

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về học tập tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Ngày nhận bài: 11/11/2024 | Ngày phản biện: 12/11/2024 | Ngày xuất bản: 14/11/2024

Tác giả: Lưu Hồng Minh (Học viện Báo chí và Tuyên truyền)

Tóm tắt: Nghiên cứu dựa trên các điều tra khảo sát hàng năm của khoa Xã hội học và Phát triển đối với sinh viên đang học tập tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền nhằm đánh giá về nhiều vấn đề xã hội trong có đánh giá về giảng viên và cơ sở vật chất thông qua 48 biến số. Kết quả nghiên cứu năm 2024 với 734 sinh viên cho thấy, phần lớn sinh viên đánh giá ở mức cao hơn so với một số đánh giá của sinh viên tại các trường đại học khác. Có 7 nhóm yếu tố được đánh giá ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về giảng viên và cơ sở vật chất gồm: Chất lượng giảng viên; Chuyên môn của giảng viên; Phương pháp dạy của giảng viên; Năng lực tổ chức môi trường học tập; Phẩm chất sư phạm của giảng viên; Cố vấn học tập; Cơ sở vật chất. Đối với biến phụ thuộc đo lường về sự hài lòng của sinh viên dựa trên thang đo niềm tin (được đánh giá với thang đo từ 0-9 điểm) thông qua 9 biến số về quản lý, giảng viên, cơ chế đào tạo, phương pháp giảng dạy, thư viện và cơ sở vật chất của giảng đường.

1. Đặt vấn đề

Trong xu thế phát triển của xã hội nhiều lĩnh vực quản lý xã hội đang cần phải tuân thủ theo qui trình một cách khoa học, trong đó có giám sát, kiểm tra đánh giá các hoạt động đang quản lý. Giáo dục Việt Nam cũng đang trong xu hướng này, năm 2023 Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Thông tư 13/2023/TT-BGDĐT quy định việc giám sát, đánh giá tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục đại học và cao đẳng sư phạm. Thông tư có quy trình giám sát 5 năm một lần và có bộ tiêu chuẩn riêng, với quy trình các tổ chức kiểm định đi giám sát các cơ sở giáo dục. Thông tư 13 là công cụ giúp cho

nhà quản lý đảm bảo các trường đại học và chương trình đào tạo cung cấp hoạt động đào tạo có chất lượng và minh bạch kết quả với các bên liên quan.

Thông qua quy trình báo cáo tự đánh giá 5 năm đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng của Thông tư 13, các tổ chức kiểm định kiểm tra, giám sát đánh giá hoạt động của các cơ sở giáo dục và công bố kết quả đánh giá, từ đó có thể để xã hội giám sát hoạt động và chất lượng của các cơ sở giáo dục đại học được đánh giá. Năm 2018, Học viện Báo chí và Tuyên truyền hoàn thành kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và nhận giấy chứng nhận kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành theo Quyết định số 95/QĐ-KĐCLGD ngày 29/6/2018 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Hiệp hội các trường đại học, cao đẳng Việt Nam cấp. Tháng 10/2023, Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Trường Đại học Vinh, đã hoàn thành khảo sát chất lượng Học viện Báo chí và Tuyên truyền và ngày 29/02/2024 đã trao giấy chứng nhận đạt tiêu chuẩn kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục.

Ngoài đánh giá của bên ngoài các trường đại học còn phải thường xuyên hàng năm tổ chức tự đánh giá thông qua các trung tâm kiểm định chất lượng giáo dục của Nhà trường, các khoa, phòng ban khác. Đối với Khoa Xã hội học và Phát triển, hàng năm đều có tổ chức các khảo sát đánh giá đối với sinh viên đang học và đã ra trường theo các tiêu chí đã được trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục biên soạn. Tuy nhiên, với phương châm đào tạo cần gắn giữa lý luận và thực tiễn, căn cứ theo chuẩn đầu ra: **"PLO4. Vận dụng, phân tích dựa trên hệ thống tri thức cốt lõi, nền tảng của khối kiến thức ngành để thiết kế, xây dựng các nghiên cứu về truyền thông, dư luận xã hội, quản lý xã hội và các vấn đề xã hội đang diễn ra hiện nay"**⁽¹⁾, Khoa tổ chức đánh giá niềm tin của sinh viên hàng năm về nhiều lĩnh vực của đời sống xã hội từ kinh tế, chính trị, xã hội của thế giới và Việt Nam đến các vấn đề liên quan đến công tác giảng dạy tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền. Các cuộc điều tra với hơn 200 câu hỏi (gọi là biến quan sát) và thường hỏi từ 600-1000 sinh viên đang học tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền.

2. Tổng quan nghiên cứu

Trong những năm gần đây, đánh giá về sự hài lòng của người dân luôn được các nhà quản lý xã hội và các doanh nghiệp quan tâm, để đánh giá một cách khách quan khoa học họ thường phải sử dụng các nhà xã hội học tham gia nghiên cứu. Các lĩnh vực đánh giá về sự hài lòng có thể rất rộng về cuộc sống vật chất và tinh thần cho đến các dịch vụ phục vụ người dân như y tế, giáo dục. Ngay từ năm 1978, hai tác giả Shin và Johnson đã đưa ra quan điểm đánh giá sự hài lòng về cuộc sống (được dùng làm chỉ số đánh giá về hạnh phúc) không nên chỉ dựa vào các chỉ báo cố định do nhà nghiên cứu lựa chọn mà còn cần chú ý đến quá trình tự đánh giá của người trả lời. Như vậy khi đánh giá về sự hài lòng cần phải: "... xem như một đánh giá toàn diện về chất lượng cuộc sống của một người theo các tiêu chí được lựa chọn của riêng anh ta"⁽²⁾. Như vậy, khi nghiên cứu đánh giá về sự hài lòng cần quan tâm đến các tiêu chuẩn tự bản thân mỗi người cho là phù hợp theo hai ông "liên quan đến các cá nhân, nhu cầu và nguồn lực độc đáo của họ và với văn hóa và môi trường mà họ xã hội họ sinh sống"⁽³⁾.

Quan điểm này được vận dụng trong nghiên cứu thông qua các chỉ báo do chính sinh viên trong Học viện Báo chí và Tuyên truyền xây dựng thông qua phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm, đặc biệt là sự tham gia của các sinh viên xã hội học năm thứ tư. Các chỉ báo này có thể thay đổi theo từng năm phụ thuộc vào các trải nghiệm thực tế trong học tập của sinh trong trường. Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với nhà trường trong nghiên cứu này do chính người được hỏi tự cảm nhận, đưa ra đánh giá dựa trên cơ sở các tiêu chuẩn do chính họ đặt ra, chứ không dựa trên các tiêu chí do các nhà nghiên cứu đưa ra như các đề tài đánh giá sự hài lòng hiện nay đang thực hiện.

