**CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN KHOA KẾ TOÁN TRƯỜNG ĐẠI HỌC DUY TÂN VỀ NHÀ TRỌ HIỆN NAY**

***ThS. Đào Thị Đài Trang***

***Khoa Kế Toán – Đại học Duy Tân***

***daitrangdtu@gmail.com***

**Tóm tắt**

Giáo dục được xem như là quốc sách hàng đầu, là nhân tố quan trọng để xây dựng và phát triển đất nước. Chính vì những chính sách của nhà nước như: phổ cập giáo dục bậc trung học cơ sở, các chương trình học bổng… đến tận các vùng nông thôn. Thực tế cho thấy số lượng sinh viên hàng năm tăng lên đáng kể. Đây sẽ là thách thức lớn của đất nước bởi nó đặt ra nhiều vấn đề lớn cần giải quyết. Một trong những vấn đề đó chính là chỗ ở cho sinh viên. Bài viết đi tìm hiểu các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về phòng trọ hiện nay, cụ thể trường hợp sinh viên khoa Kế toán Trường Đại học Duy Tân.

*Từ khóa: Sự hài lòng, nhà trọ sinh viên, sinh viên Khoa Kế toán, Đại học Duy Tân*

1. **Các khái niệm cơ bản và lý thuyết nền về chất lượng dịch vụ lưu trú.**
2. ***Giới thiệu về trường Đại học Duy Tân***

Đại học Duy Tân được thành lập từ ngày 11/11/1994 theo Quyết định Số 666/TTg của Thủ tướng Chính phủ. Năm 2015, Trường đã chuyển đổi sang loại hình Tư thục theo Quyết định số 1704/QĐ-TTg ngày 02/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ. Duy Tân là Đại học Tư thục Đầu tiên và Lớn nhất miền Trung đào tạo đa bậc, đa ngành, đa lĩnh vực. Với phương châm **“đứng trên vai người khổng lồ”**để nâng tầm bản thân, Đại học Duy Tân đã liên kết hợp tác với các trường đại học danh tiếng ở Mỹ để chuyển giao chương trình đào tạo. Đại học Duy Tân là trường Đại học dân lập lớn nhất Miền Trung. Tổng số sinh viên hiện tại là hơn 20.000 sinh viên trong đó có hơn 1.000 sinh viên theo học khoa Kế Toán. Đại đa số các bạn sinh viên từ các tỉnh thành trên phạm vi toàn quốc. Chính vì vậy nhu cầu thuê chổ ở rất lớn.

1. ***Các khái niệm cơ bản và lý thuyết nền về chất lượng dịch vụ lưu trú.***

Nhà trọ là nhà để kinh doanh chỗ trọ đối với khách vãng lai có thời hạn theo ngày, giờ nhất định; với trang thiết bị, tiện nghi tối thiểu, giá cả phù hợp và chủ yếu do người kinh doanh tự tổ chức thực hiện.

Sinh viên là người học tập tại các [trường đại học](http://vi.wikipedia.org/wiki/%C4%90%E1%BA%A1i_h%E1%BB%8Dc), [cao đẳng](http://vi.wikipedia.org/wiki/Cao_%C4%91%E1%BA%B3ng) hay trung cấp chuyên nghiệp. Ở đó họ được truyền đạt kiến thức bài bản về một ngành nghề, chuẩn bị cho công việc sau này của họ.

Có rất nhiều định nghĩa khác nhau về chất lượng dịch vụ lưu trú. Bản thân chất lượng dịch vụ lưu trú là vô hình, ta không thể nhìn thấy, không sờ thấy được và không có các thước đo cụ thể vì thế rất khó trong việc đánh giá. Điều đó có nghĩa chất lượng chỉ phụ thuộc vào cảm nhận của khách hàng nhưng sự cảm nhận của khách hàng lại là một phạm trù tâm lý phụ thuộc vào các nhân tố chủ quan, nó không ổn định và không có những thước đo mang tính quy ước. Mỗi khách hàng có nhận thức và nhu cầu cá nhân khác nhau nên cảm nhận về chất lượng dịch vụ cũng khác nhau. Theo quan điểm về khách hàng, chất lượng dịch vụ đồng nghĩa với việc đáp ứng mong đợi của khách hàng thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

1. **Mô hình nghiên cứu:**

Qua tham khảo nghiên cứu các lý thuyết về hài lòng với chất lượng dịch vụ, cũng như thực tiễn các mô hình nghiên cứu tổng quan. Trên cơ sở đó tác giả thấy rằng sự hài lòng của sinh viên liên quan đến nhiều yếu tố như sau:

* *Giá cả*: là số tiền phải trả cho một hàng hoá, một dịch vụ, hay một tài sản nào đó. Giá cả phụ thuộc vào nhiều yếu tố như chất lượng, thương hiệu, dịch vụ đi kèm…
* *Cơ sở vật chất*: là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quyết định mua dịch vụ, nếu chất lượng không tốt sẽ ảnh hưởng đến tình hình hoạt động của nhà cung cấp dịch vụ.
* *Khả năng đáp ứng*: mức độ mong muốn và sẵn sàng phục vụ khách hàng kịp thời khả năng cung cấp các dịch vụ nhằm thỏa mãn khách hàng.
* *Sự cảm thông*: là thể hiện sự ân cần, quan tâm, thăm hỏi, động viên đến từng cá nhân khách hàng.
* *Mức độ tin cậy*: thể hiện khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng hẹn ngay từ lần đầu.

Hình 2.8. Mô hình nghiên cứu đề xuất

**Các giả thuyết:**

(H1) **Cơ sở vật chất**: 3 biến quan sát được mã hóa: VC1 – VC4. Thành phần cơ sở vật chất được sinh viên đánh giá cao thì sự hài lòng của sinh viên đối với nhà trọ càng tốt. Nói cách khác, giữa cơ sở vật chất và sự hài lòng của sinh viên đối với nhà trọ có mối quan hệ đồng biến.

(H2) **Khả năng đáp ứng**: 4 biến quan sát được mã hóa: DU1 – DU3. Có mối quan hệ đồng biến giữa khả năng đáp ứng và sự hài lòng của sinh viên đối với nhà trọ , tức là khi khả năng đáp ứng được gia tăng thì sự hài lòng của sinh viên đối với nhà trọ cũng gia tăng.

(H3) **Giá cả**: 3 biến quan sát được mã hóa: GC1 – GC3. Thành phần giá cả được sinh viên đánh giá cao thì sự hài lòng của sinh viên đối với nhà trọ càng tốt và ngược lại. Hay nói cách khác, thành phần giá cả và sự hài lòng có mối quan hệ cùng chiều.

(H4) **Mức độ tin cậy**: 3 biến quan sát được mã hóa: TC1 – TC3. Khi thành phần mức độ tin cậy được đánh giá cao thì sự hài lòng của sinh viên đối với nhà trọ cũng tăng. Nghĩa là có mối quan hệ đồng biến giữa mức độ tin cậy và sự hài lòng của sinh viên đối với nhà trọ.

(H5) **Sự cảm thông**: 3 biến quan sát được mã hóa: CT1 – CT3. Có mối quan hệ cùng chiều giữa sự cảm thông của nhà trọ với sự hài lòng của sinh viên, tức là thành phần sự cảm thông được đánh giá cao thì sự hài lòng của sinh viên đối với nhà trọ càng tốt. (H6) **Sự hài lòng của sinh viên**: 5 biến quan sát được mã hóa: HL1–HL5 Các giả thuyết sẽ được kiểm định bằng phương pháp hồi quy đa biến với mức ý nghĩa 5% theo mô hình sau:Y = β0 + β1X1 + β2X2+ β3X3+ β4X4 + β5X5

Trong đó:

Y: Sự hài lòng của sinh viên.

X1, X2, X3,...X5: Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. β1, β2, β3,…β5: Các tham số

1. **Phương pháp nghiên cứu**

Đề tài sử dụng phương pháp hỗn hợp: Phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng.

* Phương pháp nghiên cứu định tính: Tìm hiểu các chủ trương, chính sách của Nhà nước, văn bản quy phạm pháp luật. Tìm hiểu các nghiên cứu có cùng đề tài trước đó nhằm tìm ra những điểm khác biệt với đề tài của mình và các thông tin bổ sung cho đề tài của mình, từ đó tìm ra hướng nghiên cứu mới.
* Phương pháp nghiên cứu định lượng:
* Nghiên cứu định lượng sơ bộ: Trước khi tiến hành nghiên cứu định lượng chính thức, các cuộc khảo sát được thực hiện với khoảng 50 sinh viên nhằm hoàn thiện bảng câu hỏi. Sau đó tiến hành phát ngẫu nhiên 200 phiếu cho các bạn sinh viên khoa Kế toán. Thu về 200 phiếu để tiến hành phân tích.
* Nghiên cứu định lượng chính thức: Dữ liệu được thu thập thông qua việc điều tra khảo sát dựa trên bảng câu hỏi được thiết kế và gửi trực tiếp cho sinh viên, mẫu điều tra trong nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp lấy mẫu phi xác suất và phương pháp định lượng chính được sử dụng là phương pháp SPSS.
1. ***Kết* quả nghiên cứu**
2. **Kết quả đánh giá thống kê mô tả**

