SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KÝ TÚC XÁ TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

● HÀ NAM KHÁNH GIAO - ĐẶNG THỊ MỸ HÒE

TÓM TẮT

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đo lường mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ tại ký túc xá (KTX) Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM), bằng việc khảo sát 190 sinh viên (SV) đang học tập; công cụ Cronbachs alpha, EFA và phân tích hồi quy bội được sử dụng. Kết quả đã đưa ra được mô hình sự hài lòng của SV gồm 5 nhân tố, sắp theo thứ tự giảm dần: Giá cả, Năng lực phục vụ, Mức độ tin cậy, Sự cảm thông, Khả năng đáp ứng. Từ đó, nghiên cứu đề xuất các hàm ý quản trị đến Ban quản lý KTX nhằm nâng cao sự hài lòng của SV.

Từ khóa: Sự hài lòng, chất lượng dịch vụ KTX, SERVQUAL, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM.

I. Giới thiệu nghiên cứu

Trong những năm qua, các trường đại học, cao đẳng đã có nhiều cố gắng trong việc giải quyết chỗ ở và điều kiện sinh hoạt cho SV. Nhiều khu KTX được xây dựng mới hoặc nâng cấp, sửa chữa. Tuy nhiên, nỗ lực đó vẫn chưa thể đáp ứng hết nhu cầu của SV. Năm học 2016 - 2017, số lượng SV của Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM là 18.454, nhưng số lượng chỗ ở KTX có thể đáp ứng chỉ được 2400 SV. Ưu điểm khi SV sinh hoạt tại KTX: chi phí thấp, gần trường học, môi trường giao lưu và học tập thuận lợi, do đó, số lượng SV có nhu cầu ở KTX hàng năm tăng theo, nhưng không đồng nghĩa là chất lượng dịch vụ (CLDV) KTX nhà trường cũng tăng theo. Vì vậy, các nhà quản lý cần nghiên cứu, đo lường và đánh giá SHL của SV để đưa ra các giải pháp hiệu quả phục vụ SV tốt hơn, xem như sự đánh giá tích cực của họ về các dịch vụ

được cung cấp bởi nhà trường nơi SV ở nội trú, đặc biệt là CLDV KTX trong bối cảnh trường đang phát triển theo hướng tự chủ. Đề tài “Đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại ký túc xá Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM” trở nên cần thiết.

II. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

1. Khái niệm chất lượng dịch vụ

Kotler (1990) cho rằng: “Dịch vụ là những quá trình hay những hoạt động của nhà cung cấp nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Dịch vụ mang tính chất vô hình và khó đoán trước được kết quả. Sản phẩm của quá trình này có thể là vật chất hay chỉ là yếu tố tinh thần”.

Theo ISO 8402 (1999), chất lượng dịch vụ là: “Tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng đó khả năng thỏa mãn những yêu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn. Chất lượng dịch vụ là sự thỏa

mãn khách hàng dựa trên những kỳ vọng của khách hàng và chất lượng đạt được. Nếu chất lượng dịch vụ đạt được cao hơn chất lượng khách hàng kỳ vọng thì coi như chất lượng dịch vụ tốt, ngược lại, nếu chất lượng dịch vụ đạt được thấp hơn chất lượng dịch vụ khách hàng kỳ vọng thì chất lượng dịch vụ đó là kém”.

Theo Parasuraman và cộng sự (1985, 1988), chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ. Mô hình SERVQUAL có bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ RATER: Độ tin cậy (Reliability), Sự đảm bảo (Assurance), Tính hữu hình (Tangibles), Sự thấu cảm (Empathy), Tính đáp ứng (Responsibility).

2. Khái niệm dịch vụ ký túc xá

Trong tiếng Anh, KTX được định nghĩa là "Dorm" (A building consisting of sleeping quarters, usually for university student) có nghĩa là tòa nhà chứa phòng ngủ thường cho SV đại học.

Dựa theo Kotler & Armstrong (2012), có thể định nghĩa dịch vụ KTX là bất kỳ hành động hay lợi ích về các hoạt động KTX mà nhà trường có thể cung cấp cho SV hoặc ngược lại mà về cơ bản là vô hình và không đem lại sự sở hữu nào cả.