Chính thực hiện phương pháp nghiên cứu như vậy, trước khi phân tích các dữ liệu thu thập được chúng tôi đã phải thực hiện một số công cụ thống kê như phân tích hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố EFA. Sau khi tổng quan nhiều nguồn tài liệu khác nhau và thực hiện phỏng vấn sâu (79 sinh viên, trong đó có 35 nam và 44 nữ, năm thứ nhất: 15; năm thứ hai: 21; năm thứ ba: 22; năm thứ tư: 21; 36 sinh viên thuộc khối lý luận; 43 sinh viên thuộc khối nghiệp vụ) và thảo luận nhóm tập trung (4 nhóm là 38 sinh viên xã hội học đang học kỳ cuối cùng năm thứ tư) nhóm nghiên cứu đã lựa chọn được 48 biến số được sắp xếp vào 11 nhóm biến số (gọi là nhân tố) trong đó có 6 nhân tố đánh giá về giảng viên và 5 nhân tố đánh giá về cơ sở vật chất. Qua phân tích theo các nhóm nhân bằng hệ số Cronbach's Alpha đã loại 2 biến số và phân tích

nhân tố EFA qua 5 vòng chạy để loại các biến xấu kết quả cho thấy chỉ còn 21 biến số được phân vào 3 nhân tố. Nếu phân tích nhân tố EFA qua 1 vòng 5 nhân tố về cơ sở vật chất được gộp lại còn 1 nhân tố và 6 nhân tố đánh giá về được gộp vào còn 3 nhân tố. Đây là hạn chế rất lớn của phương pháp nghiên cứu này.

Nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng sử dụng các dịch vụ đã được nhiều nhà khoa học nghiên cứu và xây dựng nên các bộ tiêu chí để đánh giá chúng, những người đầu tiên có thể kể đến là Parasuraman và các cộng sự năm 1985 đã giới thiệu thang đo với 10 thành phần đo theo thang đo Likert 7 bậc: (1) Phương tiện hữu hình; (2) Tin cậy; (3) Đáp ứng; (4) Năng lực phục vụ; (5) Tiếp cận; (6) Ân cần; (7) Thông tin; (8) Tín nhiệm; (9) An toàn; (10) Thấu hiểu⁽⁴⁾. Thang đo này bao quát hầu hết mọi khía cạnh của dịch vụ, tuy nhiên thang đo cho thấy có sự phức tạp trong đo lường do quá nhiều câu hỏi và không đạt giá trị phân biệt để đánh giá giữa các loại câu hỏi.

Do đó, các nhà nghiên cứu này đưa ra thang đo SERVQUAL gồm 5 thành phần với 20 biến quan sát⁽⁵⁾, cụ thể các thành phần như sau: (1) Phương tiện hữu hình: sự thể hiện bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, con người và vật liệu, công cụ thông tin; (2) Tin cậy: khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và chính xác với những gì đã cam kết, hứa hẹn; (3) Đáp ứng: mức độ mong muốn và sẵn sàng đáp ứng nhu cầu một cách kịp thời; (4) Sự đảm bảo: kiến thức, chuyên môn và phong cách đảm bảo đạt được sự tin tưởng từ đối tượng; (5) Cảm thông: thể hiện sự ân cần, quan tâm. Trên thực tế, thang đo lường SERVQUAL dựa trên các biến quan sát đo lường chất lượng dịch vụ mà đối tượng kỳ vọng và thực tế cảm nhận được. Sai biệt (cảm nhận trừ kỳ vọng) của đánh giá biểu thị chất lượng dịch vụ.

Theo các nhà nghiên cứu trong kinh tế, chất lượng dịch vụ là một tiền đề của sự hài lòng của khách hàng mà tiền đề này có ảnh hưởng đến cường độ mua sản phẩm/dịch vụ của khách hàng hơn là chất lượng dịch vụ. Từ các các loại thang đo đánh giá sự hài lòng các dịch vụ trong kinh tế nó được áp dụng cho nhiều loại đánh giá mức độ hài lòng với các dịch vụ của cơ sở tế và giáo dục. Gần đây đã có khá nhiều các nghiên cứu dựa trên thang đo này được triển khai nhằm đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên trong các trường đại học, từ đó đưa ra những kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên trong các trường đại học.

Nghiên cứu “Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất (Nghiên cứu trường hợp tại Đại học Tây Đô)” (2018)⁽⁶⁾

Nghiên cứu “Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học kinh tế - Đại học quốc gia Hà Nội” (2016)⁽⁷⁾

Nghiên cứu “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ tại trường Đại học Lạc Hồng”⁽⁸⁾

Nghiên cứu “Đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại trường Đại học Cần Thơ” (2023)⁽⁹⁾

Nghiên cứu “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học Duy Tân” (2021)⁽¹⁰⁾

Nghiên cứu “Mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của Trường Đại học Lâm Nghiệp” (2016)⁽¹¹⁾

Tổng quan các đề tài nghiên cứu đánh giá về mức độ hài lòng của sinh viên tại một số trường đại học cho thấy, các trường đại học hiện nay đang coi trọng khả năng tự đánh giá của mình để tìm từ đó tìm các giải pháp nâng cao sức cạnh tranh của các cơ sở đào tạo đại học, đồng thời cung cấp thêm các thông tin khẳng định vị trí của mình so với các trường đại học khác từ đó thu hút nhiều sinh viên thi tuyển vào trường của mình. Phương pháp nghiên cứu của các đề tài nghiên cứu trên khá giống nhau trong áp dụng các kỹ thuật phân tích thống kê số liệu nhưng rất khác nhau về phương pháp chọn mẫu, số lượng mẫu, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Dựa trên các nghiên cứu nêu trên, nghiên cứu của chúng tôi cũng xây dựng một số các thang đo tương tự thang đo SERVQUAL về một số thành phần, nhưng có bổ sung các yếu tố khác phù hợp đặc điểm của Học viện Báo chí và Tuyên truyền hiện nay.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Mẫu nghiên cứu: Đề tài nghiên cứu định lượng bằng bảng hỏi đối với 734 sinh viên bằng phương pháp chọn mẫu chùm (danh sách các lớp đang học tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền tháng 3/2024). Phân bố mẫu nghiên cứu: Sinh viên năm thứ tư 25.3%; sinh viên năm thứ ba: 24.5%; tỷ lệ sinh viên năm thứ nhất và năm thứ hai

cùng chiếm 25.1%; Về giới tính có 62.9% người trả lời là nữ và 37.1% là nam; Về ngành học: Khối lý luận: 31.6%; Khối nghiệp vụ: 68.4%.