Thông qua 200 phiếu khảo sát thu về, kết quả cho thấy có 123 sinh viên giới tính nữ, 77 sinh viên giới tính nam. Phần lớn sinh viên trường Đại học Duy Tân thuê trọ tập trung trên địa bàn các quận Thanh Khê và quận Hải Châu. Trong đó tập trung nhiều nhất là tại quận Thanh Khê với 46%, số người được hỏi thuê trọ tai quận Thanh Khê và 27,5% thuê trọ tại quận Hải Châu, các quận khác chỉ chiếm 26,5%. Nhà trọ mà các bạn sinh viên có giá thuê từ 1 – 1,5 triệu là phổ biến nhất với 48,5% số lựa chọn. Trong đó phòng có giá 1,5 - 2 triệu chiếm 20,5% số lựa chọn, còn lại các phòng có giá trên 2 triệu chiếm tỷ lệ là 11,5%. Diện tích nhà trọ phổ biến ở khoảng từ 15-20m2 với 26,5% số SV thuê nhà trọ có diện tích trong khoảng này. Trong đó nhiều nhất là loại nhà có diện tích từ 10- 15 m2 với 53% số SV được hỏi thuê nhà trọ có diện tích trong khoảng này, số sinh viên thuê nhà trọ có diện tích dưới 10m2 chiếm tỷ lệ khá thấp 9%.

Thang đo mức dộ hài lòng từ mức 1: Rất không hài lòng, 2: Không hài lòng, 3: Không ý kiến, 4: Hài lòng, 5: Rất hài lòng. Thông qua phân tích thống kê cho thấy, sinh viên khoa Kế Toán – Đại học Duy Tân có mức độ hài lòng về cơ sở vật chất, giá cả, chất lượng dịch vụ, khả năng đáp ứng ở mức bình thường. Giá trị trung bình giữa các nhân tố dao động ở mức 3.49 - 4.01 điều này cho thấy sinh viên hài lòng về chất lượng nhà trọ ở mức tương đối cao.

1. **Kết quả đo lường về sự hài lòng của sinh khoa Kế toán trường ĐH Duy Tân về nhà trọ hiện nay**

Theo kết quả phân tích trên, từ những thang đo ban đầu qua đánh giá hệ số tin cậy Cronbach Alpha và phân tích nhân tố, ta tìm ra được những nhân tố mới (thang đo mới) để lập ra mô hì nh nghiên cứu, đo lường về sự hài lòng của sinh khoa Kế toán trường ĐH Duy Tân về nhà trọ hiện nay. Đây là những thang đo hoàn toàn có độ tin cậy và có ý nghĩa về mặt thống kê. Kết quả đánh giá của sinh viên về từng nội dung (tiêu chí) trong từng thang đo đều cho thấy hầu như sinh viên đều hài lòng với các nội dung trên từ mức bình thường trở lên, cụ thể:

Về cơ sở vật chất: Sinh viên đánh giá cao nhất ở tiêu chí “Hệ thống thoát nước có đảm bảo không ngập úng” và đánh giá thấp nhất ở tiêu chí “Điều kiện về chỗ nấu ăn, giặt giũ, phơi quần áo”.

 Về khả năng đáp ứng: Sinh viên đánh giá cao nhất ở tiêu chí “Thuận tiện di chuyển đến các cơ sở của trường ĐH Duy Tân” và đánh giá thấp nhất ở tiêu chí “Gần các trung tâm y tế” nhưng vẫn trên mức trung bình.

Về giá cả: Sinh viên đều đánh giá tương đối tốt, cao nhất ở tiêu chí “Chi phí dọn dẹp vệ sinh (rác, nhân viên vệ sinh)” và đánh giá thấp nhất ở tiêu chí “Giá thuê phòng trọ”.

Về mức độ tin cậy: Sinh viên đánh giá cao nhất ở tiêu chí “Tin vào lời cam kết không tăng giá trọ trong một khoảng thời gian nhất định” và đánh giá thấp nhất ở tiêu chí “Chủ nhà trọ sửa chữa kịp thời khi phát sinh sự cố”.

Như vậy, những đánh giá cao nhất của sinh viên là những điểm mạnh mà chủ, người quản lý nhà trọ cần duy trì và phát huy.

Bên cạnh đó, đối với những tiêu chí còn lại, cần phải được duy trì và khắc phục ngày càng cao hơn nữa để ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của sinh viên và phù hợp với điều kiện ngày càng phát triển của xã hội, để làm sao từ mức “Không hài lòng”, “Không có kiến” trở thành mức đánh giá “Hài lòng” và “Rất hài lòng”. Chỉ khi nào sinh viên hài lòng mới làm tăng sự trung thành nhà trọ của sinh viên.

