UED Journal of Social Sciences, Humanities & Education, ISSN: 1859 - 4603
https://doi.org/10.47393/jshe.vol16.i1.4036

TẠP CHÍ KHOA HỌC XÃ HỘI, NHÂN VĂN VÀ GIÁO DỤC

THÚC ĐẨY VĂN HÓA CHẤT LƯỢNG TRONG HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ SINH VIÊN: NGHIÊN CỨU TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Lâm Thanh Minh, Phương Diễm Hương, Nguyễn Vũ Hoài Ân, Phạm Văn Danh, Nguyễn Phan Hoàng Anh
Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh
Tác giả liên hệ: Lâm Thanh Minh - Email: minhlth@hcmue.edu.vn
Ngày nhận bài: 04-5-2026; ngày nhận bài sửa: 08-6-2026; ngày duyệt đăng: 12-6-2026

Tóm tắt: Trong bối cảnh quản trị đại học định hướng phục vụ và chuyển đổi số, chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên ngày càng trở thành thành tố quan trọng của hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong và văn hóa chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học. Nghiên cứu này phân tích mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên, mức độ hài lòng của người học và việc phát triển văn hóa chất lượng tại Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh (HCMUE). Nghiên cứu sử dụng phương pháp hỗn hợp, kết hợp khảo sát định lượng 24.247 lượt phản hồi của sinh viên chính quy giai đoạn 2020 - 2025 với tham vấn chuyên gia trong lĩnh vực quản trị và bảo đảm chất lượng giáo dục. Dữ liệu được thu thập bằng bảng hỏi thang đo Likert 5 mức độ, xây dựng trên cơ sở mô hình SERVQUAL và tiêu chí hỗ trợ người học của AUN-QA, sau đó được xử lý bằng thống kê mô tả và phân tích chuỗi thời gian theo khung cải tiến PDCA. Kết quả cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên có xu hướng gia tăng ổn định; các dịch vụ thư viện, ký túc xá và tư vấn học tập được đánh giá tích cực, trong khi hỗ trợ nghề nghiệp, tài chính và mức độ tích hợp số vẫn cần tiếp tục cải thiện. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất ba nhóm giải pháp gồm chuẩn hóa quy trình hỗ trợ, phát triển năng lực đội ngũ và xây dựng hệ sinh thái dịch vụ số tích hợp. Nghiên cứu góp phần bổ sung minh chứng thực tiễn cho hoạt động bảo đảm chất lượng bên trong và phát triển văn hóa chất lượng trong giáo dục đại học Việt Nam.

Từ khóa: dịch vụ hỗ trợ sinh viên; sự hài lòng của người học; văn hóa chất lượng; chu trình PDCA; bảo đảm chất lượng bên trong.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh giáo dục đại học cạnh tranh và tự chủ càng gia tăng, chất lượng đào tạo không chỉ được đánh giá thông qua chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên hay năng lực nghiên cứu khoa học mà còn được phản ánh thông qua trải nghiệm tổng thể của người học trong suốt quá trình học tập tại nhà trường. Nhiều nghiên cứu đã chứng minh rằng chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng, mức độ gắn kết học tập, khả năng duy trì học tập cũng như hình ảnh thương hiệu của cơ sở giáo dục đại học (Harvey et al., 1997; Weerasinghe & Fernando, 2017).

Cite this article as: Lam, T. M. et al (2026). Promoting a quality culture in student support: a study at Ho Chi Minh City University of Education. *UED Journal of Social Sciences, Humanities and Education*, *16*(01), 110-119. https://doi.org/10.47393/jshe.vol16.i1.4036

Harvey et al. (1997) cho rằng sự hài lòng của sinh viên là một trong những chỉ báo quan trọng phản ánh chất lượng quản trị đại học hiện đại. Weerasinghe và Fernando (2017) nhấn mạnh rằng sự hài lòng của người học chịu ảnh hưởng đồng thời bởi yếu tố học thuật và các dịch vụ hỗ trợ ngoài lớp học Parasuraman et al. (1988) xác định các thành phần của chất lượng dịch vụ gồm tính tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và điều kiện hữu hình. Trong giáo dục đại học, các yếu tố này được vận dụng hiệu quả vào hệ thống hỗ trợ người học.

Ở góc độ quản trị chất lượng, UNESCO (2009) cho rằng hệ thống hỗ trợ sinh viên là bộ phận cấu thành thiết yếu của giáo dục đại học hiện đại, bao gồm tư vấn học tập, hỗ trợ tâm lý, tài chính, việc làm, thư viện, y tế và các dịch vụ đời sống. Các nghiên cứu gần đây cũng khẳng định rằng việc xây dựng văn hóa chất lượng trong trường đại học phải bắt đầu từ quá trình cải tiến liên tục các hoạt động phục vụ người học (Eshete & Kassahun, 2026; HCMUE, 2023; Rustamto et al., 2026; UNESCO, 2009, 2021).

Tại Việt Nam, nhiều cơ sở giáo dục đại học đã chú trọng phát triển hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong (IQA), tuy nhiên các nghiên cứu chuyên sâu về mối liên hệ giữa chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên, sự hài lòng của người học và văn hóa chất lượng còn tương đối hạn chế; đặc biệt thiếu các nghiên cứu dựa trên dữ liệu khảo sát dài hạn tại từng cơ sở giáo dục cụ thể.

Mặc dù đã có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên trong giáo dục đại học, phần lớn các nghiên cứu tại Việt Nam chủ yếu tập trung vào đánh giá chất lượng đào tạo hoặc chất lượng dịch vụ theo từng thời điểm khảo sát riêng lẻ. Các nghiên cứu tiếp cận theo chuỗi thời gian dài hạn nhằm phân tích xu hướng thay đổi mức độ hài lòng của người học còn tương đối hạn chế. Bên cạnh đó, mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên với việc hình thành văn hóa chất lượng trong cơ sở giáo dục đại học chưa được phân tích một cách hệ thống trên cơ sở dữ liệu thực chứng.

Ngoài ra, nhiều nghiên cứu hiện nay chủ yếu sử dụng mô hình SERVQUAL để đánh giá chất lượng dịch vụ nhưng chưa gắn kết với yêu cầu xây dựng hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong (IQA) và quản trị đại học theo định hướng phục vụ người học trong bối cảnh chuyển đổi số.