3.2 Khung phân tích và biến số

Bảng hỏi khảo sát gồm 221 biến quan sát về nhiều vấn đề xã hội khác nhau:

- Đánh giá của sinh viên về tình hình thế giới với 26 biến quan sát
- Đánh giá của sinh viên về tình hình Việt Nam với 34 biến quan sát
- Đánh giá của sinh viên với nhà trường với 88 biến số qua 3 mục: 1 - Đánh giá về nhà trường (giảng viên (38 biến quan sát), các vấn đề đào tạo và cơ sở vật chất (9 biến quan sát), 2 - Đánh giá về quy chế, chính sách với sinh viên (42 biến quan sát) , 3 - Đánh giá về các vấn đề trong lớp học so với các trường (28 biến quan sát)
- Về Niềm tin của sinh viên có 37 biến quan sát: Niềm tin của sinh viên về tình hình thế giới với 9 biến quan sát; Niềm tin của sinh viên về tình hình Việt Nam với 9 biến quan sát. Niềm tin của sinh viên về nhà trường và các vấn đề liên quan với 19 biến quan sát.
- Ngoài ra còn 6 biến số về đặc điểm cá nhân của sinh viên như giới tính ngành học, khối học, năm học, nơi ở trước khi vào học đại học, Đảng viên.

Trong bài viết này chỉ sử dụng phân tích nhóm các biến số độc lập gồm hai nhóm là: 1. Đánh giá về nhà trường(giảng viên, đào tạo) và cơ sở vật chất; 2. Đặc điểm cá nhân của sinh viên.

Biến phụ thuộc: Niềm tin của sinh viên về nhà trường (giảng dạy, đào tạo, quản lý và cơ sở vật chất) với 9 biến số quan sát.

Tất các thang đo khi hỏi để tạo điều kiện sinh viên dễ trả lời có thể dùng thang đo khác nhau nhưng để phân tích thống kê và so sánh được với kết quả các đề tài nghiên cứu tại các trường đại học khác tác giả đã chuyển đổi sang thang Likert 5 bậc (với số điểm từ 1-hoàn toàn không đồng ý; 2-không đồng ý; 3-bình thường; 4- đồng ý; 5 hoàn toàn đồng ý)

Về phân tích kết quả nghiên cứu được thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Kiểm định thang đo cùng với lý thuyết được nêu ra và sử dụng phương pháp thống kê mô tả với các chỉ tiêu như số trung bình, tần suất.

Bước 2: Đánh giá độ tin cậy của số liệu sử dụng trong thang đo, sử dụng phương pháp phân tích Cronbach's Alpha để loại bớt biến không phù hợp

Bước 3: Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) dùng để rút gọn một tập hợp nhiều biến quan sát phụ thuộc lẫn nhau thành một tập biến thường gọi nhân tố.

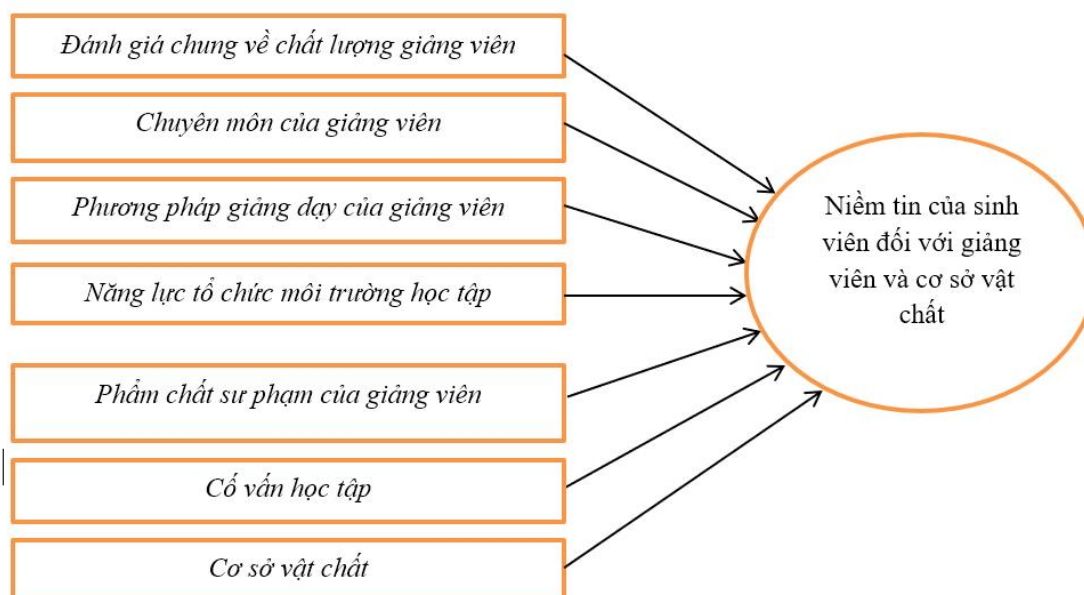
Bước 4: Phân tích tương quan, phân tích hồi quy tuyến tính để xác định mối quan hệ giữa các nhóm nhân tố ảnh hưởng đến niềm tin của sinh viên về quản lý, giảng dạy và cơ sở vật chất phục vụ đào tạo.

4. Kết quả nghiên cứu đánh giá của sinh viên về giảng viên và cơ sở vật chất tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền

4.1 Đánh giá của sinh viên về vai trò của giảng viên và cơ sở vật chất

Sau khi nghiên cứu tài liệu các mô hình và tổng quan các đề tài đánh giá về các cơ sở đào tạo đại học, nhóm nghiên cứu đã phỏng vấn sâu 79 sinh viên và thực hiện 4 thảo luận nhóm tập trung mỗi nhóm gần 10 sinh viên xã hội học đang học kỳ cuối cùng năm thứ tư, Nhóm nghiên cứu đã xây dựng một bảng hỏi với 221 câu hỏi về nhiều chủ đề khác nhau.

Mô hình phân tích nhân tố EFA dự định ban đầu



Mô hình 1: Khung phân tích dự định trước khi phân tích nhân tố EFA

Để phân tích các yếu tố theo chủ đề bài viết này tác giả đã lựa chọn 7 nhóm yếu tố thuộc biến độc lập là các đánh giá của sinh viên về vai trò của giảng viên và cơ sở vật chất (không kể đến 6 biến số về đặc điểm cá nhân sinh viên): (1) Chất lượng giảng viên, (2) Chuyên môn của giảng viên, (3) Phương pháp giảng dạy của giảng viên, (4) Năng lực tổ chức môi trường học tập, (5) Phẩm chất sư phạm của giảng viên, (6) Cố vấn học tập, (7) Cơ sở vật chất.

