



DOI:10.22144/ctujos.2023.208

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC KỸ THUẬT - CÔNG NGHỆ CẦN THƠ

Nguyễn Minh Tân*, Nguyễn Thị Ngọc Anh và Huỳnh Thanh Nhã

Trường Đại học Kỹ thuật – Công nghệ Cần Thơ

*Tác giả liên hệ (Corresponding author): nmtan@ctu.edu.vn

Thông tin chung (Article Information)

Nhận bài (Received): 18/05/2023

Sửa bài (Revised): 09/06/2023

Duyệt đăng (Accepted): 12/06/2023

Title: Factors Influencing Student Satisfaction with Quality of Training at Can Tho University of Technology

Author(s): Nguyen Minh Tan*, Nguyen Thi Ngoc Anh and Huynh Thanh Nha

Affiliation(s): Can Tho University of Technology

TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu này là phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Kỹ thuật - Công nghệ Cần Thơ. Dữ liệu nghiên cứu dựa trên ý kiến khảo sát từ 245 sinh viên đã tốt nghiệp. Phương pháp kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (exploratory factor analysis-EFA) và hồi quy tuyến tính bội được sử dụng để phân tích số liệu. Kết quả phân tích cho thấy, sinh viên khá hài lòng với chất lượng đào tạo của trường. Bên cạnh đó, kết quả mô hình cho thấy các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo bao gồm: cơ sở vật chất và thiết bị, danh tiếng, uy tín nhà trường, chất lượng giảng viên, hoạt động ngoại khóa và chương trình đào tạo. Trong đó, nhân tố cơ sở vật chất và thiết bị tác động mạnh nhất đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo của trường.

Từ khoá: Chất lượng đào tạo, Đại học Kỹ thuật - Công nghệ Cần Thơ, sinh viên, sự hài lòng

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors influencing student satisfaction with the quality of training at Can Tho University of Technology. The research data was collected through a survey of opinions from 245 graduated students. The reliability of the measurement scale was assessed using Cronbach's Alpha coefficient, and exploratory factor analysis (EFA) and multiple linear regression were employed to analyze the data. The analysis results indicated that students generally expressed satisfaction with the quality of training provided by the university. Additionally, the model results revealed that several factors influenced student satisfaction with the quality of training, including facilities and equipment, reputation and prestige of the university, quality of lecturers, extracurricular activities, and training programs. Among these factors, facilities and equipment had the most substantial impact on student satisfaction with the quality of training at the university.

Keywords: Can Tho University of Technology, quality of training, satisfaction, student

1. GIỚI THIỆU

Hiện nay, Việt Nam đang trong bối cảnh đổi mới toàn diện giáo dục và đào tạo thích ứng với cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 (CMCN 4.0). Vì vậy, việc nâng cao chất lượng đào tạo được xem là mục tiêu quan trọng trong chiến lược phát triển trước mắt và lâu dài, khẳng định vị thế của các cơ sở giáo dục đào tạo. Với sự phát triển ổn định của nền kinh tế và sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt trên thị trường lao động, sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại các trường đại học đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc thu hút học sinh tốt nghiệp đăng ký vào trường, giữ chân sinh viên trong quá trình đào tạo và tạo điều kiện thuận lợi cho việc tìm kiếm việc làm sau khi tốt nghiệp. Điều này cho thấy, chất lượng đào tạo trở thành một yếu tố quan trọng, đóng vai trò quyết định đến sự thành công của người học sau khi tốt nghiệp. Để đánh giá chất lượng đào tạo ở các trường đại học thông qua người học, một số nghiên cứu trước đây cho thấy, sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo tại các trường đại học phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác nhau như môi trường học tập, cơ sở vật chất, chất lượng giảng viên, chương trình đào tạo, hỗ trợ sinh viên và cơ hội việc làm sau khi tốt nghiệp (Ali & Ahmad, 2010; Kuo & Ho, 2013; Okoli, 2014). Tuy nhiên, mỗi trường đại học có đặc thù riêng như: phương thức tổ chức quản lý trong đào tạo, phương pháp giảng dạy của giảng viên ở mỗi trường, chất lượng của giảng viên, điều kiện học tập khác nhau, chương trình đào tạo khác nhau ở một số môn học, thương hiệu nhà trường, v.v, vì vậy cần có những nghiên cứu cụ thể để có giải pháp tối ưu cho từng trường.

Tại trường Đại học Kỹ thuật - Công nghệ Cần Thơ (ĐHKTCNCT), mặc dù đã có nhiều cải tiến trong việc nâng cao chất lượng đào tạo, tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số vấn đề liên quan đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo chẳng hạn như: điều kiện học tập, phương pháp giảng dạy, cơ sở vật chất còn hạn chế, những hoạt động cần thiết phục vụ cho kỹ năng trong học tập còn chưa được quan tâm nhiều, danh tiếng của trường chưa được biết đến nhiều. Do đó, nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường ĐHKTCNCT là cần thiết và có ý nghĩa nhằm làm cơ sở khoa học đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của sinh viên và xã hội trong bối cảnh cuộc CMCN 4.0 đang diễn ra.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. Lý thuyết về đào tạo đại học và chất lượng đào tạo

Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo luôn là chủ đề được quan tâm tại nhiều trường đại học. Để đáp ứng tốt hơn về sự hài lòng của sinh viên cần phải hiểu rõ về vấn đề đào tạo và chất lượng đào tạo.