Từ khoảng trống nghiên cứu đó, bài viết này đóng góp ở ba khía cạnh chính: (1) cung cấp bộ dữ liệu khảo sát quy mô lớn theo chuỗi thời gian giai đoạn 2020 - 2025; (2) xây dựng khung phân tích mối liên hệ giữa chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên, sự hài lòng của người học và văn hóa chất lượng; (3) đề xuất mô hình cải tiến hoạt động hỗ trợ sinh viên dựa trên chu trình PDCA gắn với chuyển đổi số trong quản trị đại học.

Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh là cơ sở đào tạo trọng điểm trong lĩnh vực sư phạm và khoa học giáo dục. Trong những năm gần đây, nhà trường đã triển khai nhiều giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người học. Tuy nhiên, việc đánh giá hệ thống công tác hỗ trợ sinh viên trên cơ sở dữ liệu thực chứng để phục vụ cải tiến quản trị vẫn cần được tiếp tục nghiên cứu.

Từ khoảng trống nêu trên, bài viết nhằm: (1) phân tích thực trạng mức độ hài lòng của sinh viên đối với công tác hỗ trợ giai đoạn 2020 - 2025; (2) xác định những điểm mạnh và hạn chế; (3) đề xuất giải pháp thúc đẩy văn hóa chất lượng trong hoạt động hỗ trợ sinh viên tại HCMUE.

Tại HCMUE, hoạt động hỗ trợ sinh viên đã được cải thiện đáng kể trong những năm gần đây; tuy nhiên, vẫn tồn tại một số hạn chế về tính đồng bộ quy trình, mức độ số hóa và khả năng đáp ứng nhu cầu đa dạng của người học. Từ thực tiễn đó, nghiên cứu này nhằm đánh giá hiện trạng mức độ hài lòng của sinh viên giai đoạn 2020 - 2025, xác định các vấn đề cần ưu tiên cải tiến, và đề xuất giải pháp thúc đẩy văn hóa chất lượng trong hoạt động hỗ trợ sinh viên.

2. Cơ sở lý luận

2.1. Các khái niệm liên quan

2.1.1. Dịch vụ hỗ trợ người học

Theo hệ thống bảo đảm chất lượng của mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (bộ AUN-QA), định nghĩa "trợ giúp người học" và "hỗ trợ sinh viên" được định nghĩa tương đương với nhau. Cách tiếp cận này nhấn mạnh vào việc tạo ra một hệ sinh thái chăm sóc người học thống nhất trong toàn nhà trường. UNESCO (2009) nhận định rằng các cơ sở giáo dục đại học thường thiết lập những bộ phận chuyên trách để cung cấp các tiện ích từ thư viện, tài chính đến tư vấn sức khỏe và định hướng nghề nghiệp.

Trong khung lý thuyết của tổ chức này, dịch vụ hỗ trợ được xem là một nhân tố cốt lõi hình thành nên văn hóa chất lượng của nhà trường, bao quát bốn phương diện chính: (1) hỗ trợ về mặt học thuật; (2) trợ giúp về tài chính; (3) tư vấn định hướng việc làm; và (4) các hoạt động ngoại khóa cùng các dịch vụ bổ trợ khác. Tổng quá, có thể hiểu, dịch vụ hỗ trợ người học là sự kết hợp giữa các cơ chế, chính sách, nguồn lực đầu tư và hệ thống hoạt động cụ thể nhằm xây dựng môi trường lý tưởng nhất cho sinh viên. Hệ thống này đóng vai trò giúp người học dễ dàng tiếp cận tri thức, duy trì tiến độ học tập và bảo đảm tiến trình đào tạo với chất lượng tối ưu nhất.

2.1.2. Sự hài lòng của người học

Sự hài lòng là hệ thống các cảm xúc phấn khởi khi nhu cầu được đáp ứng; với người học, đây là cảm nhận ngắn hạn phản ánh trải nghiệm học tập. Theo Harvey et al. (1997) và Weerasinghe và Fernando (2017), khái niệm này ít thay đổi trong cách định nghĩa. Bên cạnh đó, các vấn đề về đánh giá sự thoả mãn của người học thường được đo lường qua khảo sát thường xuyên theo Student Satisfaction Approach của Harvey et al. (1997), tập trung vào ba lĩnh vực: hỗ trợ quá trình học tập, tài nguyên học

tập và hỗ trợ đời sống. Tương tự, công cụ "Noel Levitz Student Satisfaction Inventory" tại Mỹ phân chia sự hài lòng thành 12 nhóm và quy về 3 nhóm chính. Sự phân chia sự hài lòng thành ba nhóm chính này tương ứng với ba lĩnh vực của công cụ khảo sát Student Satisfaction Approach (Harvey et al., 1997).

Như vậy, qua định nghĩa cũng như qua các biến của công cụ đo lường, có thể thấy sự hài lòng của người học là cảm giác phấn khởi để người học nhận được sự trợ giúp toàn diện, thoả mãn nhu cầu học tập, phát triển bản thân. Đây là nhân tố chính yếu trong việc tạo dựng và giữ vững mối quan hệ lâu dài giữa người học với nhà trường, tạo sự chủ động dấn thân vào các hoạt động khoa học lẫn ngoại khóa của người học.

2.1.3. Văn hoá chất lượng

Trong kỷ nguyên giáo dục mới, văn hóa chất lượng là một tập hợp các cam kết chung về tư tưởng và hành động của mọi thành viên. Hệ thống này lấy mục tiêu cải tiến bền vững và hành vi đạo đức, chuẩn mực nghề nghiệp làm tiền đề cho các hoạt động của tổ chức. Theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, chất lượng là khả năng đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của người sử dụng, do đó, trong bối cảnh đại học, chất lượng không chỉ thể hiện ở đào tạo mà còn ở các dịch vụ hỗ trợ sinh viên.

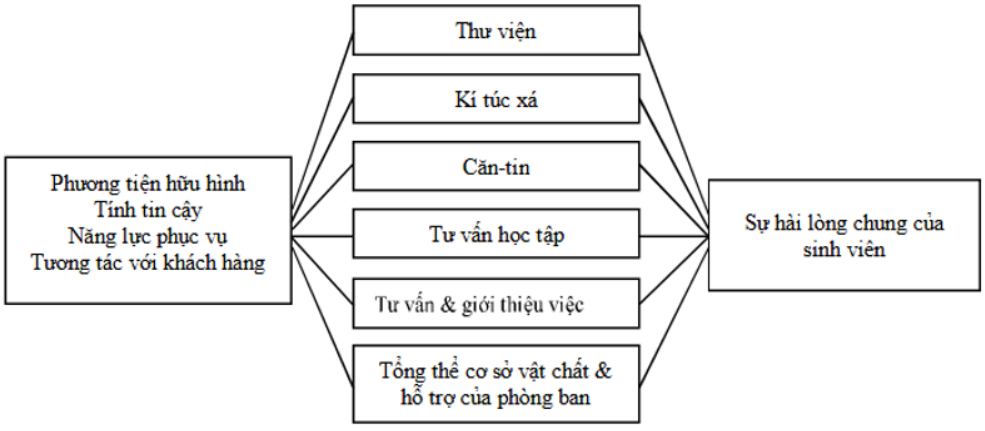
Bản sắc của một cơ sở giáo dục được định hình thông qua sự giao thoa giữa thói quen vận hành và hệ tư tưởng quản trị. Với quá trình dẫn đầu của cán bộ lãnh đạo, văn hóa chất lượng trở thành sợi dây kết nối các văn hoá truyền thống với những chuẩn mực hiện đại, tạo nên năng lực nội sinh riêng biệt cho nhà trường (Eshete & Kassahun, 2026).