Căn cứ vào nhu cầu của SV, dịch vụ KTX bao gồm: Dịch vụ ăn uống hàng ngày; Dịch vụ giữ xe; Dịch vụ internet, viễn thông; Dịch vụ in ấn; Dịch vụ giặt quần áo; Dịch vụ chuyển phát bưu phẩm; Dịch vụ vui chơi giải trí: Bóng bàn, Bida, câu lạc bộ (CLB) Karaoke, Café wifi, giải khát, giao lưu hát với nhau; Các câu lạc bộ vui chơi giải trí: Bóng bàn, Bida; Dịch vụ cắt tóc, làm đẹp; Dịch vụ sửa, rửa xe; Các dịch vụ văn hóa, tổng hợp.

3. Sự hài lòng (SHL) của khách hàng

Theo Oliver (1980), SHL là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn. Định nghĩa này có hàm ý rằng sự thỏa mãn chính là sự hài lòng của người tiêu dùng trong việc tiêu dùng sản phẩm hoặc dịch vụ đó đáp ứng những mong muốn của họ, bao gồm cả mức độ đáp ứng trên mức mong muốn và dưới mức mong muốn.

Theo Parasuraman và cộng sự (1988), chất lượng dịch vụ và sự hài lòng tuy là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên quan chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ. Nếu chất lượng được cải thiện nhưng không dựa trên nhu cầu của khách hàng thì không bao giờ khách hàng thỏa

mãn được dịch vụ đó. Như vậy, khi sử dụng dịch vụ, khách hàng sẽ thỏa mãn nếu cảm nhận được dịch vụ đó có chất lượng cao. Ngược lại, khách hàng sẽ không hài lòng khi cảm nhận được dịch vụ có chất lượng thấp.

4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là chủ đề được các nhà nghiên cứu đưa ra bàn luận trong nhiều thập kỷ qua. Nhiều nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm phân biệt nhưng lại có mối quan hệ gần với nhau. Chất lượng dịch vụ là khái niệm khách quan, mang tính lượng giá và nhận thức, trong khi đó, sự hài lòng là sự kết hợp của các thành phần chủ quan, dựa vào cảm giác và xúc cảm (Shemwell và cộng sự, 1998; Thongsamak, 2001).

Theo Zeithaml & Bitner (2000), sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng sản phẩm hoặc dịch vụ, còn nói đến chất lượng dịch vụ là quan tâm đến các thành phần cụ thể của dịch vụ.

Theo Parasuraman (1985, 1988), chất lượng dịch vụ được xác định bởi nhiều nhân tố khác nhau, và cũng là một phần nhân tố quyết định của sự hài lòng.

5. Các nghiên cứu trước đây về sự hài lòng của sinh viên

Nghiên cứu của Khozaei và cộng sự (2010) nhằm xác định những nhân tố dự báo mức độ hài lòng của SV sống ở KTX cho thấy những yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến SHL của SV là khoảng cách đến các khu học ở trường, điều kiện bên ngoài của nơi ở, số lượng SV hiện có, SHL về việc đi lại, an ninh và an toàn trong phòng, kích thước phòng. Nghiên cứu của Ajayi và cộng sự (2015) tại khu nhà ở đại học công nghệ Federal, Akura (Nigeria) cho thấy sự không hài lòng về sự đầy đủ và chức năng của các khu vực tiện nghi như phòng giặt, phòng tắm và nhà vệ sinh vì khoảng cách xa các phòng ngủ, và về tình trạng sạch sẽ của các khu vực này, đặc biệt là kết nối internet cần được ưu tiên nâng cấp. Nghiên cứu của Suki và cộng sự (2015) cho thấy SHL của SV chỉ bị ảnh hưởng bởi chất lượng của KTX, ngoại trừ địa điểm và cơ sở KTX. SV rất quan tâm đến việc sàn nhà được lát đá, và hệ thống nước hoàn hảo mà

không có vấn đề gì xảy ra gây ảnh hưởng đến SHL của họ sống trong KTX.