Chất lượng đào tạo đại học là khái niệm không những phức tạp, mà còn đa hướng và một định nghĩa phù hợp duy nhất về chất lượng đào tạo đại học vẫn còn là vấn đề đang được thảo luận (Harvey & Green, 1993). Theo quan điểm của Cheng and Tam (1997), chất lượng đào tạo là đặc trưng của một loạt yếu tố đầu vào, quá trình và đầu ra của hệ thống giáo dục đào tạo mà nó cung cấp các dịch vụ làm thỏa mãn nhu cầu sinh viên và nhu cầu của xã hội về đào tạo, chất lượng đào tạo là kết quả tác động tích cực của tất cả các yếu tố cấu thành hệ thống đào tạo và quá trình đào tạo vận hành trong môi trường nhất định. O'Neill and Palmer (2004) định nghĩa chất lượng đào tạo đại học là một khái niệm rộng, bao gồm nhiều mặt khác nhau của hoạt động giảng dạy và học tập, bao gồm chất lượng của giảng viên, cơ sở vật chất và tài nguyên, chương trình đào tạo, phương pháp giảng dạy và đánh giá, hỗ trợ sinh viên và kết quả học tập của sinh viên. Chất lượng đào tạo đại học đạt được khi các yếu tố này được tối ưu hóa để đáp ứng nhu cầu và mong muốn của sinh viên, đảm bảo rằng sinh viên có khả năng học tập và phát triển nghề nghiệp sau khi tốt nghiệp; đồng thời, đáp ứng các tiêu chuẩn và tiêu chí đánh giá của các tổ chức quản lý giáo dục. Trong nghiên cứu này, định nghĩa chất lượng đào tạo đại học của O'Neill and Palmer (2004) được sử dụng vì nó liên quan đến cảm nhận của sinh viên về chất lượng đào tạo.

2.1.2. Lý thuyết về sự hài lòng

Một trong những lý thuyết quan trọng nhất về sự hài lòng là lý thuyết hài lòng - cảm nhận của Oliver (1977). Lý thuyết này cho rằng, sự hài lòng của một người đến từ sự so sánh giữa kết quả thực tế và kết quả mong đợi của họ. Kết quả thực tế là những gì một người đạt được thực sự, trong khi kết quả mong đợi là những gì họ hy vọng hoặc mong đợi sẽ đạt được. Nếu kết quả thực tế cao hơn kết quả mong đợi, người đó sẽ cảm thấy hài lòng, và ngược lại, nếu kết quả thực tế thấp hơn kết quả mong đợi, người đó sẽ cảm thấy không hài lòng.

Sự hài lòng đối với chất lượng đào tạo tập trung vào sự hài lòng của người học đối với trải nghiệm học tập của họ. Lý thuyết SERVQUAL đề xuất rằng sự hài lòng của người học phụ thuộc vào chất lượng dịch vụ mà họ nhận được từ trường đại học hoặc tổ chức đào tạo. Nghiên cứu này dựa trên nền tảng lý thuyết SERVPERF, lý thuyết này được phát triển từ lý thuyết SERVQUAL, là một lý thuyết được áp dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ, bao gồm cả đào tạo đại học. Tuy nhiên, lý thuyết SERVPERF tập trung vào hiệu suất của dịch vụ thay vì đo lường sự chênh lệch giữa kỳ vọng của người học và kinh nghiệm thực tế của họ đối với các dịch vụ giáo dục (Parasuraman et al., 1988). Lý thuyết Kỳ vọng định hướng (Expectancy-Disconfirmation theory) cho rằng sự hài lòng của người học phụ thuộc vào sự trùng khớp giữa kỳ vọng của họ và nhận thức thực tế của họ về chất lượng đào tạo. Nếu nhận thức thực tế về chất lượng đào tạo tốt hơn hoặc ít hơn so với kỳ vọng ban đầu, người học sẽ cảm thấy hài lòng hoặc không hài lòng tương ứng (Zeithaml et al., 1993).

Các lý thuyết trên cung cấp cho các nhà quản lý giáo dục và đào tạo một cách tiếp cận để nghiên cứu và đánh giá sự hài lòng của người học, từ đó cải thiện chất lượng đào tạo và tăng cường trải nghiệm học tập của học viên.

2.2. Mô hình và phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Phát triển giả thuyết

Chất lượng giảng viên. Chất lượng giảng viên đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng đào tạo tại các trường đại học. Chẳng hạn, giảng viên có kiến thức chuyên môn vững vàng trong lĩnh vực mình giảng dạy, giúp sinh viên hiểu sâu và rộng về chuyên ngành của mình. Giảng viên có kỹ năng giảng dạy tốt, sử dụng các phương pháp giảng dạy hiệu quả, tạo sự tương tác và tham gia của sinh viên trong quá trình học tập. Giảng viên có tính cách chuyên nghiệp, trung thực, đạo đức, quan tâm đến sinh viên. Giảng viên thường xuyên cập nhật kiến thức mới, tham gia vào các hoạt động nghiên cứu và phát triển trong lĩnh vực chuyên môn, giúp sinh viên tiếp cận được các kiến thức mới nhất, đưa ra đánh giá công bằng và phản hồi xây dựng cho sinh viên về kết quả học tập của họ, giúp sinh viên hiểu được điểm mạnh và điểm cần cải thiện. Theo một số tác giả như Yawson and Amoako (2011), Aziz et al. (2012), Alqurashi (2019) và Woon et al. (2019), chất lượng giảng viên là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đến chất lượng đào tạo. Do đó, nghiên cứu này kỳ vọng yếu tố chất lượng giảng viên có mối tương quan

thuận với biến phụ thuộc. Giả thuyết nghiên cứu được đặt ra như sau:

Giả thuyết H₁: Chất lượng giảng viên có mối tương quan thuận đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo

Cơ sở vật chất và thiết bị. Cơ sở vật chất và trang thiết bị đóng vai trò rất quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng đào tạo tại trường đại học. Trong đó, phòng học là nơi sinh viên thường xuyên tiếp xúc và học tập, do đó phòng học cần đáp ứng các yêu cầu về không gian, ánh sáng, âm thanh, nhiệt độ và độ ẩm để tạo điều kiện học tập tốt nhất cho sinh viên. Trang thiết bị giảng dạy cần đảm bảo chất lượng và đủ số lượng để đáp ứng nhu cầu giảng dạy và học tập. Thư viện và phòng thí nghiệm là nơi sinh viên thực hiện các hoạt động nghiên cứu, tìm hiểu và tiếp cận với kiến thức mới. Thư viện cần được đảm bảo có đầy đủ các tài liệu học tập, sách báo, tài liệu tham khảo, còn phòng thí nghiệm cần được trang bị đầy đủ các thiết bị và vật dụng thí nghiệm để giúp sinh viên tiếp cận được các kiến thức thực tiễn. Theo kết quả nghiên cứu của Arreola-Risa (2007), Yawson and Amoako (2011), Aziz et al. (2012), Tahir and Othman (2017) và Alqurashi (2019), cơ sở vật chất và thiết bị ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo. Do đó, nghiên cứu này kỳ vọng yếu tố cơ sở vật chất và thiết bị có mối tương quan thuận với biến phụ thuộc. Giả thuyết nghiên cứu được đặt ra như sau:

Giả thuyết H₂: Cơ sở vật chất và thiết bị có mối tương quan thuận đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo

Chương trình đào tạo. Chương trình đào tạo là yếu tố rất quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng đào tạo sinh viên tại trường đại học. Các môn học và nội dung giảng dạy cần được thiết kế hợp lý, đáp ứng yêu cầu của ngành nghề và xã hội. Nội dung giảng dạy cần được cập nhật thường xuyên để đáp ứng các xu hướng mới của ngành nghề. Thời lượng học tập cần được đảm bảo phù hợp với các yêu cầu đào tạo, đồng thời cần đảm bảo sinh viên có đủ thời gian để nghiên cứu, làm bài tập và tham gia các hoạt động ngoại khóa. Chương trình đào tạo cần được thiết kế và triển khai đầy đủ, phù hợp với yêu cầu của ngành nghề và xã hội, đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên. Theo các tác giả Yawson and Amoako (2011), Aziz et al. (2012), Nguyễn (2013), Quý và ctv. (2015), Tahir and Othman (2017), Alqurashi (2019), chương trình đào tạo ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo. Do đó, nghiên cứu này kỳ vọng yếu tố chất lượng đào tạo

có mối tương quan thuận với biến phụ thuộc. Giả thuyết nghiên cứu được đặt ra như sau:

Giả thuyết H₃: Chương trình đào tạo có mối tương quan thuận đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo

Hoạt động ngoại khóa. Hoạt động ngoại khóa là một phần không thể thiếu trong quá trình đào tạo sinh viên, đây là một trong những yếu tố đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển các kỹ năng và phẩm chất cần thiết để các sinh viên trở thành những người có đóng góp tích cực cho xã hội. Hoạt động ngoại khóa giúp sinh viên rèn luyện các kỹ năng mềm như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng quản lý thời gian, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng tự phát triển, v.v, các kỹ năng này là rất quan trọng trong cuộc sống và cả trong công việc. Khi tham gia hoạt động ngoại khóa, sinh viên sẽ có cơ hội được trải nghiệm những điều mới mẻ, những thử thách, đó cũng là cách để giúp họ có động lực học tập, đạt được mục tiêu học tập của mình. Theo Rojas-Méndez et al. (2018), Alqurashi (2019), Ali et al. (2019) và Mai và ctv. (2021), hoạt động ngoại khóa là yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo sinh viên. Do đó, nghiên cứu này kỳ vọng yếu tố hoạt động ngoại khóa có mối tương quan thuận với biến phụ thuộc. Giả thuyết nghiên cứu được đặt ra như sau:

Giả thuyết H₄: Hoạt động ngoại khóa có mối tương quan thuận với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo

Nguồn lực công nghệ thông tin. Công nghệ thông tin đóng vai trò rất quan trọng trong đào tạo đại học hiện nay. Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin như hệ thống mạng, phần mềm, phần cứng, phòng máy tính... là các yếu tố cơ bản để đảm bảo việc sử

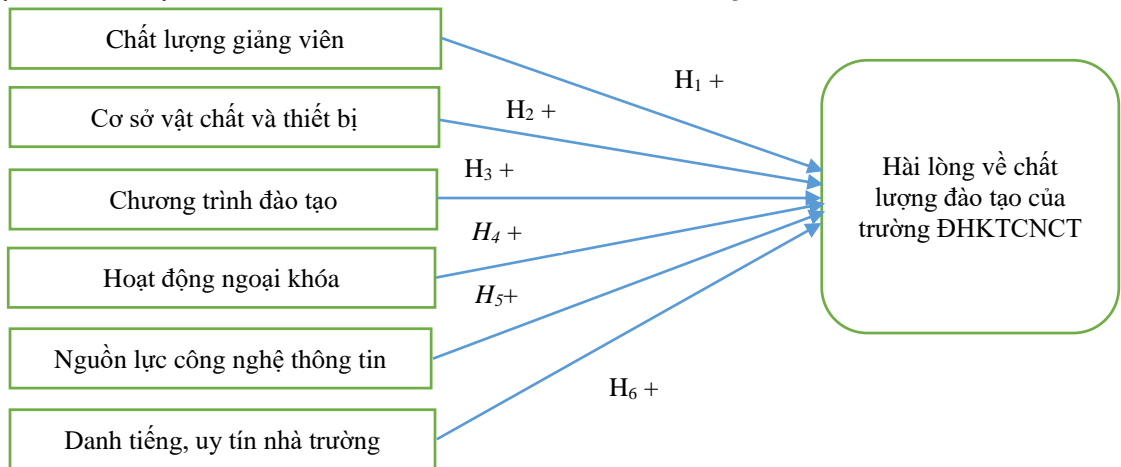
dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy và học tập. Chất lượng của cơ sở hạ tầng này sẽ ảnh hưởng đến tốc độ truy cập, hiệu suất của hệ thống, đồng thời cũng ảnh hưởng đến sự đa dạng và chất lượng của các nội dung giảng dạy và tài liệu học tập trực tuyến. Theo Arreola-Risa (2007) nguồn tài nguyên thư viện và dịch vụ hỗ trợ sinh viên trong học tập có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo. Hiện tại, trong thời đại cuộc CMCN 4.0, tài liệu học tập và hỗ trợ sinh viên phần lớn phụ thuộc vào nguồn lực công nghệ thông tin. Do đó, nghiên cứu này kỳ vọng yếu tố công nghệ thông tin có mối tương quan thuận với biến phụ thuộc. Giả thuyết nghiên cứu được đặt ra như sau:

Giả thuyết H₅: Nguồn lực công nghệ thông tin có mối tương quan thuận đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo

Danh tiếng, uy tín nhà trường. Điều đầu tiên mà các sinh viên và các nhà tuyển dụng đánh giá về một trường đại học là danh tiếng và uy tín của trường đó. Vì vậy, có một mối liên hệ mạnh mẽ giữa danh tiếng và uy tín của trường với chất lượng đào tạo sinh viên. Khi một trường có danh tiếng và uy tín tốt, nó sẽ thu hút được nhiều sinh viên có trình độ và năng lực cao hơn, từ đó đảm bảo chất lượng đầu vào của trường. Theo LeBlanc and Nguyen (1997), Quý và ctv. (2015), danh tiếng của nhà trường có ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo sinh viên. Do đó, nghiên cứu này kỳ vọng danh tiếng, uy tín nhà trường có mối tương quan thuận với biến phụ thuộc. Giả thuyết nghiên cứu được đặt ra như sau:

Giả thuyết H₆: Danh tiếng, uy tín nhà trường có mối tương quan thuận đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo

Mô hình nghiên cứu đề xuất:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

2.2.2. Thang đo

Thang đo chất lượng đào tạo được xây dựng dựa trên kết quả tổng hợp từ các nghiên cứu có liên quan. Tác giả kế thừa và có điều chỉnh mới các yếu tố trong thang đo cho phù hợp với nội dung và đặc

điểm không gian nghiên cứu mới. Đồng thời, kết quả nghiên cứu định tính được kết hợp để bổ sung thêm một số biến quan sát trong điều kiện nghiên cứu tại trường ĐHKTCNCT. Các biến quan sát trong các thang đo về Chất lượng đào tạo thể hiện qua Bảng 1 sau đây.

Bảng 1. Thang đo chất lượng đào tạo

Ký hiệu	Thang đo	Nguồn
GV	Chất lượng giảng viên	
GV1	Giảng viên chuẩn bị bài giảng chu đáo, kỹ lưỡng	Trang và ctv. (2008)
GV2	Giảng viên truyền đạt kiến thức rõ ràng, dễ hiểu	Trang và ctv. (2008), Quý và ctv. (2015)
GV3	Giảng viên sử dụng hiệu quả thiết bị công nghệ trong giảng dạy	Gamage et al. (2008)
GV4	Giảng viên hỗ trợ sinh viên áp dụng công nghệ trong thảo luận, làm việc nhóm	Trang và ctv. (2008)
GV5	Giảng viên khuyến khích sinh viên ứng dụng công nghệ trong thuyết trình, thực hành bài tập	Tác giả đề xuất mới
CSVC	Cơ sở vật chất và thiết bị	
CSVC6	Phòng học sạch sẽ, rộng rãi, thoáng mát	Gamage et al. (2008)
CSVC7	Phương tiện giảng dạy được trang bị đầy đủ tạo thuận lợi cho việc dạy học hiện đại	Chen et al. (2007)
CSVC8	Sinh viên có thể truy cập internet tại bất kỳ đâu trong khuôn viên trường	Quý và ctv. (2015)
CSVC9	Cơ sở dữ liệu điện tử, thiết bị công nghệ phục vụ tốt cho việc học tập, nghiên cứu	Quý và ctv. (2015)
CSVC10	Thư viện cung cấp đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu cho sinh viên	Gamage et al. (2008)
CTĐT	Chương trình đào tạo	
CTĐT11	Nhà trường công bố mục tiêu chương trình đào tạo đầy đủ, rõ ràng cho sinh viên	Quý và ctv. (2015)
CTĐT12	Chương trình đào tạo trang bị đầy đủ kiến thức cho sinh viên đáp ứng được nhu cầu xã hội	LeBlanc and Nguyen (1997)
CTĐT13	Chương trình đào tạo giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng ứng dụng thực tiễn	Gamage et al. (2008)
CTĐT14	Chương trình đào tạo giúp sinh viên phát triển khả năng tự chủ và trách nhiệm	Quý và ctv. (2015)
CTĐT15	Nội dung các học phần thường xuyên cập nhật theo kịp với đòi hỏi công nghệ	Tác giả đề xuất mới
HĐNK	Hoạt động ngoại khóa	
HĐNK16	Trường có nhiều câu lạc bộ hoạt động ngoại khóa bổ ích cho sinh viên	Chen et al. (2007)
HĐNK17	Trường có nhiều khóa bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng mềm, kỹ năng nghiên cứu khoa học giúp sinh viên tham gia tốt các chương trình, hội thảo việc làm, hội thảo khoa học, khởi nghiệp	Tác giả đề xuất mới
HĐNK18	Các hoạt động ngoại khóa giúp sinh viên có nhiều trải nghiệm trong thực tiễn	Gamage et al. (2008)
HĐNK19	Các hoạt động ngoại khóa giúp sinh viên nâng cao khả năng tương tác và làm việc nhóm trong học tập	Tác giả đề xuất mới
HĐNK20	Trường kết nối với doanh nghiệp giúp sinh viên tiếp cận với môi trường thực tế	Tác giả đề xuất mới

Ký hiệu	Thang đo	Nguồn
NLCNTT	Nguồn lực CNTT	
NLCNTT21	Hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin của trường hiện đại	Hill et al. (2003), Mai và ctv. (2021)
NLCNTT22	Đội ngũ giảng viên công nghệ thông tin có trình độ chuyên môn cao	Tác giả đề xuất mới
NLCNTT23	Phòng học, thư viện trang bị đầy đủ thiết bị công nghệ hỗ trợ tốt việc nghiên cứu, giảng dạy, học tập	Tác giả đề xuất mới
NLCNTT24	Trường thường xuyên cập nhật những kiến thức mới, công nghệ mới	Tác giả đề xuất mới
NLCNTT25	Trường mạnh dạn, tiên phong trong quá trình chuyển đổi số	
UTNT	Danh tiếng, uy tín của nhà trường	
UTNT26	Trường có mối quan hệ hợp tác với nhiều trường đại học, doanh nghiệp trong và ngoài nước	Tác giả đề xuất mới
UTNT27	Trường thường xuyên tổ chức diễn đàn kết nối với diễn giả từ doanh nghiệp đến trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm hoạt động sản xuất kinh doanh	Mai và ctv. (2021)
UTNT28	Sinh viên tốt nghiệp ra trường làm việc được đánh giá có đạo đức tốt, có chuyên môn cao	Jain et al. (2013)
UTNT29	Chương trình đào tạo của trường được kiểm định đạt chất lượng phù hợp với bối cảnh CMCN 4.0	Mai và ctv. (2021)
UTNT30	Trường là cơ sở giáo dục đại học công lập duy nhất trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ được quan tâm đầu tư phát triển nguồn nhân lực cho thành phố Cần Thơ và vùng Đồng bằng sông Cửu Long.	Tác giả đề xuất mới