Hướng tới tầm nhìn 2050, chiến lược của HCMUE trong giai đoạn 2025 - 2030 ưu tiên việc chuẩn hóa chương trình học theo tiếp cận đầu ra (OBE) và xem hệ thống IQA là nhân tố tiên quyết trong quản trị nhà trường. Việc có mặt ở các bảng tổng sắp quốc tế dựa trên dữ liệu minh bạch được định hình là vấn đề trọng tâm, đòi hỏi sự chú trọng đặc biệt tới giá trị văn hóa chất lượng trong mọi hoạt động (Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh, 2025).

Tóm lại, văn hóa chất lượng đóng vai trò song hành: vừa là hệ điều hành về mặt tư tưởng, vừa là công cụ quản trị thực tiễn. Vai trò này giúp bảo đảm mọi nỗ lực phát triển chất lượng dịch vụ và đào tạo không chỉ diễn ra nhất thời mà trở thành một lộ trình cải tiến xuyên suốt và có hệ thống.

2.2. Nhân tố chi phối mức độ thoả mãn của sinh viên

Sự thoả mãn của sinh viên có thể xem là kết quả của quá trình xem xét tổng thể, dựa trên sự soi chiếu giữa những nhu cầu ban đầu và những trải nghiệm thực tế mà sinh viên nhận được từ nhà trường. Bên cạnh các yếu tố hữu hình như cơ sở vật chất và điều kiện học tập, cảm nhận của người học còn chịu tác động bởi các yếu tố vô hình như khả năng phục vụ, tính minh bạch của quy trình và hiệu quả tương tác giữa nhà trường với sinh viên, tính rõ ràng trong quy trình, khả năng phục vụ của các cán bộ và mức độ hiệu quả trong tương tác với sinh viên. Cảm nhận này không chỉ chịu chi phối bởi nhận thức về giá trị từ phía nhà quản lý mà còn bám sát vào các khía cạnh cốt lõi sau: tiếp cận dịch vụ, vật chất trường học, môi trường trong, ngoài và kết quả giáo dục.



Hình 1. *Mô hình nhân tố chi phối mức độ hài lòng của người học*

Hình 1 trình bày mô hình tổng hợp các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người học, làm cơ sở xây dựng khung phân tích trong nghiên cứu này.

Theo mô hình đề xuất của Phạm Thị Lan Phượng và Phạm Thị Hương (2019), sự thoả mãn bị tác động trực tiếp bởi các mảng dịch vụ thiết yếu như: thư viện; ký túc xá; căn - tin; tư vấn người học và chia sẻ thông tin việc làm. Từ lí luận có thể thấy, các nhân tố liên quan đến công tác hỗ trợ người học có ảnh hưởng đến sự thoả mãn của sinh viên. Với các tiêu chí cốt lõi, hướng tới tầm nhìn 2050, kế hoạch của HCMUE trong giai đoạn 2025 - 2030, bài viết sử dụng cấu trúc mô hình của nhóm tác giả Phạm Thị Lan Phượng và Phạm Thị Hương (2019) để áp dụng trong quản trị, liên tục cải thiện chất lượng hỗ trợ của HCMUE.

Nghiên cứu lựa chọn mô hình của Phạm Thị Lan Phượng và Phạm Thị Hương (2019) làm cơ sở tham chiếu chính do mô hình này được xây dựng trong bối cảnh giáo dục đại học Việt Nam, có tính tương thích cao với đặc điểm quản trị và hệ thống dịch vụ hỗ trợ người học tại HCMUE. So với các mô hình quốc tế như SERVQUAL, mô hình này phản ánh rõ hơn các nhóm dịch vụ đặc thù trong môi trường đại học Việt Nam như hỗ trợ học vụ, ký túc xá, hỗ trợ tài chính và tư vấn nghề nghiệp.

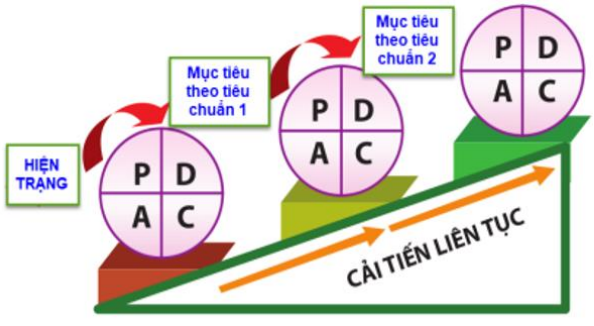
Từ khung phân tích trên, nghiên cứu đề xuất các giả thuyết:

H1: Chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên.

H2: Sự hài lòng của sinh viên có ảnh hưởng tích cực đến việc hình thành văn hóa chất lượng trong nhà trường.

H3: Việc cải tiến liên tục theo chu trình PDCA góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động hỗ trợ sinh viên và củng cố văn hóa chất lượng tại HCMUE.

2.3. Mô hình áp dụng cải tiến chất lượng



Hình 2. *Mô hình PDCA* (Paramasivam et al., 2023)

Hình 2 minh họa chu trình PDCA được vận dụng trong quản trị hoạt động hỗ trợ sinh viên tại HCMUE. Mô hình PDCA hay "Thiết lập" - "Thực hiện" - "Thẩm định" - "Hiệu chỉnh" (Sokovic et al., 2010).

- Giai đoạn "Plan": tập trung chuẩn hóa và minh bạch hóa danh mục dịch vụ, rà soát các thủ tục liên quan chính yếu đến sinh viên để xác định rõ thể chế và trách nhiệm.

- Giai đoạn "Do": đẩy mạnh số hóa và tích hợp quy trình trên nền tảng công nghệ, chuyển đổi biểu mẫu sang điện tử nhằm tăng khả năng tiếp cận và giảm thao tác trung gian.