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Thùy Giang (2012) về SHL của SV đối với dịch vụ KTX tại Trường Cao đẳng Công nghệ thông tin Việt - Hàn (VI-ETHANIT) cho thấy ảnh hưởng đến sự lựa chọn KTX của SV là các yếu tố về thái độ phục vụ tận tình của cán bộ quản lý KTX, các quy định chặt chẽ, chỗ ngồi của phòng tự học, thời gian sinh hoạt được quy định. Bên cạnh đó, các yếu tố có ảnh hưởng lớn đến sự lựa chọn của SV khi ở KTX bao gồm: công tác đảm bảo an ninh trật tự, không gian tốt để học tập và rèn luyện, chính sách hỗ trợ cho SV, công nghệ thông tin, việc thiết kế khu vực riêng cho SV tự nấu ăn. Nghiên cứu của Ma Cẩm Tường Lam (2011) cho thấy, SHL của SV Trường Đại học Đà Lạt chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố: Tình trạng CSVC - TTB, năng lực của đội ngũ giáo viên, năng lực của đội ngũ nhân viên, công tác quản lý của Nhà trường. Nghiên cứu của Trinh và Nguyen (2017) cho thấy 5 yếu tố ảnh hưởng đến SHL của SV với CLDV KTX tại LHU: khả năng đáp ứng, dịch vụ ký túc xá, sự cảm thông, thái độ nhân viên và sự tiện nghi.

6. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Qua tìm hiểu các lý thuyết và các nghiên cứu trước về SHL, mô hình nghiên cứu đề xuất như sau: SHL của SV tại KTX = {Giá cả, Cơ sở vật chất, Năng lực phục vụ, Sự cảm thông, Khả năng đáp ứng, Mức độ tin cậy}.

Giả thuyết H1: Giá cả (hợp lý) có tác động cùng chiều với SHL của SV.

Giả thuyết H2: Cơ sở vật chất của KTX là yếu tố tác động cùng chiều với SHL của SV.

Giả thuyết H3: Năng lực phục vụ là yếu tố tác động cùng chiều với SHL của SV.

Giả thuyết H4: Sự cảm thông là yếu tố tác động cùng chiều với SHL của SV.

Giả thuyết H5: Mức độ tin cậy là yếu tố tác động cùng chiều với SHL của SV.

Giả thuyết H6: Sự đáp ứng là yếu tố tác động cùng chiều với SHL của SV.

III. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

1. Thống kê mẫu nghiên cứu

Phương pháp chọn mẫu thuận tiện, bảng khảo sát gửi đến 200 SV sống tại KTX HCMUTE. Kết quả thu về 190 bảng khảo sát, đều đạt yêu cầu, 190 bảng (tỷ lệ 95%) được đưa vào phân tích.

2. Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Bảng 1. Thống kê mẫu nghiên cứu

Mẫu n = 190		Tần số	%
Giới tính	Nam	113	59,7
	Nữ	77	40,5
Khóa	SV năm nhất	56	29,5
	SV năm 2	69	36,3
	SV năm 3	46	24,2
	SV năm 4	4	10
Khoa	KT điện, điện tử	34	17,9
	CNTT	54	28,4
	CNKT ô tô	38	20
	Ngôn ngữ Anh	14	7
	Xây dựng	12	6,3
	Chất lượng cao	11	5,8
	Công nghệ may	14	7,4
	Thiết kế thời trang	13	6,8
Mức trợ cấp	từ 1-2tr đồng/tháng	52	27,4
	2-3tr đồng/tháng	107	56,3
	từ 3-4tr đồng/tháng	19	10
	trên 4tr đồng/tháng	12	6,3

Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát

Bảng 2 cho thấy các thang đo đều có hệ số Cronbach's Alpha khá cao (> 0,7), hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,4, do đó, chúng đều được sử dụng cho phân tích EFA tiếp theo.