Đối với nhóm biến số phụ thuộc được lựa chọn là 9 biến số quan sát đánh giá về niềm tin của sinh viên đối với giảng viên, quy chế đào tạo, cơ sở vật chất và các bộ phận quản lý, phục vụ khác. Theo quan điểm của chúng tôi, niềm tin là một yếu tố quan trọng có thể được chọn là báo đánh giá về sự hài lòng của sinh viên. Nó có thể giúp tăng cường sự hài lòng, giảm thiểu sự thất vọng và tăng cường sự gắn kết. Khi sinh viên tin tưởng vào ai đó hoặc một cái gì đó, họ có nhiều khả năng cảm thấy hạnh phúc và mãn nguyện từ đó tăng cường sự hài lòng. Niềm tin giúp xây dựng mối quan hệ bền chặt và gắn bó giữa sinh viên và nhà trường. Khi sinh viên tin tưởng vào nhà trường, họ có xu hướng tham gia tích cực hơn vào các hoạt động của trường và có nhiều khả năng tốt nghiệp đúng hạn.

Phân tích nhân tố đối với các biến quan sát độc lập

Trước khai phân tích nhân tố EFA cần phân tích tính hội tụ của các nhân tố thông qua tính toán hệ số Cronbach's Alpha theo từng nhóm nhân tố dự định phân tích.

Nhóm 1: Đánh giá chung về chất lượng giảng viên Mã hóa C1:

C11. Sinh viên hài lòng với chất lượng giảng dạy của giảng viên

C12. Sinh viên lĩnh hội được nhiều kiến thức trong quá trình học tập với giảng viên

C13. Có mục tiêu môn học góp phần hình thành chuẩn đầu ra cho sinh viên

C14. Sinh viên hài lòng về hình thức, nội dung, hoạt động giảng dạy của giảng viên

C15. Phương pháp giảng dạy khuyến khích sinh viên tích cực

Nhân tố "Đánh giá chung về chất lượng giảng viên" được đo lường bằng 5 biến quan sát, kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo cho thấy hệ số Cronbach's Alpha bằng $0.917 > 0.6$.

Nhóm 2 về "Chuyên môn của giảng viên": mã hóa C2

C21: Giảng viên có kiến thức sâu rộng về môn học (lý luận/ thực tiễn)

C22: Giảng viên có kỹ năng giao tiếp, truyền đạt tốt.

C23: Bài giảng của giảng viên phản ánh đúng nội dung của giáo trình, tài liệu và giáo án

C24: Nội dung bài giảng mang tính khoa học, hệ thống

C25: Giải đáp được những vấn đề lý thuyết cũng như thực tiễn liên quan đến bài giảng

C26: Tính thực tiễn, cập nhật của bài giảng

C27: Bài giảng đa dạng kiến thức, nhiều tài liệu mới

C28: Bài giảng trình bày mới lạ thu hút tinh thần học tập của sinh viên

Nhân tố "Chuyên môn của giảng viên" được đo lường bằng 8 biến quan sát, kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo cho thấy hệ số Cronbach's Alpha bằng 0.949 > 0.6.

Nhóm 3: Phương pháp dạy của giảng viên mã hóa C3

C31: Kỹ năng giao tiếp, truyền đạt tốt (giải thích, trình bày các khái niệm rõ ràng, v.v)

C32: Gây hứng khởi cho sinh viên đối với môn học

C33: Tổ chức các hoạt động đa dạng, giúp sinh viên phát triển năng lực sáng tạo, tư duy phản biện và giải quyết vấn đề

C34: Tổ chức các hoạt động học tập khuyến khích sinh viên tích cực tham gia

C35: Giúp sinh viên phát triển năng lực tự học

C36: Mức độ hợp lý việc giao bài tập trên lớp và về nhà của giảng viên cho sinh viên

C37: Sử dụng có hiệu quả các nguồn lực hỗ trợ giảng dạy và học tập (trang thiết bị dạy học, CNTT, internet, v.v)

C38: Tổ chức giảng dạy đáp ứng được yêu cầu công việc của sinh viên sau khi ra trường

C39: Đổi mới phương pháp giảng dạy lý thuyết đi đôi với thực hành

C310: Khả năng giao tiếp với sinh viên tốt, tạo được sự tương tác với sinh viên

C311: Truyền cảm hứng cho sinh viên đối với ngành học (sinh viên có đam mê theo đuổi ngành học)

C312: Dạy đủ giờ học theo quy định.

Nhân tố "Phương pháp dạy của giảng viên" được đo lường bằng 12 biến quan sát, kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo cho thấy hệ số Cronbach's Alpha bằng 0.964 > 0.6. Tuy nhiên, giá trị hệ số Cronbach's Alpha = 0.964 là quá cao đạt hơn 0.95 do vậy có thể dẫn đến đa cộng tuyến (số lượng biến tốt nhất khoảng 6-7 biến số)

Nhóm 4: Năng lực tổ chức môi trường học tập mã hóa C4

C41: Xây dựng môi trường học tập mang tính tương tác cao, khuyến khích sự hợp tác giữa sinh viên

C42: Tổ chức dạy học phân hóa, phù hợp với trình độ sinh viên

C43: Đánh giá sinh viên hàng tháng, hợp phản ánh sinh viên

C44: Xây dựng môi trường học tập mang tính trải nghiệm thực tế cao

Nhân tố "Năng lực tổ chức môi trường học tập" được đo lường bằng 4 biến quan sát, kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo cho thấy hệ số Cronbach's Alpha bằng $0.902 > 0.6$.

Nhóm 5: Phẩm chất sư phạm của giảng viên mã hóa C5

C51: Nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ sinh viên trong quá trình học

C52: Đảm bảo tính công bằng giữa các sinh viên

C53: Giảng viên có đầy đủ các kỹ năng mềm phục vụ cho nhu cầu giảng dạy

C54: Hành vi đối xử đúng mực với sinh viên

Nhân tố "Phẩm chất sư phạm của giảng viên" được đo lường bằng 4 biến quan sát, kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo cho thấy hệ số Cronbach's Alpha bằng $0.904 > 0.6$.