- Giai đoạn "Check": xây dựng cơ chế giám sát dựa trên dữ liệu như thời gian, tiến độ xử lí, bảo đảm tỉ lệ đúng thời hạn và mức độ hài lòng của người học.

- Giai đoạn "Act": điều chỉnh và tối ưu quy trình dựa trên phản hồi, góp phần duy trì, cải tiến liên tục và phát triển văn hóa chất lượng Trường.

Trên cơ sở tổng hợp các nghiên cứu của Parasuraman et al. (1988), UNESCO (2009, 2021), Phạm Thị Lan Phượng và Phạm Thị Hương (2019), nghiên cứu xây dựng khung phân tích gồm ba thành tố chính: (1) Chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên, bao gồm: hỗ trợ học thuật, thư viện, ký túc xá, hỗ trợ tài chính, tư vấn việc làm, cơ sở vật chất và dịch vụ hành chính; (2) Sự hài lòng của sinh viên đối với trải nghiệm học tập và dịch vụ hỗ trợ; (3) Văn hóa chất lượng trong nhà trường, được phản ánh thông qua cơ chế cải tiến liên tục, mức độ phản hồi, tinh thần phục vụ và sự tham gia của các bên liên quan.

Nghiên cứu giả định rằng chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên có tác động tích cực đến mức độ hài lòng của người học; đồng thời sự hài lòng của sinh viên là cơ sở thúc đẩy quá trình hình thành và phát triển văn hóa chất lượng trong cơ sở giáo dục đại học.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp hỗn hợp (mixed methods), kết hợp giữa phân tích định lượng và định tính nhằm đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên và mối liên hệ với văn hóa chất lượng tại HCMUE.

Về dữ liệu định lượng, nghiên cứu sử dụng 24.247 lượt phản hồi khảo sát của sinh viên chính quy thuộc 22 đơn vị đào tạo trong giai đoạn 2020 - 2025. Dữ liệu được thu thập thông qua khảo sát trực tuyến định kỳ do nhà trường triển khai vào cuối mỗi năm học.

Công cụ khảo sát được xây dựng trên cơ sở tham khảo mô hình SERVQUAL và các tiêu chí hỗ trợ người học trong bộ tiêu chuẩn AUN-QA. Bảng hỏi gồm 32 biến quan sát thuộc 07 nhóm dịch vụ: (1) thư viện; (2) ký túc xá; (3) tư vấn học tập; (4) hỗ trợ tài chính; (5) cơ sở vật chất; (6) căn-tin và dịch vụ đời sống; (7) tư vấn việc làm và hỗ trợ nghề nghiệp.

Các biến được đo lường theo thang Likert 5 mức độ (1 = hoàn toàn không hài lòng đến 5 = hoàn toàn hài lòng). Kết quả khảo sát được rà soát, làm sạch dữ liệu trước khi xử lý thống kê.

Về độ tin cậy dữ liệu, các nhóm tiêu chí khảo sát được kiểm tra tính nhất quán nội bộ thông qua hệ số Cronbach's Alpha; các nhóm biến đều đạt ngưỡng chấp nhận (>0,7), bảo đảm độ tin cậy cho phân tích.

Về dữ liệu định tính, nghiên cứu tiến hành tham vấn 12 chuyên gia gồm cán bộ quản lý, chuyên gia bảo đảm chất lượng và chuyên viên phụ trách công tác sinh viên nhằm đánh giá mức độ phù hợp và tính khả thi của các nhóm giải pháp đề xuất.

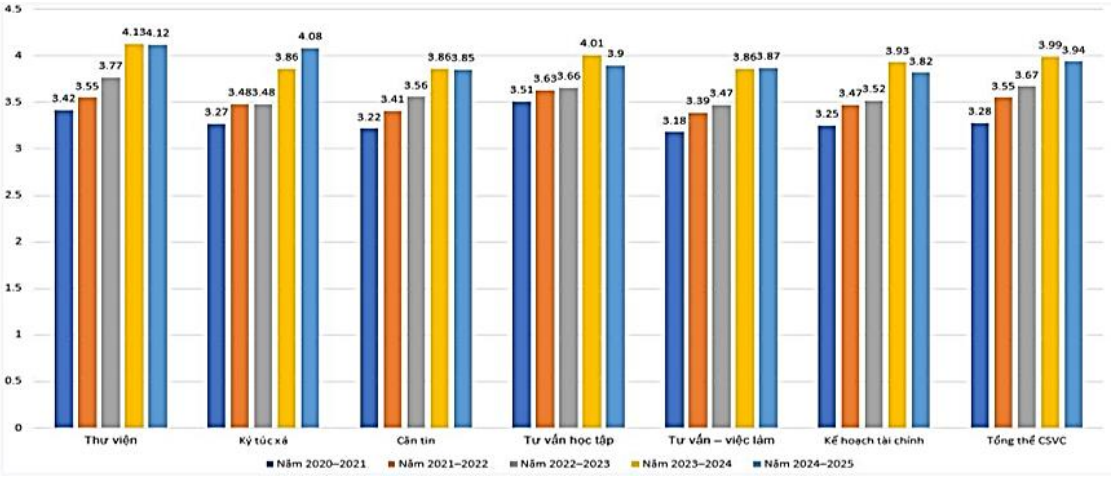
Dữ liệu được xử lý bằng phương pháp thống kê mô tả, so sánh chuỗi thời gian và phân tích tổng hợp. Chu trình PDCA được sử dụng làm khung tiếp cận cho hoạt động cải tiến chất lượng.

4. Kết quả và bàn luận

4.1. Hiện trạng công tác phục vụ người học giai đoạn 2020 - 2025 tại Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh

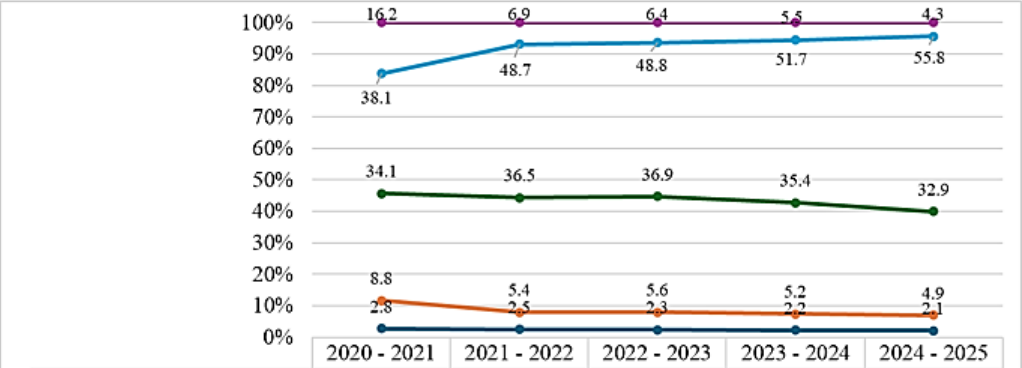
4.1.1. Số liệu phân tích

Dữ liệu thống kê trong quá trình từ năm học 2020 - 2021 đến 2024 - 2025 được thống kê từ phản hồi của 24.247 sinh viên thuộc 22 khoa đào tạo tại Trường, đầu tiên, thư viện (4,13) và ký túc xá (4,08) tiếp tục duy trì vị thế là hai mảng dịch vụ nhận được sự ủng hộ tán thành từ phía người học. Ở nhóm dịch vụ học thuật và hạ tầng, hoạt động tư vấn học tập (4,01) và hệ thống cơ sở vật chất/phòng ban (3,99) giữ mức điểm khá cao, phản ánh hiệu quả của công tác hỗ trợ chuyên môn và quản trị. Cuối cùng, ở nhóm dịch vụ cần cải thiện, các chỉ số dành cho kế hoạch tài chính (3,93) và dịch vụ căn-tin/tư vấn việc làm (3,86) dù có sự tăng trưởng nhưng vẫn nằm ở nhóm cuối, cho thấy đây là những "điểm nghẽn" cần được tập trung tối ưu hóa.



Hình 3. *So sánh mức độ thoả mãn của sinh viên chính quy giai đoạn 2020-2025*

Từ hình 3 cho thấy xu hướng gia tăng ổn định mức độ hài lòng chung trong giai đoạn khảo sát. Số liệu trên minh chứng cho một tiến trình cải thiện tích cực và ổn định. Mức độ thoả mãn của người học trong 02 năm học trở lại đây ghi nhận sự bứt phá rõ rệt so với giai đoạn 2020 - 2023. Dù chỉ số tổng thể tăng lên, nhưng thứ tự xếp hạng giữa các hạng mục dịch vụ gần như không thay đổi, cho thấy tính ổn định trong cảm nhận của người học về chất lượng phục vụ của HCMUE. Sự gia tăng mạnh mẽ ở mảng tư vấn học tập khẳng định định hướng đúng đắn của nhà trường trong việc hỗ trợ học thuật, trong khi mảng tư vấn việc làm vẫn được xác định là trọng tâm cần tiếp tục nâng cao năng lực đáp ứng trong thời gian tới để hoàn thiện trải nghiệm cho người học.



	2020 - 2021	2021 - 2022	2022 - 2023	2023 - 2024	2024 - 2025
Hoàn toàn hài lòng	16.2	6.9	6.4	5.5	4.3
Hài lòng	38.1	48.7	48.8	51.7	55.8
Bình thường	34.1	36.5	36.9	35.4	32.9
Không hài lòng	8.8	5.4	5.6	5.2	4.9
Hoàn toàn không hài lòng	2.8	2.5	2.3	2.2	2.1

Hình 4. *Kết quả xử lí số liệu của sinh viên về công tác hỗ trợ qua các năm (%)*

Từ hình 4 cho thấy phản ánh sự dịch chuyển rõ rệt từ nhóm đánh giá trung tính sang nhóm đánh giá tích cực, cho thấy hiệu quả của các hoạt động cải tiến dịch vụ.

Tỷ lệ "hoàn toàn hài lòng" có xu hướng giảm trong giai đoạn khảo sát cần được nhìn nhận thận trọng. Kết quả này không nhất thiết phản ánh sự suy giảm chất lượng dịch vụ mà có thể liên quan đến sự thay đổi kỳ vọng và mức độ đánh giá của người học trong bối cảnh giáo dục đại học ngày càng cạnh tranh và số hóa mạnh mẽ. Theo Harvey et al. (1997), mức độ hài lòng của sinh viên chịu ảnh hưởng đáng kể bởi kỳ vọng cá nhân và trải nghiệm tích lũy trong môi trường học tập. Vì vậy, việc gia tăng nhóm "hài lòng" trong khi nhóm "không hài lòng" giảm vẫn cho thấy xu hướng cải thiện tích cực của hệ thống hỗ trợ sinh viên.

Kết quả khảo sát cho thấy các nhóm dịch vụ liên quan trực tiếp đến hoạt động học tập như thư viện, tư vấn học tập và cơ sở vật chất có xu hướng nhận được mức đánh giá cao hơn so với các nhóm dịch vụ hỗ trợ đời sống và nghề nghiệp. Điều này phản ánh nhu cầu ưu tiên của sinh viên đối với các dịch vụ gắn trực tiếp với kết quả học tập và trải nghiệm học thuật.

So sánh với nghiên cứu của Weerasinghe và Fernando (2017), kết quả tại HCMUE có điểm tương đồng khi sự hài lòng của sinh viên chịu ảnh hưởng mạnh bởi chất lượng hỗ trợ ngoài lớp học. Đồng thời, nghiên cứu cũng phù hợp với nhận định của UNESCO (2021) cho rằng hệ thống hỗ trợ sinh viên là một thành tố quan trọng của văn hóa chất lượng trong giáo dục đại học hiện đại.

Xu hướng gia tăng mức độ hài lòng trong giai đoạn 2023 - 2025 có thể gắn với quá trình đẩy mạnh chuyển đổi số, cải tiến quy trình hành chính và tăng cường cơ chế phản hồi người học tại HCMUE.

4.1.2. Một số điểm mạnh và điểm tồn tại

- Về điểm mạnh

Hệ thống dịch vụ và hỗ trợ tại nhà trường đã được thiết lập một cách hệ thống dựa trên chu trình PDCA, đảm bảo các hoạt động luôn gắn kết mật thiết với yêu cầu thực tiễn của sinh viên và kế hoạch giáo dục chung. Cơ chế thông tin, báo cáo và các bước cải tiến sau mỗi chương trình được vận hành ổn định, đi kèm với việc phân công nhiệm vụ, chức năng rõ ràng cho từng đơn vị chuyên trách.

Bên cạnh hỗ trợ học thuật, các mảng hoạt động về thể thao, văn hoá và văn nghệ cũng được ngày càng đa dạng nhằm tăng tính quan trọng vào việc nâng cao năng lực toàn diện cho người học.