Chất lượng đào tạo của trường được đánh giá dựa trên phương diện mức độ hài lòng của sinh viên về thang đo chất lượng đào tạo được xây dựng ở Bảng 1. Trong đó, thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để đo lường mức độ hài lòng của sinh viên (1. Rất không hài lòng; 2. Không hài lòng; 3. Bình thường; 4. Hài lòng; 5. Rất hài lòng).

2.2.3. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp chọn mẫu

Theo nguyên tắc chọn mẫu khảo sát của Thọ (2011) và Hair et al. (2010), đối với nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá thì kích thước mẫu tối thiểu là 50 và tỷ lệ số quan sát/biến quan sát là 5:1, tức là 1 biến quan sát cần có số lượng quan sát là 5. Như vậy, với 30 biến quan sát được đề xuất ở Bảng 1, nghiên cứu cần thực hiện với cỡ mẫu tối thiểu là 150 quan sát. Tuy nhiên, để đảm bảo tính đại diện cao, tác giả khảo sát 250 sinh viên đã tốt nghiệp tại trường ĐHKTCNCT. Phương pháp chọn mẫu phi xác suất được sử dụng trong nghiên cứu này. Hình thức khảo sát được thực hiện bằng cách gửi đường link khảo sát đến 250 sinh viên đã tốt nghiệp tại trường. Kết quả thu thập được 245 phiếu đạt yêu cầu. Trong đó, bảng hỏi khảo sát được

xây dựng dựa trên thang đo về chất lượng đào tạo và các thông tin về nhân khẩu học của đáp viên.

Phương pháp phân tích

Phương pháp kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's alpha được sử dụng để đánh giá thang đo. Thêm vào đó, phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) được sử dụng để khám phá nhóm nhân tố mới ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng đào tạo. Mô hình hồi quy tuyến tính bội được sử dụng để ước lượng mối quan hệ giữa nhiều biến độc lập và một biến phụ thuộc Y. Phương trình hồi quy có dạng:

$$Y_i = \alpha_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_K X_{Ki} + \epsilon_i \tag{1}$$

Trong đó:

Y: Biến phụ thuộc, là sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo tại trường ĐHKTCNCT. Y được đo lường bằng thang đo Likert 5 mức độ.

X₁, X₂, ..., X_k: Các biến độc lập được hình thành từ kết quả phân tích nhân tố.

α: Giá trị ước lượng của Y khi k biến X có giá trị bằng 0.

β_k: Các hệ số hồi quy riêng.

ϵ_i : Sai số

3. PHÂN TÍCH VÀ THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đánh giá thang đo

3.1.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Theo Peterson (1994), thang đo nào có hệ số Cronbach's Alpha nhỏ hơn 0,6 sẽ bị loại khỏi mô

hình nghiên cứu và các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 được coi là biến rác cũng bị loại ra khỏi thang đo (Nunnally & Burnstein, 1994).

Kết quả kiểm định đối với các thang đo và các biến quan sát đủ tiêu chuẩn được thể hiện qua Bảng 2 sau đây.

Bảng 2. Kiểm định Cronbach's alpha

Biến quan sát	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Chất lượng giảng viên		
GV1	0,734	0,909
GV2	0,826	0,878
GV3	0,840	0,873
GV4	0,809	0,884
Cronbach's Alpha		0,913
Cơ sở vật chất và thiết bị		
CSVC6	0,801	0,897
CSVC7	0,755	0,907
CSVC8	0,863	0,884
CSVC9	0,829	0,891
CSVC10	0,700	0,917
Cronbach's Alpha		0,918
Chương trình đào tạo		
CTĐT11	0,737	0,872
CTĐT12	0,818	0,841
CTĐT13	0,774	0,859
CTĐT14	0,728	0,876
Cronbach's Alpha		0,893
Hoạt động ngoại khóa		
HĐNK16	0,823	0,943
HĐNK17	0,897	0,920
HĐNK18	0,908	0,917
HĐNK19	0,851	0,935
Cronbach's Alpha		0,946
Nguồn lực công nghệ thông tin		
NLCNTT21	0,735	0,904
NLCNTT22	0,800	0,891
NLCNTT23	0,847	0,881
NLCNTT24	0,838	0,882
NLCNTT25	0,695	0,912
Cronbach's Alpha		0,914
Danh tiếng, uy tín của nhà trường		
UTNT26	0,668	0,876
UTNT27	0,744	0,860
UTNT28	0,774	0,853
UTNT29	0,714	0,866
UTNT30	0,739	0,861
Cronbach's Alpha		0,888

Nguồn: phân tích số liệu khảo sát từ 245 sinh viên, 2023

Kết quả kiểm định cho thấy, từ 30 biến quan sát thuộc 6 thang đo được đề xuất ban đầu, còn lại 27 biến quan sát thuộc 6 thang đo đạt yêu cầu. Trong đó, có 3 biến quan sát bị loại, bao gồm biến quan sát GV5 (thang đo Chất lượng giảng viên), biến quan sát CTĐT15 (thang đo Chương trình đào tạo) và biến HĐNK20 (Hoạt động ngoại khóa). Do các biến này có hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến lớn hơn hệ số Cronbach's Alpha của thang đo, vì vậy các biến này được xem là biến rác và được loại khỏi thang đo (Thọ, 2011).