Nhóm 6: Đánh giá về cố vấn học tập mã hóa C6

C61: Sinh viên hài lòng với giáo viên cố vấn

C62: Nhiệt tình, giúp đỡ giải quyết các vấn đề tồn đọng của sinh viên

C63: Định hướng sinh viên về ngành học

C64: Đối xử bình đẳng, tôn trọng sinh viên

C65: Quan tâm, đưa tin kịp thời về học tập, đổi mới chính sách trường lớp cho sinh viên

Nhân tố "Đánh giá về cơ sở vật chất" được đo lường bằng 5 biến quan sát, kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo cho thấy hệ số Cronbach's Alpha bằng 0.932 > 0.6.

Nhóm 7: Đánh giá chung về cơ sở vật chất và môi trường xung quanh mã hóa C7 (Trong bảng hỏi là các biến quan sát thuộc phần C7+C8+C9+C10+C11)

C71: Sinh viên hài lòng với chất lượng cơ sở vật chất của nhà trường

C72: Thủ tục đăng ký tài khoản để truy cập và thư viện số đơn giản, nhanh gọn

C73: Các tính năng của thư viện số (tính năng tìm kiếm, phiên bản dành cho di động, tốc độ load, giao diện trang web, sắp xếp các loại tài liệu, thông tin tóm tắt tài liệu)

C74: Các tài liệu trong thư viện đầy đủ phong phú và đa dạng

C75: Khuôn viên trong trường xung quanh xanh sạch đẹp

C76: Đầy đủ phòng học và các thiết bị hỗ trợ học tập

C77: Chất lượng phòng học và các thiết bị hỗ trợ học tập đáp ứng được nhu cầu của sinh viên và giảng viên

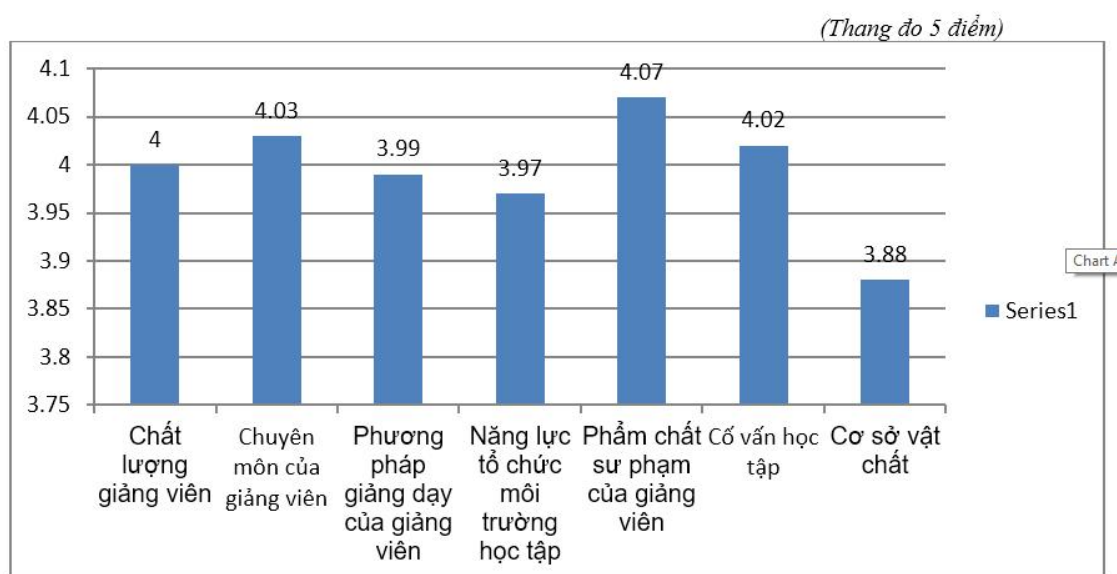
C78: Lớp học được vệ sinh hàng ngày, sạch sẽ, đảm bảo chất lượng lớp học

C79: Nhà để xe rộng rãi đủ chỗ cho sinh viên để xe

C710: Khu vực để xe đảm bảo an ninh

Nhân tố "Đánh giá chung về cơ sở vật chất và môi trường xung quanh" được đo lường bằng 10 biến quan sát, kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo cho thấy hệ số Cronbach's Alpha bằng 0,94 > 0.6.

Biểu đồ 1: Điểm trung bình đánh giá của sinh viên theo các nhóm nhân tố về biến độc lập



Kết quả mô tả thống kê các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về giảng viên và cơ sở vật chất (Biểu đồ 1) với 48 biến quan sát đánh giá về giảng viên và cơ sở vật chất dựa trên thang đo Likert 5 bậc cho thấy, sinh viên đánh giá rất cao với giá trị thấp nhất là 3,77 (các tính năng của thư viện) và cao nhất đạt 4,12 (về giảng viên có kiến thức sâu rộng).

Theo từng nhóm nhân tố cho thấy, các đánh giá của sinh viên rất cao theo các biến quan sát khá và đồng đều. Theo nhóm biến số quan sát thuộc nhân tố (1) Chất lượng giảng viên với 5 biến quan sát đạt giá trị từ 3,97 đến 4,03 điểm đánh giá chung của nhân tố (1) đạt 4,00 đứng vị trí thứ tư trong tổng số 7 nhân tố

Theo nhóm biến số quan sát thuộc nhân tố (2). Chuyên môn của giảng viên với 8 biến quan sát có mức chênh lệch giữa các biến số khá cao, từ 3,95 đến 4,12 điểm, đánh giá chung của nhân tố (2) đạt 4,03, đứng vị trí thứ hai trong tổng số 7 nhân tố.

Theo nhóm biến số quan sát thuộc nhân tố (3). Phương pháp giảng dạy của giảng viên, với 12 biến quan sát đạt giá trị từ 3,96 đến 4,03, điểm đánh giá chung của nhân tố (3) đạt 3,99, đứng vị trí thứ năm trong tổng số 7 nhân tố.

Theo nhóm biến số quan sát thuộc nhân tố (4). Năng lực tổ chức môi trường học tập, với 4 biến quan sát đạt giá trị từ 3,94 đến 4,02, điểm đánh giá chung của nhân tố (4)

đạt 3,97, đứng vị trí thứ sáu trong tổng số 7 nhân tố.

Theo nhóm biến số quan sát thuộc nhân tố (5). Phẩm chất sư phạm của giảng viên, với 4 biến quan sát đạt giá trị từ 4,01 đến 4,11, điểm đánh giá chung của nhân tố (5) đạt 4,07, đứng vị trí thứ nhất trong tổng số 7 nhân tố. Nhân tố này được đánh giá cao nhất, đã thể hiện sự đánh giá của sinh viên rất tin tưởng vào phẩm chất đạo đức, xứng đáng được gọi là trường Đảng và trường trọng điểm của quốc gia.