Đặc biệt, trong giai đoạn 2020 - 2025, việc đẩy mạnh ứng dụng phần mềm và tối ưu hóa quy trình thông qua các kênh phản hồi thường xuyên đã giúp nâng cao rõ rệt hiệu quả của hệ thống giám sát.

- Về điểm tồn tại

Dù đã có nhiều nỗ lực, một số quy trình hành chính vẫn chưa đạt được sự chuẩn hóa hoặc cập nhật kịp thời,

điều này đôi khi gây rào cản cho sự thuận tiện và tác động trực tiếp đến trải nghiệm của sinh viên.

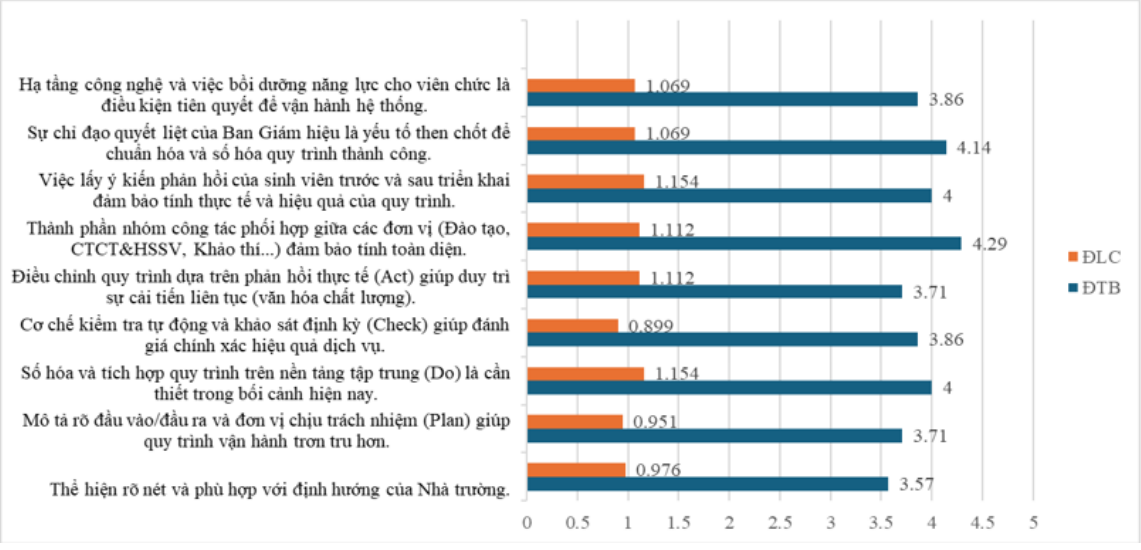
Năng lực triển khai chuyển đổi số và mức độ thông thạo ứng dụng công nghệ trong khối cán bộ hỗ trợ còn có sự chênh lệch, gây ra tình trạng công việc được xử lí đôi khi bị gián đoạn.

Hệ thống, công cụ quản lý người học hiện nay vẫn bộc lộ một số bất cập về tính năng vận hành, đòi hỏi bắt buộc có lộ trình nâng cấp mạnh mẽ hơn để phục vụ hiệu quả cho cả cán bộ và sinh viên.

4.2. Các phương hướng và giải pháp đề xuất

Từ kết quả trên, bài viết đề xuất một hệ thống giải pháp đồng bộ để khắc phục các "điểm nghẽn" về quy trình và năng lực số, hướng tới việc tối ưu hóa trải nghiệm cho sinh viên tại HCMUE thông qua ba nhóm giải pháp trọng tâm:

4.2.1. Đồng bộ hóa và quy trình hóa hoạt động hỗ trợ theo mô hình PDCA



Hình 5. *Số liệu lấy ý kiến chuyên gia ở giải pháp 1*

Hình 5 thể hiện mức độ đồng thuận cao của chuyên gia đối với nhóm giải pháp chuẩn hóa quy trình. Rà soát toàn bộ quy trình liên quan đến sinh viên; chuẩn hóa biểu mẫu; quy định rõ thời gian xử lý; công khai đầu mối phụ trách; duy trì khảo sát phản hồi định kỳ.

Giải pháp thứ nhất tập trung đồng bộ hóa và quy trình hóa hoạt động hỗ trợ theo mô hình PDCA, nhằm bảo đảm và cải tiến liên tục. Trọng tâm là rà soát các văn bản quy định tác động chủ yếu đến trải nghiệm sinh viên như học vụ, học phí, học bổng, phản ánh và tư vấn, đồng thời xác định rõ đầu vào, đầu ra, thời gian xử lý và đơn vị phụ trách; chuẩn hóa biểu mẫu, giảm thủ công và từng bước số hóa. Việc theo dõi các chỉ số như thời gian xử lý, mức độ thuận tiện và hài lòng giúp điều chỉnh quy trình phù hợp với nhu cầu thực tế.

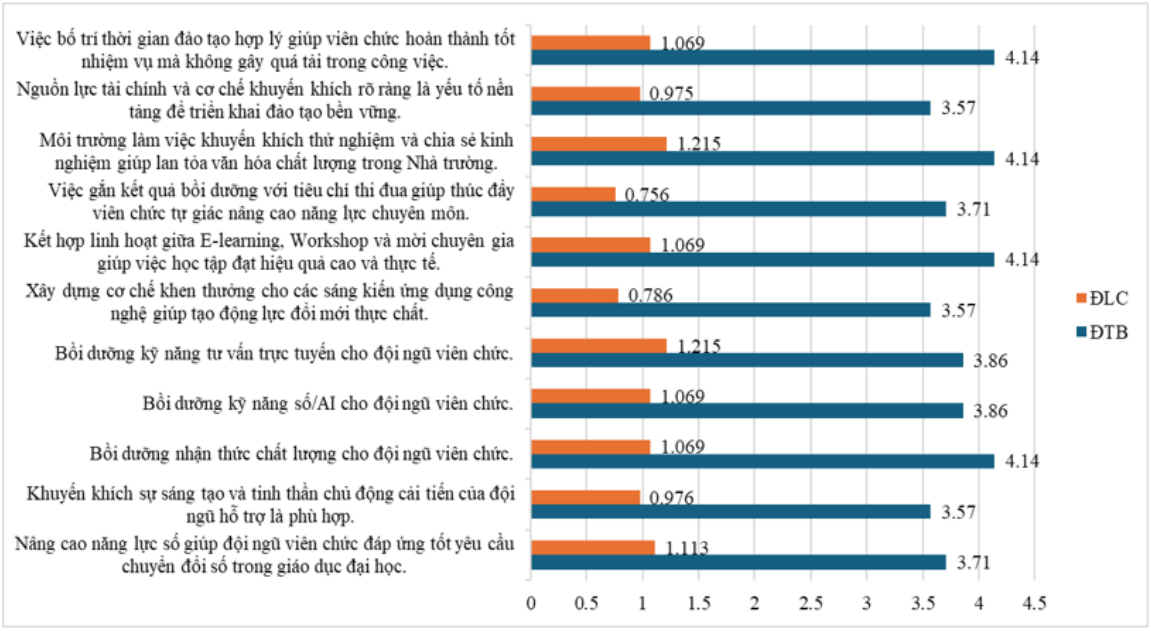
Ngoài ra, qua việc lấy ý kiến chuyên gia, hầu hết cho rằng các biến khảo sát được đánh giá cao sự rõ ràng, khả năng số hóa và phối hợp liên đơn vị, nhưng cho thấy cần cụ thể hóa hơn về danh mục quy trình ưu tiên và cơ chế phản hồi - cải tiến. Điều này cho thấy chuẩn hóa quy trình chỉ hiệu quả khi gắn với giám sát và điều chỉnh thường xuyên.