3.1.2. Phân tích giá trị hội tụ và giá trị phân biệt

Quá trình phân tích nhân tố được thực hiện qua 4 bước kiểm định như sau: (1) Hệ số tải nhân tố của các biến quan sát trong ma trận xoay nhân tố đều lớn

hơn 0,5 chứng tỏ các biến quan sát này có độ tin cậy; (2) Hệ số KMO > 0,5 thỏa mãn tính thích hợp của phân tích nhân tố nếu $0,5 \leq KMO \leq 1$ (Hair et al., 1998); (3) Hệ số Sig. có giá trị < 0,005 của kiểm định Bartlett cho biết có các biến quan sát tương quan với nhau trong tổng thể có ý nghĩa thống kê, do đó các quan sát phù hợp cho việc phân tích nhân tố; (4) Trị số phương sai trích hay là phương sai cộng dồn cho biết tỷ lệ phần trăm phương sai toàn bộ được giải thích bởi các nhân tố hay sự thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát và theo Gerbing and Anderson (1988), phương sai cộng dồn này lớn hơn 50% là thích hợp cho phân tích nhân tố. Bảng 3 sau đây tóm tắt kết quả xoay nhân tố đối với 27 biến quan sát đạt tiêu chuẩn.

Bảng 3. Kết quả phân tích EFA

Biến quan sát	Nhân tố					
	F1	F2	F3	F4	F5	F6
NLCNTT23	0,868					
NLCNTT24	0,866					
NLCNTT22	0,817					
NLCNTT21	0,782					
NLCNTT25	0,713					
HĐNK18		0,884				
HĐNK17		0,877				
HĐNK19		0,852				
HĐNK16		0,807				
UTNT28			0,822			
UTNT29			0,821			
UTNT27			0,818			
UTNT30			0,799			
UTNT26			0,776			
CSVC7				0,856		
CSVC8				0,799		
CSVC9				0,771		
CSVC6				0,753		
CSVC10				0,606		
CTĐT12					0,854	
CTĐT13					0,848	
CTĐT11					0,813	
CTĐT14					0,784	
GV2						0,809
GV4						0,801
GV3						0,779
GV1						0,742
Eigenvalue				3,125		
Phương sai trích (%)				77,366		
Hệ số KMO				0,898		
Mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett				0,000		

Nguồn: phân tích số liệu khảo sát từ 245 sinh viên, 2023

Kết quả phân tích nhân tố khám phá ở Bảng 3 cho thấy các tiêu chí thỏa mãn 4 kiểm định nêu trên và có 6 nhân tố mới được hình thành (F1 - F6). Trong đó, nhân tố F1 bao gồm các biến quan sát NLCNTT23, NLCNTT24, NLCNTT22, NLCNTT21, NLCNTT25 của thang đo Nguồn lực công nghệ thông tin. Do đó, F1 có tên là nhân tố Nguồn lực công nghệ thông tin. Nhân tố F2 bao gồm các biến HĐNK18, HĐNK17, HĐNK19, HĐNK16 của thang đo Hoạt động ngoại khóa. Do đó, F2 có tên là nhân tố Hoạt động ngoại khóa. Nhân tố F3 bao gồm các biến UTNT28, UTNT29, UTNT27, UTNT30, UTNT26 thuộc thang đo Danh tiếng, uy tín nhà trường. Do đó, F3 có tên là nhân tố Danh tiếng, uy tín nhà trường. Nhân tố F4 bao gồm các biến quan sát CSVC7, CSVC8, CSVC9, CSVC6, CSVC10 thuộc thang đo Cơ sở vật chất và thiết bị.

Do đó, F4 có tên là nhân tố Cơ sở vật chất và thiết bị. Nhân tố F5 bao gồm các biến quan sát CTĐT12, CTĐT13, CTĐT11, CTĐT14 thuộc thang đo Chương trình đào tạo. Do đó, F5 có tên là nhân tố Chương trình đào tạo. Nhân tố F6 bao gồm các biến quan sát GV2, GV4, GV3, GV1 thuộc thang đo Chất lượng giảng viên. Do đó, F6 có tên là nhân tố Chất lượng giảng viên.

Như vậy, 06 nhân tố mới được hình thành này sẽ được đưa vào mô hình hồi quy để phân tích và kiểm định mối tương quan với biến phụ thuộc Y.

3.2. Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường ĐHKTCNCT

Kết quả hồi quy các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường ĐHKTCNCT được thể hiện qua Bảng 4 sau.

Bảng 4. Kết quả mô hình nghiên cứu

Biến	Hệ số B	Hệ số chuẩn hóa	Sai số chuẩn của B	Sig.	VIF
F1	0,059	0,047	0,069	0,391	1,496
F2	0,170	0,161	0,060	0,005***	1,628
F3	0,341	0,216	0,077	0,000***	1,214
F4	0,374	0,302	0,079	0,000***	2,061
F5	0,154	0,103	0,077	0,046**	1,358
F6	0,248	0,182	0,083	0,003***	1,902
Hằng số	-1,380		0,344	0,000***	
Sig. của kiểm định F				0,000	
R ² điều chỉnh				0,521	

Ghi chú: **, *** tương ứng với mức ý nghĩa 5% và 1%

Nguồn: phân tích số liệu khảo sát từ 245 sinh viên, 2023

Kết quả phân tích ở Bảng 4 cho thấy, mức ý nghĩa quan sát rất nhỏ (Sig. = 0,000) cho thấy mô hình có ý nghĩa thống kê ở mức 1%. Giá trị R² điều chỉnh = 0,521 có nghĩa là 52,1% ảnh hưởng đến mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo của trường ĐHKTCNCT được giải thích từ mối tương quan tuyến tính giữa biến phụ thuộc với các biến độc lập được đưa vào mô hình nghiên cứu. Bên cạnh đó, độ phóng đại phương sai (VIF) của các biến trong mô hình nhỏ hơn rất nhiều so với 10 nên ta kết luận rằng các biến đưa vào mô hình không có đa cộng tuyến.