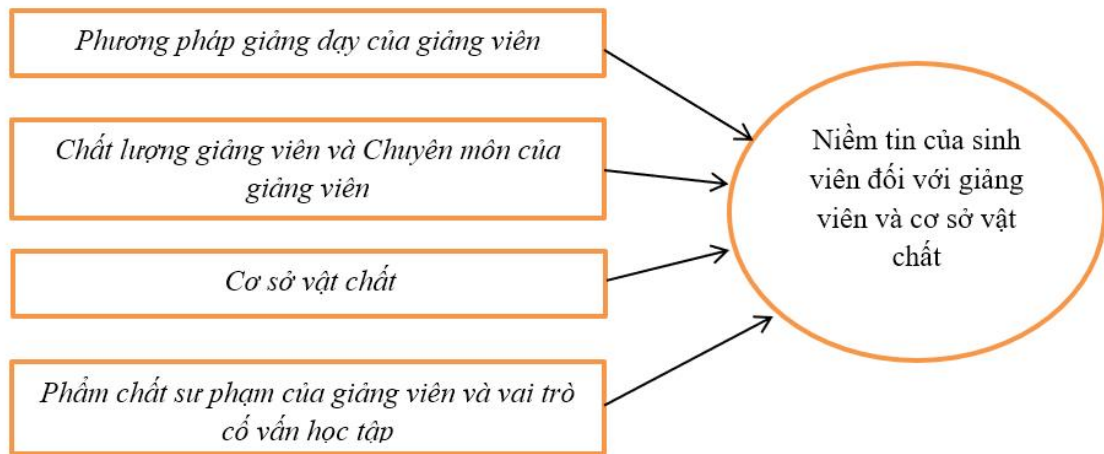
Theo nhóm biến số quan sát thuộc nhân tố (6). Cố vấn học tập với 5 biến quan sát đạt giá trị từ 4,00 đến 4,05, điểm đánh giá chung của nhân tố (3) đạt 4,02, đứng vị trí thứ ba trong tổng số 7 nhân tố.

Theo nhóm biến số quan sát thuộc nhân tố (7). Cơ sở vật chất với 10 biến quan sát đạt giá trị từ 3,77 đến 4,07, điểm đánh giá chung của nhân tố (7) đạt 3,88, đứng vị trí thứ cuối cùng trong tổng số 7 nhân tố. Điều này cho thấy mặc dù có điểm đánh giá khá cao so với các trường đại học khác, tuy nhiên so với đánh giá với các nhóm nhân tố khác vẫn chưa đáp ứng được kỳ vọng của sinh viên.

Tiến hành phân tích nhân tố EFA: với 48 biến quan sát từ C1 đến C710 về đánh giá của sinh viên về nhà trường đã nêu trên, tác giả đã tiến hành phân tích nhân tố EFA với phép xoay 90^0 , sau khi loại các biến không đạt yêu cầu vào từng nhóm (giá trị dưới 0.5) 5 vòng với biến trên 0,5, quá trình phân tích có một số biến số đo lường giải thích cùng lúc hai nhân tố. Khi đó tác giả xem xét hệ số tải cùng đo lường hai nhân tố chênh lệch hơn 0,3 hay không giữ lại biến này, tiếp tục phân tích và kết luận hệ số tải của biến nào lớn hơn thì nó đo lường yếu tố đó.

Kết quả phân tích nhân tố EFA ta có từ 7 nhân tố dự định còn lại 4 nhân tố với 44 biến quan sát: **Nhân tố 1:** gồm 12 biến quan sát ở C3 về "Phương pháp giảng dạy của giảng viên".

Nhân tố 2: Gồm 13 biến quan sát với 5 câu C1 và 8 câu C2 thuộc về 2 nhân tố "Đánh giá chung về chất lượng giảng viên" và "Chuyên môn của giảng viên".



Mô hình 2: Mô hình phân tích nhân tố sau khi thực hiện phân tích nhân tố EFA với các biến độc lập

Nhân tố 3: Gồm 10 biến thuộc CSVC từ C7-C710 là nhân tố (7) với toàn bộ các biến quan sát "Đánh giá về cơ sở vật chất của nhà trường"

Nhân tố 4: Gồm 9 biến với 4 câu C5 và 5 câu C6 thuộc về 2 nhân tố dự định bàn là "Phẩm chất sư phạm của giảng viên" và "Đánh giá về cố vấn học tập".

Trên kết quả phân tích các nhân tố EFA đã nêu trên từ 48 biến quan sát nhưng do đa cộng tuyến và nhiều biến số có thể trùng nhau về giá trị, vì vậy, còn lại 44 biến quan sát tương ứng 44 biến số được xếp vào 4 nhóm nhân tố mới đã nêu trên. Điều đặc biệt, tất cả 4 biến quan sát về năng lực tổ chức học tập của giảng viên bị loại bỏ vì khi thực hiện phép xoay các biến số này đều thuộc vào 4 nhóm và chênh lệch giữa 2 nhân tố không có giá trị nào đạt hơn 0,3.

Phân tích nhân tố đối với các biến quan sát là biến phụ thuộc

Đối với nhóm biến số phụ thuộc dựa trên 4 biến quan sát trong phần C (trong bảng hỏi) về niềm tin của sinh viên đối với giảng viên và cơ sở vật chất:

C1: Niềm tin của bạn vào việc nhà trường chuyển đổi sang hệ thống đào tạo tín chỉ sẽ giúp sinh viên học tập hiệu quả hơn.

C2: Niềm tin của bạn vào việc đổi mới phương pháp giảng dạy của giảng viên sẽ giúp sinh viên học tập hiệu quả hơn.

C3: Niềm tin của bạn vào việc xây dựng hệ thống thư viện số sẽ giúp sinh viên tiếp cận kiến thức nhanh chóng, dễ dàng hơn.

C4: Niềm tin của bạn vào việc xây dựng, nâng cấp các phòng học đầy đủ tiện nghi (máy chiếu, điều hòa, quạt, bàn ghế,...) sẽ giúp sinh viên học tập hiệu quả hơn.

D 1.1 Ban giám đốc học viện luôn có những quyết định đúng đắn kịp thời mang lại lợi ích cho sinh viên

D 1.2. Các giảng viên trong khoa có kinh nghiệm và trình độ chuyên môn cao truyền đạt tốt cho sinh viên.

D 1.3 Các phòng ban trong nhà trường hoạt động tốt vì lợi ích của sinh viên (phòng công tác chính trị, ban truyền thông,...)