Bảng 2. Hệ số Cronbach's Alpha

Biến quan sát	Số biến quan sát	Cronbachs Alpha	Hệ số tương quan biến-tổng nhỏ nhất
Năng lực phục vụ (NLPV)	4	0,702	0,471
Cơ sở vật chất (CSVC)	5	0,878	0,638
Khả năng đáp ứng (KNDU)	4	0,845	0,577
Giá cả (GIA)	6	0,892	0,609
Mức độ tin cậy (TC)	5	0,843	0,551
Sự cảm thông (CT)	5	0,881	0,650
Sự hài lòng (HL)	4	0,722	0,487

Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát

3. Phân tích yếu tố khám phá EFA

29 biến quan sát độc lập được đưa vào phân tích yếu tố EFA với phương pháp trích Principal Component và phép quay Varimax. Kết quả kiểm định Barlett với sig bằng 0 (< 0,005) và hệ số KMO bằng 0,793 (> 0,5), phương sai trích là 66,357% (> 50%) đạt yêu cầu. Mô hình hồi quy có 06 biến độc lập. (Bảng 3)

Kết quả phân tích EFA HL cho thấy, với phương pháp Principal Axis Factoring với phép xoay Promax, trích được 01 yếu tố với 4 biến quan sát và phương sai trích tích lũy được là 54,597% (> 50%),

Bảng 3: Ma trận xoay nhân tố các biến độc lập

Biến quan sát	Hệ số nhân tố tải					
	1	2	3	4	5	6
GIA2	0,88					
GIA3	0,862					
GIA1	0,859					
GIA4	0,78					
GIA5	0,745					
GIA6	0,721					
CT4		0,841				
CT2		0,833				
CT3		0,799				
CT5		0,778				
CT1		0,688				
CSVC4			0,813			
CSVC3			0,796			
CSVC5			0,773			
CSVC1			0,771			
CSVC2			0,758			
TC4				0,83		
TC3				0,764		
TC5				0,733		
TC2				0,722		
TC1				0,692		
KNDU2					0,858	
KNDU4					0,814	
KNDU3					0,808	
KNDU1					0,7	
NLPV2						0,728
NLPV1						0,724
NLPV3						0,72
NLPV4						0,692

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Giá trị Eigenvalue là 2,567 (> 1), KMO là 0,749 thỏa mãn yêu cầu, kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (Sig = 0,000) nên các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể.

4. Phân tích tương quan và phân tích hồi quy bội

Ma trận tương quan Pearson cho thấy rằng mức ý nghĩa của các hệ số rất nhỏ (sig < 0,10) nên các hệ số tương quan có ý nghĩa thống kê và đều đủ điều kiện để đưa vào phân tích hồi quy. (Bảng 4)

Kết quả phân tích phương sai ANOVA cho thấy trị thống kê F = 40,121 với giá trị sig = 0,000 chứng tỏ mô hình hồi quy phù hợp với tập dữ liệu. Durbin-Watson là 1,770 < 3 cho thấy không có sự tương quan giữa các biến trong mô hình. Hệ số VIF của các biến đều < 10 chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Hệ số R² hiệu chỉnh 0,522 cho thấy 52,2% sự biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập. Phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa: HL = -0,222 + 0,239*NLPV + 0,083*KNDU + 0,317*GIA + 0,216*TC + 0,136*CT. Các giả thuyết H1, H3, H4, H5, H6 đều được chấp nhận ở độ tin cậy 95%.

5. Kiểm định sự khác biệt

Kiểm định t-test và ANOVA một chiều được sử dụng, kết quả cho thấy không có sự khác biệt giữa các nhóm giới tính, khóa, khoa, và mức trợ cấp về SHL.

IV. Kết luận và đề xuất hàm ý quản trị

1. Kết luận

Qua quá trình nghiên cứu, nhóm tác giả đã sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng phù hợp, xử lý số liệu bằng phương tiện thống kê để có thể xác định được 05 yếu tố đánh giá SHL, sắp xếp theo thứ tự tác động giảm dần: Giá cả, Năng lực phục vụ, Sự tin cậy, Sự cảm thông, Khả năng đáp ứng, và từ đó đề xuất các hàm ý quản trị mang tính khách quan.