Kết quả hồi quy cho thấy, trong 6 nhân tố đưa vào mô hình nghiên cứu có 5 nhân tố tác động có ý nghĩa thống kê đến mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo. Các nhân tố này bao gồm F2 (Hoạt động ngoại khóa), F3 (Danh tiếng, uy tín nhà trường), F4 (Cơ sở vật chất và thiết bị), F5 (Chương trình đào tạo) và F6 (Chất lượng giảng viên). Trong đó, các nhân tố F2, F3, F4 và F6 tác động có ý nghĩa thống kê ở mức 1%, nhân tố F5 tác động có ý nghĩa thống kê ở mức 5%. Tất cả các nhân tố này đều có

mối tương quan thuận đến mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo. Kết quả mô hình nghiên cứu này tương đồng với các nghiên cứu trước đây. Chẳng hạn, Yawson and Amoako (2011), Aziz et al. (2012), Tahir and Othman (2017) cho thấy rằng chương trình đào tạo có mối tương quan thuận đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ở các trường đại học. Rojas-Méndez et al. (2018), Alqurashi (2019), Mai và ctv. (2021) cũng cho thấy, hoạt động ngoại khóa là yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo sinh viên. Chất lượng giảng viên là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên (Alqurashi, 2019; Woon et al., 2019). LeBlanc and Nguyen (1997), Quý và ctv. (2015) cũng cho thấy, danh tiếng của nhà trường có ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo sinh viên. Ngoài ra, Arreola-Risa (2007) cho thấy, cơ sở vật chất ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo. Tuy nhiên, nhân tố F1 (Nguồn lực công nghệ thông tin) có mức ý nghĩa Sig. = 0,391 > 0,1, tức là nhân tố Nguồn lực công nghệ thông tin tác

động không có ý nghĩa thống kê trong mô hình nghiên cứu này. Kết quả này trái với giả thuyết ban đầu và các nghiên cứu trước đây, nguyên nhân có thể do đặc điểm của mẫu khảo sát trong nghiên cứu này, đáp viên trả lời chưa quan tâm nhiều đến nguồn lực công nghệ thông tin mà chỉ tập trung quan tâm đến các nhân tố: Chương trình đào tạo, Hoạt động ngoại khóa, Chất lượng giảng viên, Danh tiếng, uy tín nhà trường, Cơ sở vật chất và thiết bị. Về mức độ tác động của các nhân tố, dựa trên hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta ở Bảng 4, thứ tự tác động mạnh dần của các nhân tố đến mức độ hài lòng của sinh viên như sau: nhân tố Chương trình đào tạo (Beta = 0,103), Hoạt động ngoại khóa (Beta = 0,161), Chất lượng giảng viên (Beta = 0,182), Danh tiếng, uy tín nhà trường (Beta = 0,216) và Cơ sở vật chất và thiết bị (Beta = 0,302).

4. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy, mức độ hài lòng trung bình của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của trường đạt ở mức 3,56 thuộc khoảng 3,42 - 4,20. Nhìn chung, sinh viên khá hài lòng về chất lượng đào tạo của trường. Bên cạnh đó, kết quả ước lượng mô hình cho thấy, các nhân tố có mối tương quan thuận với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo, bao gồm: Chương trình đào tạo, Hoạt động ngoại khóa, Chất lượng giảng viên, Danh tiếng, uy tín nhà trường, Cơ sở vật chất và thiết bị. Kết quả nghiên cứu này giúp cho lãnh đạo trường và các trường đại học khác có cơ sở khoa học đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng đào tạo đại học ở đơn vị mình. Đặc biệt, các giải pháp đề xuất cần quan tâm đến các khía cạnh cụ thể đối với từng nhân tố tác động. Chẳng hạn, *Chương trình đào tạo*, gồm các nội dung: Nhà trường công bố mục tiêu chương trình đào tạo đầy đủ, rõ ràng cho sinh viên; Chương trình đào tạo trang bị đầy đủ kiến thức cho sinh viên đáp ứng được nhu cầu xã hội; Chương trình đào tạo giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng ứng dụng thực tiễn; Chương trình

đào tạo giúp sinh viên phát triển khả năng tự chủ và trách nhiệm. *Hoạt động ngoại khóa*, bao gồm: Trường có nhiều câu lạc bộ hoạt động ngoại khóa bổ ích cho sinh viên; Trường có nhiều khóa bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng mềm, kỹ năng nghiên cứu khoa học giúp sinh viên tham gia tốt các chương trình, hội thảo việc làm, hội thảo khoa học, khởi nghiệp; Các hoạt động ngoại khóa giúp sinh viên có nhiều trải nghiệm trong thực tiễn; Các hoạt động ngoại khóa giúp sinh viên nâng cao khả năng tương tác và làm việc nhóm trong học tập. *Chất lượng giảng viên*, gồm: Giảng viên chuẩn bị bài giảng chu đáo, kỹ lưỡng; Giảng viên truyền đạt kiến thức rõ ràng, dễ hiểu; Giảng viên sử dụng hiệu quả thiết bị công nghệ trong giảng dạy; Giảng viên hỗ trợ sinh viên áp dụng công nghệ trong thảo luận, làm việc nhóm. *Danh tiếng, uy tín nhà trường*, như: Trường có mối quan hệ hợp tác với nhiều trường đại học, doanh nghiệp trong và ngoài nước; Trường thường xuyên tổ chức diễn đàn kết nối với diễn giả từ doanh nghiệp đến trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm hoạt động sản xuất kinh doanh; Sinh viên tốt nghiệp ra trường làm việc được đánh giá có đạo đức tốt, có chuyên môn cao; Chương trình đào tạo của trường được kiểm định đạt chất lượng phù hợp với bối cảnh CMCN 4.0. *Cơ sở vật chất và thiết bị*, bao gồm: Phòng học sạch sẽ, rộng rãi, thoáng mát; Phương tiện giảng dạy được trang bị đầy đủ tạo thuận lợi cho việc dạy học hiện đại; Sinh viên có thể truy cập internet tại bất kỳ đâu trong khuôn viên trường; Cơ sở dữ liệu điện tử, thiết bị công nghệ phục vụ tốt cho việc học tập, nghiên cứu và thư viện cung cấp đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu cho sinh viên. Mặc dù đạt được những kết quả nhất định, nghiên cứu còn một số hạn chế như cỡ mẫu khảo sát còn nhỏ và không gian nghiên cứu còn hẹp. Để đạt được tính đại diện cao, các nghiên cứu tiếp theo cần mở rộng phân tích chất lượng đào tạo của các trường đại học công lập khu vực ĐBSCL.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ali, N., & Ahmad, N. (2010). Student satisfaction and service quality: A case study at private higher education institutions. *International Journal of Business and Management*, 5(4), 167-176.
- Ali, M. R., Chong, M. K., Abdullah, N. A. H., & Ahmad, N. A. (2019). Determinants of student satisfaction with higher education institutions: A review of literature. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(2), 25-47.
- Alqurashi, E. (2019). Factors influencing satisfaction and loyalty of university students. *Journal of Marketing for Higher Education*, 29(1), 21-39.
- Arreola-Risa, A. (2007). The relationship between satisfaction with university facilities, overall satisfaction, and retention. *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*, 8(1), 1-19.
- Aziz, A., Hussain, I., & Abbas, Z. (2012). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions.