**Kết quả nghiên cứu này chỉ ra một số hàm ý thiết thực đối với hoạt động của hoạt động lưu trú như sau:**

Ngày nay với sự thay đổi nhanh chóng của xã hội và nhu cầu của khách hàng thì việc theo dõi sự hài lòng của khách hàng là thực sự cần thiết và có thể mức thỏa mãn ngày hôm nay lại là mức không thỏa mãn trong thời gian sau. Nếu khách hàng thỏa mãn tại thời điểm hiện tại có thể gia tăng sự trung thành với dịch vụ.

Kết quả nghiên cứu này cho chúng ta biết được các yếu tố tác động vào sự hài lòng của sinh viên và cách đo lường nó. Điều này thực sự hữu ích đối với nhà quản lý và họ có thể theo dõi và kiểm soát sự hài lòng của sinh viên thông qua điều chỉnh các yếu tố tác động vào nó.

Phân tích mức độ quan trọng của từng yếu tố tác động sự hài lòng của sinh khoa Kế toán trường ĐH Duy Tân về nhà trọ hiện nay có nghĩa quan trọng trong việc nâng cao sự hài lòng của sinh viên, có thái độ chính sách phù hợp để gia tăng sự trung thành của sinh viên đối với nhà trọ.

Việc phân tích mức độ quan trọng của từng yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với nhà trọ là cơ sở chính là rất quan trọng đối với chủ các nhà trọ, các đơn vị kinh doanh lưu trú tại địa bàn tp Đà Nẵng. Tuy vậy, nguồn lực của họ luôn có giới hạn nên chúng ta cần xác định mức độ quan trọng của từng yếu tố ảnh hưởng để xác định ưu tiên cải tiến điều chỉnh, đầu tư sao cho có hiệu quả nhất.

**Kết luận**

Đối với số lượng sinh viên đang ngày càng gia tăng đáng kể hiện nay, nhu cầu chổ ở cũng như chất lượng dịch vụ đáp ứng đòi hỏi các chủ kinh doanh nhà trọ cần phải cải thiện đáng kể. Các chủ nhà trọ nên tu bổ, cải thiện nhà trọ, đảm bảo sạch sẽ, thoáng mát cho sinh viên. Đồng thời, họ luôn phải tạo ra không gian tự do và đảm bảo tình hình an ninh khu trọ mình. Các chủ khu trọ phải thực hiện đúng việc khai báo tạm trú, tạm vắng cho sinh viên....

Ngoài ra, đối với các cơ quan ban ngành cần tăng cường đầu tư hơn nữa cho ngân sách giáo dục đại học, đầu tư vào cơ sở hạ tầng, tăng cường khả năng hỗ trợ người học, tạo điều kiện thuận lợi để sinh viên nâng cao chất lượng học tập. Huy động nguồn xã hội hóa cho các dự án xây dựng khu nhà ở giá rẻ cho sinh viên. ... Từ đó mức hài lòng về nhà trọ và kết quả học tập của SV khoa Kế Toán Đại học Duy Tân sẽ tăng lên, nân cao hiệu quả học tập của sinh viên trong thời gian học tập.

**Tài liệu tham khảo**

1. Đào Thị Đào Trang, Phan Thúy Ngân, Huỳnh Văn Bảo, Nguyễn Thị Mỹ Duyên (2021), Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên của khoa Kế Toán Đại học Duy Tân về nhà trọ hiện nay, Đề tài NCKH Tại Đại Học Duy Tân
2. Trần Xuân Kiên, DLDG (2006), Nghiên cứu các thành phần tác động vào sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh.
3. Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với ký túc xá 43, 45 Nguyễn Chí Thanh, Nhóm DDT1-Đại học Kinh tế, TPHCM.
4. Nghiên cứu đánh giá sự thỏa mãn của sinh viên về chất lượng của một số dịch vụ hỗ trợ trường ĐHBK, TPHCM.
5. Kotler (2001), Quản trị Marketing, NXB Thống Kê.
6. Nguyễn Trọng Hoài & Nguyễn Khánh Duy (2008), Phương pháp nghiên cứu định lượng cho lĩnh vực kinh tế trong điều kiện Việt Nam, CS2005-40, TPHCM: Trường Đại học Kinh tế TPHCM.
7. Nguyễn Đình Thọ và Nhóm nghiên cứu Khoa QTKD (2003), Đo lường chất lượng dịch vụ khu vui chơi giải trí ngoài trời tại TPHCM, CS2003-19, TPHCM: Trường Đại học Kinh tế TPHCM.

Website:

1. [http://hdu.edu.vn](http://hdu.edu.vn/)
2. [http://google.com.vn](http://google.com.vn/)
3. [http://tailieu.vn](http://tailieu.vn/)
4. [http://luanvan.net.vn](http://luanvan.net.vn/)
5. [http://violet.vn](http://violet.vn/)
6. [http://thuvientailieu.vn](http://thuvientailieu.vn/)