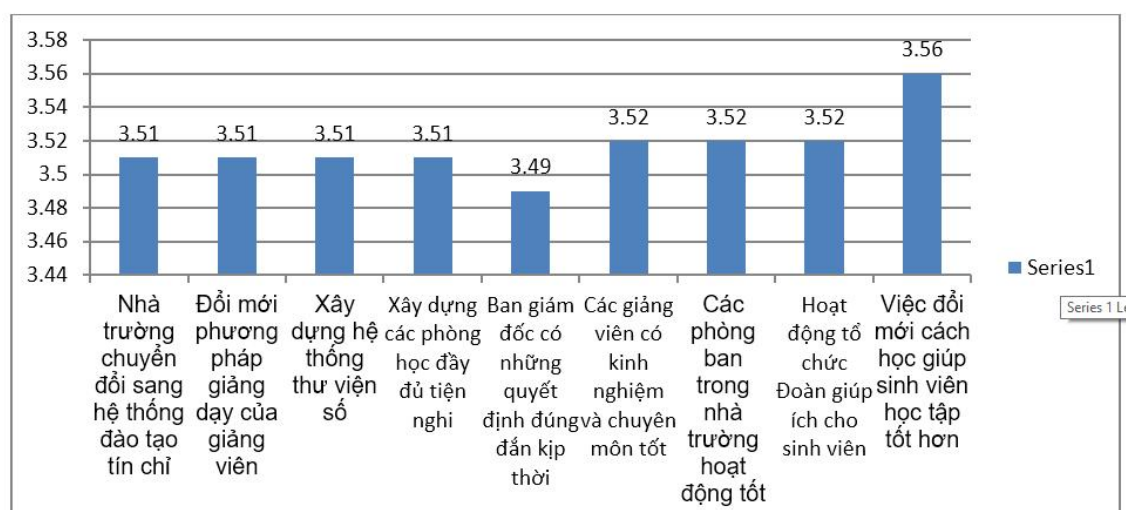
D 1.5 Hoạt động của các tổ chức đoàn giúp ích trong học tập cho sinh viên.

D 2.1 Việc đổi mới cách học truyền thống sang tự học, trao đổi thảo luận giúp sinh viên học tập tốt hơn.

Các thang đo trong phần đo lường về niềm tin trong bảng hỏi dùng thang đo likert 10 bậc từ 0 đến 9 đã được tác giả chuyển đổi thành thang đo 5 bậc từ 1-5 để tương ứng với các thang đo lường về đánh giá đã nêu trên. Như vậy, nhóm biến số phụ thuộc "niềm tin của sinh viên đối với nhà trường" được đo lường bằng 9 biến quan sát, kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo phân tích độ tin cậy Cronbach Alpha cho thấy hệ số bằng $0.982 > 0.6$. Giá trị độ tin cậy Cronbach's Alpha 0.982 là rất cao so với 0.95 ngưỡng trên của hệ số Cronbach's Alpha đây có thể do sinh viên trả lời khá giống nhau giữa 9 biến quan sát đặt ra.

Biểu đồ 2: Điểm trung bình đánh giá của sinh viên theo các biến phụ thuộc

(Thang đo 5 điểm)



Phân tích các nhân tố EFA (tiêu chí sử dụng phổ biến để xác định số lượng nhân tố trong phân tích EFA) cho thấy hệ số KMO = 0,958 > 0,5, điều này cho thấy việc phân tích dữ liệu phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Kiểm định Bartlett's có ý nghĩa thống kê (sig = 0,000 < 0,05) nên phân tích nhân tố để nhóm các biến lại với nhau là phù hợp. Kết quả phân tích từ 3 nhân tố (C, D1 và D2) với 9 biến quan sát được tập hợp lại duy nhất 1 nhân tố, rút trích tại trị số Eigenvalue là 3,848 > 1 và tổng phương sai trích dùng để giải thích nhân tố là 87,295% > 50% đạt yêu cầu, khi đó có thể nói rằng các yếu tố này có thể giải thích 87,29% biến thiên của dữ liệu, nên thỏa mãn điều kiện phân tích nhân tố.

4.2 Phân tích tương quan các biến số độc lập với biến phụ thuộc

Để phân tích tương quan giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc sau khi đã phân tích nhân tố EFA, tác giả sử dụng các biến đại diện cho từng nhân tố để phân tích. Với 44 biến quan sát thuộc biến độc lập được quy về còn 4 biến số theo 4 nhân tố: Nhân tố 1 là **"Phương pháp giảng dạy của giảng viên"** mã hóa là PP.

Nhân tố 2: gồm 2 nhân tố "Đánh giá chung về chất lượng giảng viên" và "Chuyên môn của giảng viên" được gọi chung là **"Chất lượng giảng viên"** mã hóa là CL.

Nhân tố 3: "Đánh giá về cơ sở vật chất của nhà trường" được gọi **"Cơ sở vật chất"** mã hóa là CS

Nhân tố 4 gồm 2 nhân tố "Phẩm chất sư phạm của giảng viên" và "Đánh giá về cố vấn học tập" được gọi là "**Phẩm chất của giảng viên**" mã hóa là **PC**.

9 biến quan sát thuộc biến phụ thuộc sẽ được quy về một biến là "**niềm tin vào nhà trường**" mã hóa **NT**

Phân tích hồi quy tuyến tính nhằm xác định mức độ tác động của 4 nhóm nhân tố (PP, CL, CS và PC) đối với sự hài lòng của sinh viên Học viện Báo chí và Tuyên truyền. Từ kết quả phân tích ở Bảng 1 cho thấy các Hệ số $R^2 = 0,292$ và $R^2 = 0,288$ cho biết mức độ ảnh hưởng của biến độc lập đến biến phụ thuộc, theo đó mô hình có thể giải thích được 28% sự thay đổi của biến phụ thuộc (Niềm tin của sinh viên) là do các biến độc lập trong mô hình tác động và ngược lại có tới 72% sự biến thiên còn lại được giải thích bởi các biến khác ngoài mô hình. Hệ số Durbin Watson (là kiểm định thống kê Durbin-Watson) là 1,718 chứng tỏ mô hình không có hiện tượng tương quan (trong khoảng 1,5 đến 2,5). Hệ số VIF (là thước đo lượng đa cộng tuyến trong phân tích hồi quy) trong mô hình đều nhỏ hơn 10 ta có thể kết luận các biến đưa vào phân tích không có sự đa cộng tuyến (tuy nhiên không đạt được giá trị nhỏ hơn 2 mà phần lớn trên dưới ngưỡng 5 theo một số chuyên gia vẫn có thể xảy ra sự đa cộng tuyến gây sai lệch các ước lượng hồi quy).