- International Journal of Business and Social Science*, 3(16), 174-183.
- Chen, C. Y., Sok, P., & Sok, K. (2007). Benchmarking potential factors leading to education quality: A study of Cambodian higher education. *Quality Assurance in Education*, 15(2), 128-48.
<https://doi.org/10.1108/09684880710748901>
- Cheng, Y. C., & Tam, W. M. (1997). Multi-Models of Quality in Education. *Assurance in Education*, 5(1), 22-51.
<https://doi.org/10.1108/09684889710156558>
- Gamage, D. T., Suwanabroma, J., Ueyama, T., Hada, S., & Sekikawa, E. (2008). The impact of quality assurance measures on student services at the Japanese and Thai private universities. *Quality Assurance in Education*, 16(2), 181-98.
<https://doi.org/10.1108/09684880810868457>
- Gerbing, D. W. & Anderson, J. C. (1988). An Updated Paradigm for Scale Development Incorporating Unidimensionality and its Assessment. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 186-192.
<https://doi.org/10.1177/002224378802500207>
- Hair, J. F., Black, B., Babin, B., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (1998). *Multivariate data analysis*. Prentice-Hall, International, Inc.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data analysis*. 7th Edition, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment and Education in Higher Education*, 18(1), 9-34.
<https://doi.org/10.1080/0260293930180102>
- Hill, Y., Lomas, L., & MacGregor, J. (2003). Students' perceptions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 14(1/2), 15-20.
<https://doi.org/10.1108/09684880310462047>
- Jain, R., Sahney, S., & Sinha, G. (2013). Developing a scale to measure students' perception of service quality in the Indian context. *The TQM Journal*, 25(3), 276-94.
<https://doi.org/10.1108/17542731311307456>
- Kuo, Y. C., & Ho, L. A. (2013). The relationship among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services. *Computers in Human Behavior*, 29(4), 1816-1824.
- LeBlanc, G., & Nguyen, N. (1997). Searching for excellence in business education: an exploratory study of customer impressions of service quality. *The International Journal of Education Management*, 11(2), 72-79.
<https://doi.org/10.1108/09513549710163961>
- Mai, T. N., Trang, N. T. T., & Thanh, N. H. M. (2021). Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo của Khoa Ngoại Ngữ, Trường Đại học Sài Gòn. *TNU Journal of Science and Technology*, 226(04), 43-52.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Nguyễn, P. Đ. (2013). Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo của các trường Đại học và Cao đẳng trên địa bàn TP.HCM. *Tạp chí khoa học Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh*, 8(1), 35-41.
- Okoli, C. (2014). Factors influencing student satisfaction with higher education in Canada. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 36(1), 79-88.
- Oliver, R. L. (1977). Effect of expectation and disconfirmation on postexposure product evaluations: An alternative interpretation. *Journal of applied psychology*, 62(4), 480-486.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.4.480>
- O'Neill, G., & Palmer, A. (2004). E-learning in Tertiary Education: Where Do We Stand? *Higher Education Research & Development*, 23(2), 221-236.
<https://doi.org/10.1080/0729436042000206729>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
[https://doi.org/10.1016/0022-4359\(88\)90002-6](https://doi.org/10.1016/0022-4359(88)90002-6)
- Peterson, R. A. (1994). A meta-analysis of Cronbach's coefficient alpha. *Journal of Consumer Research*, 21, 381-391.
<https://doi.org/10.1086/209405>
- Quý, V. T., Lan, P. X., & Cường, Đ. T. (2015). Kiểm định thang đo chất lượng đào tạo bậc Đại học trên góc độ sinh viên-Một nghiên cứu tại TP.HCM. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh*, 10(2), 185-198.
- Rojas-Méndez, J. I., Londoño-Moncada, A. L., & López-López, W. F. (2018). Factors influencing student satisfaction in higher education in Costa Rica. *European Journal of Education Studies*, 5(5), 288-303.
- Tahir, L. M., & Othman, M. (2017). Factors influencing students' satisfaction with the quality of education at Universiti Teknologi MARA Malaysia. *Quality Assurance in Education*, 25(3), 302-316.
- Trang, N. T. M., Thọ, N. Đ., & Vân, M. L. T. (2008). Các yếu tố chính tác động vào kiến thức thu nhận của sinh viên khối ngành kinh tế tại TP. HCM (Đề tài B2007-76-05). Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- Thọ, N. Đ. (2011). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. Nhà xuất bản Lao động - Xã hội.
- Yawson, J. A., & Amoako, G. K. (2011). University students' satisfaction with hostel facilities in Ghana. *Journal of Facilities Management*, 9(1), 47-62.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of marketing science*, 21(1), 1-12. <https://doi.org/10.1177/0092070393211001>.
- Woon, T. W., Keng-Boon, O., & Yew-Ming, C. (2019). Factors influencing student satisfaction in higher education. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 11(1), 47-62.