2. Đề xuất hàm ý quản trị

Giá cả

Kết quả phân tích cho thấy hiện tại SV sinh sống tại KTX đang cảm thấy hài lòng với các mức chi phí cho giá phòng, giá điện nước, giá hàng hóa bán trong căn tin. Ban quản lý (BQL) KTX cần phải có những biện pháp thiết thực hơn nữa để hỗ trợ SV ở mức cao nhất. Bên cạnh đó, BQL KTX cần có những biện pháp để nâng cao CLDV giữ xe, giải trí cho SV với giá cả hợp lý nhất.

Năng lực phục vụ

Giá trị trung bình của yếu tố này là 4,41 cho thấy BQL KTX hiện tại có trình độ và kinh nghiệm đáp ứng tốt các yêu cầu cần thiết của SV sử dụng

Bảng 4. Kết quả hồi quy lần 2

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
		HL	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF
1	(Hằng số)	-0,222	0,301		-0,736	0,463		
	NLPV	0,239	0,047	0,27	5,142	0	0,94	1,064
	KNDU	0,083	0,048	0,094	1,705	0,09	0,854	1,171
	GIA	0,317	0,04	0,409	7,865	0	0,963	1,039
	TC	0,216	0,047	0,261	4,606	0	0,809	1,236
	CT	0,136	0,048	0,164	2,803	0,006	0,763	1,31
R2 hiệu chỉnh: 0,522 Thống kê F (ANOVA): 40,121 Mức ý nghĩa (Sig. của ANOVA): 0,000 Durbin-Watson: 1,770								

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

dịch vụ tại KTX, được SV đánh giá rất cao trong khía cạnh này. Vì vậy, BQL cần phát huy hơn nữa khả năng quản lý của mình để xử lý kịp thời, nhanh chóng và hợp lý nhất những phát sinh có thể xảy ra trong quá trình quản lý KTX của mình để SV có thể yên tâm tin tưởng sử dụng dịch vụ của KTX.

Mức độ tin cậy

BQL KTX nên phát huy hơn nữa đặc biệt trong tình hình một số khu KTX bắt đầu xuất hiện tình trạng xuống cấp hiện nay cũng như tình hình an ninh vô cùng phức tạp tại khu vực TP.HCM. BQL KTX cũng cần bố trí thêm nhân lực để có thể giải quyết những khiếu nại cũng như những thắc mắc cho SV kịp thời nhất có thể.

Sự cảm thông

BQL KTX cần phải có những giải pháp hợp lý như: đặc cách cho phép về trễ hơn 30 phút đối với những SV làm thêm hoặc có những thẻ đặc biệt để có thể vào khu KTX muộn hơn những thành viên khác để tạo điều kiện giúp đỡ những SV khó khăn phải làm thêm để trang trải cuộc sống và học tập. BQL KTX cũng phải ngày càng nâng cao hơn nữa sự cảm thông chia sẻ đối với những SV có hoàn cảnh khó khăn và quan tâm lắng nghe hơn nữa những khó khăn của SV trong

quá trình học tập và sinh hoạt tại KTX.

Khả năng đáp ứng

BQL KTX cũng phải tiếp tục cải thiện và nâng cao hơn nữa các nhu cầu đời sống tinh thần của SV về thể dục thể thao, văn hóa văn nghệ và giải trí để SV có một đời sống tinh thần phong phú ngay tại KTX của trường. BQL KTX cần phải cải thiện và nâng cao hơn nữa các dịch vụ y tế tại KTX, tu sửa xây dựng và bố trí thêm phòng cho SV có thêm không gian để sinh hoạt sau những giờ học tập căng thẳng trên giảng đường, và đặc biệt là phải nâng cao vệ sinh an toàn thực phẩm đối với những dịch vụ ăn uống tại KTX, phải kiểm soát triệt để tất cả những loại thực phẩm nhập đầu vào và KTX để SV tránh tình trạng sử dụng những thực phẩm bẩn và gây nguy hại đến sức khỏe.

Hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo

Mặc dù đề tài đã giải quyết xong mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, nhưng vẫn còn một số hạn chế như sau: (1) Phương pháp lấy mẫu thuận tiện tại KTX HCMUTE, do đó kết quả mang tính đại diện chưa cao, (2) Vẫn còn một số yếu tố khác ảnh hưởng đến SHL của SV. Đó cũng chính là gợi ý cho những nghiên cứu tiếp theo ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Ajayi, M., Nwosu, A. & Ajani, Y. (2015), *Students' satisfaction with hostelfacilities in Federal University of Technology, Akure, Nigeria, European Scientific Journal* 11:34, 402 - 415.
2. International Organization for Standardization (1994). *ISO 8402:1994: Quality management and quality assurance.*
3. Kotler, P.L. (1990), *A force for change: How leadership differs from management*, Free Press, New York.
4. Kotler, Philip T. & Armstrong G. (2012), *Principles of Marketing*. Pearson.

5. Khozaei, F., Ayub, N., Hassan, A. S. & Khozaei, Z. (2010), *The factors predicting students satisfaction with university hostels, case study, Universiti Sains Malaysia, Asian Culture and History* 2:2, 148 - 158.
6. Ma Cẩm Tường Lam (2011), *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị tại Trường Đại học Đà Lạt, Trường Đại học Quốc gia Hà Nội, Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục.*
7. Nguyễn Thị Thùy Giang (2012), *Sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ KTX Trường Cao đẳng CNTT Việt - Hàn, Khoa Quản trị kinh doanh, Trường ĐH Đà Nẵng.*
8. Oliver, R.L. (1999), *Satisfaction A Bahavioral Perspective on The Consumer*, New York NY: McGraw-Hill.
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. L. (1985), *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, *Journal of Maketing* 49, 41-50.
10. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. L. (1988), *Servqual: A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing* 64, 12 - 40.
11. Shemwell, D.J., Yavas, U. and Bilgin, Z. (1998), *Customer Service Provider Relationships: An Empirical Test of a Model of Service Quality, Satisfaction and Relationship Oriented Outcome. International Journal of Service Industry Management*, 9, 155-168. <http://dx.doi.org/10.1108/09564239810210505>
12. Suki, N. M. & Chowdhury, I. A. (2015), *Students Attitude and Satisfaction Living in Sustainable On-Campus Hostels, Malaysian Journal of Business and Economics*, 2:1, 35 - 47.
13. Thongsamak, S. 2001. *Service quality: Its measurement and relationship with customer satisfaction. Research paper*, pp45-47.
14. Trinh, T. H & Nguyen, V.H (2017), *Recommendations for Enhancing Student Satisfaction with Service Quality of Dormitory at Lac Hong University, Journal of Business Management and Economics* 5: 01, 12-18.
15. Zeithaml, V.A & Bitner, M.J. (2000), *Services Marketing*, McGraw Hill, Boston.

Ngày nhận bài: 15/11/2018

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 25/11/2018

Ngày chấp nhận đăng bài: 5/12/2018

Thông tin tác giả:

1. PGS.TS. HÀ NAM KHÁNH GIAO

Viện trưởng Viện Nghiên cứu Kinh tế ứng dụng - Trường Đại học Tài chính - Marketing

2. ĐẶNG THỊ MỸ HÒE

Chuyên viên của Ban Quản lý Ký túc xá, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM

STUDENTS SATISFACTION OF SERVICE QUALITY AT DORMITORY HO CHI MINH CITY UNIVERSITY OF TECHNOCAL EDUCATION

● HÀ NAM KHÁNH GIAO - ĐẶNG THỊ MỸ HÒE

ABSTRACT:

This research aims at measuring the students satisfaction of service quality at dormitory, HoChiMinh city University of Technical Education (HCMUTE), by interviewing 190 students who are following the programs, Cronbachs alpha, EFA and linear regression analysis were used. The result shows that the model of students satisfaction includes 05 factors, by decreasing the importance: Price, Assurance, Reliability, Empathy, Responsibility. From that, the research suggests some solutions to the Dormitory Management of HCMUTE to enhance students satisfaction.

Keywords: Satisfaction, service quality at dormitory, SERVQUAL, HCMUTE.