4.2.2. Củng cố tư duy dịch vụ và kỹ năng công nghệ cho đội ngũ cán bộ

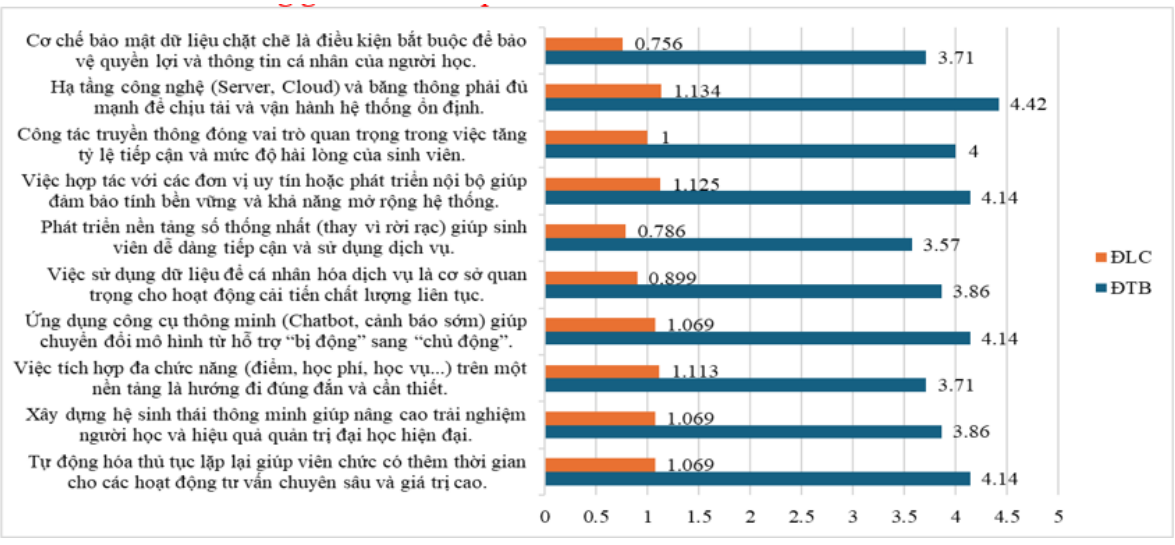
Hình 6 cho thấy chuyên gia đánh giá cao vai trò của yếu tố con người trong nâng cao chất lượng dịch vụ. Tổ chức bồi dưỡng thường xuyên về kỹ năng phục vụ sinh viên, kỹ năng giao tiếp hành chính, năng lực số và tư duy cải tiến chất lượng. Giải pháp hướng đến việc củng cố tư duy dịch vụ và năng lực công nghệ đối với nhóm cán bộ, đây là nhân tố then chốt cấu thành nên giá trị phục vụ người học trong xã hội số hoá và định hướng phục vụ, chăm sóc người học. Trọng tâm là đẩy mạnh ba nhóm năng lực: năng lực chất lượng (hiểu chất lượng phục vụ, PDCA, năng lực phản hồi), năng lực số (sử dụng nền

tảng, dữ liệu, công cụ số/AI) và năng lực dịch vụ (khả năng tương tác, hướng dẫn chuyên môn và giải quyết các nhiệm vụ phát sinh). Việc triển khai cần thích ứng, liên kết qua đào tạo bằng hình thức trực tuyến, tập huấn và chia sẻ thực hành, đồng thời gắn với cơ sở vị trí việc làm và kiểm tra chất lượng sau đào tạo. Kết quả tham vấn cho thấy sự thống nhất cao trong vấn đề phát triển tư duy và đa dạng hóa bồi dưỡng, nhưng còn băn khoăn về cơ chế khuyến khích và nguồn lực. Điều này cho thấy nâng cao năng lực đội ngũ cần được tiếp cận, triển khai một cách hệ thống, kết hợp giữa hoạt động bồi dưỡng năng lực, hoàn thiện khung thể chế và xây dựng cơ chế thúc đẩy tinh thần cống hiến của nhân viên.

4.2.3. Kiến tạo không gian số tích hợp dịch vụ cá nhân



Hình 6. *Số liệu lấy ý kiến chuyên gia ở giải pháp 2*



Hình 7. *Số liệu lấy ý kiến chuyên gia ở giải pháp 3*

Hình 7 minh họa sự đồng thuận của chuyên gia về định hướng xây dựng không gian số phục vụ sinh viên. Xây dựng cổng dịch vụ sinh viên thống nhất, tích hợp về đăng ký thủ tục trực tuyến, tra cứu hồ sơ, phản ánh kiến nghị, hỗ trợ tư vấn, kết nối việc làm và khảo sát hài lòng tự động.

Giải pháp thứ ba tập trung ứng dụng công nghệ theo hướng tích hợp nhằm gia tăng mức độ thuận tiện trong thụ hưởng dịch vụ. Giải pháp nhằm kiến tạo một hệ sinh thái hỗ trợ thông minh, giúp chuyển đổi phương thức phục vụ từ quá trình "thụ động" sang "chủ động" nhằm gia tăng cường tiếp cận cho sinh viên. Giải pháp cần thực hiện, triển khai theo lộ trình: hoàn thiện cổng dịch vụ cơ bản (tra cứu, đăng ký, theo dõi, phản ánh, khảo sát, tư vấn), sau đó liên thông dữ liệu và tiến tới ứng dụng công cụ thông minh để cá nhân hóa dịch vụ.

Kết quả tham vấn cho thấy sự đồng thuận cao với việc kiến tạo không gian số tích hợp dịch vụ cá nhân, nhưng còn băn khoăn về tích hợp đa chức năng do hạn chế nguồn lực và phối hợp. Vì vậy, cần triển khai từng bước, ưu tiên các chức năng thiết yếu có ảnh hưởng lâu dài đến trải nghiệm người học.

4.2.4. Điều kiện bảo đảm và chỉ số đo lường

Nhằm hiện thực hóa bộ giải pháp này một cách thực chất, cần phải bảo đảm vai trò điều hành xuyên suốt từ lãnh đạo quản lí và sự liên kết thống nhất giữa các đơn vị. Bên cạnh đó, vấn đề phân phối ngân sách rõ ràng, củng cố nền tảng kỹ thuật cùng một hệ thống kiểm soát dựa trên số liệu thực chứng sẽ đảm bảo lộ trình cải tiến diễn ra đúng định hướng. Song song đó, cần giám sát tiến độ qua các chỉ số: tốc độ và tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn, mức độ trực tuyến hóa, cùng chỉ số hài lòng và lưu lượng khai thác cổng dịch vụ tập trung.

Tóm lại, ba nhóm giải pháp trên tạo thành một chỉnh thể tương hỗ mật thiết: chuẩn hóa quy trình xác lập nền tảng cho chất lượng; bồi dưỡng nhân sự là nhân tố bảo đảm vận hành và hệ thống số hóa giữ nhiệm vụ là đòn bẩy nhằm tối ưu hóa tính công khai cũng như cá nhân hóa trải nghiệm người học. Việc vận hành đồng bộ các trụ cột này dựa trên dữ liệu thực tiễn và chu trình cải tiến thường xuyên để nâng tầm dịch vụ hỗ trợ mà còn làm sâu sắc thêm bản sắc chất lượng văn hóa của trường học.

5. Kết luận

Bài báo đã khẳng định tính tất yếu của công cụ, dịch vụ trợ giúp người học không chỉ là nhiệm vụ bổ trợ mà còn là trụ cột chiến lược trong hệ thống chất lượng cần bảo đảm bên trong (IQA) của Nhà trường. Thông qua dữ liệu khảo sát giai đoạn 2020 - 2025 tại HCMUE, bài viết đã làm sáng tỏ mối liên hệ hữu cơ giữa hiệu quả phục vụ hành chính và sự khởi đầu bản sắc giá trị văn hóa chất lượng trong trường học. Để duy trì và nâng cao chỉ số hài lòng của sinh viên, nghiên cứu đề xuất lộ trình triển khai kết hợp ba nhóm biện pháp trọng tâm: (1) Đồng bộ và tối ưu hóa các bước dịch vụ dựa trên chu trình PDCA; (2) Chú trọng bồi dưỡng năng lực số và tư duy phục vụ chuyên nghiệp cho đội ngũ cán bộ; (3) Kiến tạo hệ sinh thái dịch vụ tích hợp nhằm cá nhân hóa trải nghiệm người học trên nền tảng dữ liệu minh bạch. Việc thực thi các giải pháp này trên tinh thần cải tiến liên tục sẽ là động lực then chốt để nhà trường hiện thực hóa mục tiêu chất lượng và phát triển khả năng cạnh tranh trong các cơ sở giáo dục đại học hiện đại.

Tài liệu tham khảo

Eshete, B. A., & Kassahun, T. (2026). Adaptive leadership, organizational culture and patient-perceived service quality in private healthcare: Evidence from Addis Ababa. *International Journal of Health Care Quality Assurance, 39*(2), 151-166.

Harvey, L., Moon, S., & Plimmer, L. (1997). *The student satisfaction manual*. SRHE and Open University Press.

Ho Chi Minh City University of Education. (2023). *Institutional self-assessment report (Cycle 2)*. Author.

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 quality management systems—Requirements*. ISO.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-40.

Phạm, T. L. P., & Phạm, T. H. (2019). Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ của trường đại học tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí*

Minh, 16(4), 101-113. https://doi.org/10.54607/hcmue.js.16.4.2526(2019)

Rustamto, R., Yuliejantiningsih, Y., & Prayito, M. (2026). Implementing quality culture at SD Negeri 2 Kaliaman: A case study in Kembang District. *Journal of Educational Sciences, 10*(1), 957-969.

Sokovic, M., Pavletic, D., & Pipan, K. K. (2010). Quality improvement methodologies-PDCA cycle, RADAR matrix, DMAIC and DFSS. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering, 43*(1), 476-483.

UNESCO. (2009). *Student affairs and services in higher education: Global foundations, issues and best practices*. UNESCO Publishing.

UNESCO. (2021). *Reimagining our futures together: A new social contract for education*. UNESCO.

Weerasinghe, I. M. S., & Fernando, R. L. S. (2017). Students' satisfaction in higher education: Literature review. *American Journal of Educational Research, 5*(5), 533-539. https://doi.org/10.12691/education-5-5-9

PROMOTING A QUALITY CULTURE IN STUDENT SUPPORT: A STUDY AT HO CHI MINH CITY UNIVERSITY OF EDUCATION

Lam Thanh Minh, Phuong Diem Huong, Nguyen Vu Hoai An, Pham Van Danh, Nguyen Phan Hoang Anh
Ho Chi Minh City University of Education, Vietnam
Corresponding Author: Lam Thanh Minh - Email: minhlth@hcmue.edu.vn
Article History: Received on 4th May 2026; Revised on 8th June 2026; Published on 12th June 2026

Abstract: In the context of service-oriented university governance and digital transformation, student support service quality has become a critical component of internal quality assurance and quality culture in higher education institutions. This study examines the relationship between student support service quality, learner satisfaction, and quality culture development at Ho Chi Minh City University of Education (HCMUE). A mixed-methods approach was employed, combining quantitative survey data from 24,247 full-time student responses collected during the 2020-2025 period with expert consultations in higher education governance and quality assurance. Data were collected using a five-point Likert-scale questionnaire developed based on the SERVQUAL model and AUN-QA learner support criteria, and analyzed through descriptive statistics and time-series analysis within the PDCA improvement framework. The findings reveal a steady increase in student satisfaction over time. Library services, dormitory services, and academic advising received favorable evaluations, whereas career support, financial assistance, and digital integration still require further improvement. Based on these findings, the study proposes three strategic solutions: standardizing support processes, strengthening staff competencies, and developing an integrated digital service ecosystem. The study contributes practical evidence to internal quality assurance practices and quality culture development in Vietnamese higher education institutions.

Key words: student support services; learner satisfaction; quality culture; PDCA cycle; internal quality assurance.