Bảng 1: Kết quả hồi quy tuyến tính của các biến độc lập với biến phụ thuộc

Nhân tố	Hệ số hồi quy		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Giá trị Sig	Thống kê cộng tuyến	
	chưa chuẩn hóa				Độ chấp nhận	VIF
	B	Sai số chuẩn				
Hằng số	0,048	0,206		0,235	0,814	
CL- chất lượng và chuyên môn giảng viên	0,019	0,111	0,012	0,167	0,867	0,186
PP- Phương pháp giảng dạy	0,277	0,110	0,184	2,510	0,012	0,182
						5,504

PC- phẩm chất sư phạm và cố vấn học tập	0,313	0,109	0,206	2,881	0,0040,189	5,280
CS- Cơ sở vật chất	0,262	0,083	0,176	3,160	0,0020,315	3,179
Sig. F						0,000
Hệ số R ²						0,292
Hệ số R ² hiệu chỉnh						0,288
Hệ số Durbin-Watson						1,718

Giá trị Sig của kiểm định F trong Anova là 0,000 (<0,05) cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính bội và tập dữ liệu là phù hợp. Kết quả phân tích dữ liệu từ bảng 1 cho thấy trong 4 nhân tố của biến độc lập đưa vào mô hình có 3 biến PP(Phương pháp giảng dạy của giảng viên", CS(Đánh giá về cơ sở vật chất của nhà trường) và PC(Phẩm chất sư phạm của giảng viên" và "Đánh giá về cố vấn học tập) tác động đến biến phụ thuộc NT. Biến CL (Đánh giá chung về chất lượng giảng viên" và "Chuyên môn của giảng viên") có Sig=0,867>0,05 do đó chưa đảm bảo về mặt thống kê có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc. Mặc dù các giá trị thống kê mô tả các biến quan sát theo nhân tố CL ở biểu đồ 1 cho thấy có giá trị cao thứ hai và thứ tư trong 7 nhóm nhân tố dự định ban đầu. Do vậy, mô hình hồi quy để phân tích là: $NT = 0,048 + 0,277PP + 0,313PC + 0,262CS$

Điều này cho thấy cả 3 nhân tố PP, PC, CS đều có tương quan tỷ lệ thuận với biến phụ thuộc niềm tin vào Học viện Báo chí và Tuyên truyền (NT). Trong đó nhân tố PC là tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên. Điều đó có nghĩa, nếu tăng thêm 1 điểm cho các yếu tố về Phẩm chất sư phạm của giảng viên" và "Vai trò cố vấn học tập của giảng viên" (thông qua 9 biến số quan sát) như giảng viên nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ sinh viên trong quá trình học tập, Đảm bảo tính công bằng giữa các sinh viên, có hành vi đối xử đúng mực và tôn trọng sinh viên, giảng viên tăng thêm các kỹ năng mềm phục vụ cho nhu cầu giảng dạy, nhiệt tình, giúp đỡ giải quyết các vấn đề tồn đọng của sinh viên, định hướng sinh viên về ngành học, quan tâm, đưa tin kịp thời về học tập, đổi mới chính sách trường lớp cho sinh viên, thì sự hài lòng của sinh viên về nhà trường sẽ tăng thêm 0,313 điểm. Vì thế sự quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng đối với sinh viên sẽ gia tăng niềm tin vào hoạt động đào tạo của nhà trường.

Tiếp đến là nhân tố phương pháp giảng dạy, nếu tăng thêm 1 điểm như: Kỹ năng giao tiếp, truyền đạt tốt, giảng dạy lý thuyết đi đôi với thực hành, tăng sự tương tác, tạo hứng khởi cho sinh viên tích cực trong học tập, tổ chức các hoạt động đa dạng, giúp sinh viên phát triển năng lực sáng tạo, tư duy phản biện để giải quyết vấn đề, giúp sinh viên phát triển năng lực tự học, đáp ứng được yêu cầu công việc của sinh viên sau khi ra trường, thì sự hài lòng của sinh viên về nhà trường sẽ tăng thêm 0,277 điểm. Thay đổi phương pháp giảng dạy của giảng viên theo các mong muốn này sẽ giúp viên học tập tốt hơn trong tương lai.

Nhân tố đứng vị trí ảnh hưởng thứ ba là cơ sở vật chất có hệ số Beta là 0,262. Điều này có nghĩa là khi nhân tố cơ sở vật chất tăng lên 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên về nhà trường sẽ tăng thêm 0,262 điểm. Nếu cơ sở vật chất của nhà trường không đảm bảo, thủ tục đăng ký tài khoản để truy cập và thư viện số không đơn giản, nhanh gọn, các tính năng của thư viện số ít, không cập nhật, các tài liệu trong thư viện không đầy đủ, phong phú và đa dạng sẽ không đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên, từ đó sẽ ảnh hưởng trực tiếp chất lượng đào tạo của nhà trường. Ngược lại, khuôn viên trong trường xanh, sạch, đẹp, chất lượng phòng học và các thiết bị hỗ trợ học tập đáp ứng được nhu cầu của sinh viên và giảng viên, nhà để xe rộng rãi, đảm bảo an ninh sẽ tạo điều kiện sinh viên an tâm học tập và tin tưởng vào đào tạo của nhà trường sẽ đạt kết quả tốt.

5. Kết luận và khuyến nghị

Kết quả nghiên cứu đã xác định 3 nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên trong nhà trường. Các nhân tố được xác định từ cao xuống thấp: thứ nhất là: Phẩm chất sư phạm và vai trò cố vấn học tập của giảng viên, thứ hai là nhân tố Phương pháp giảng dạy của giảng viên và thứ ba là Cơ sở vật chất của nhà trường. Cả ba nhân tố này giải thích được 28% sự biến thiên của sự hài lòng và có 72% còn lại được giải thích bởi các biến khác ngoài mô hình, mà phạm vi hạn hẹp của bài viết này chưa đề cập đến. Đây là vấn đề cần được xem xét cho các nghiên cứu kế tiếp. Bài viết đã cung cấp những căn cứ khoa học cho việc duy trì, nâng cao chất lượng các hoạt động trong Học viện Báo chí và Tuyên truyền qua phân tích 3 nhân tố vừa đề cập.

Dựa vào kết quả nghiên cứu, ta có thể thấy trước hết cần tập trung củng cố, nâng cao phẩm chất, vai trò của đội ngũ giảng viên thông qua sự quan tâm, tôn trọng, đối xử bình đẳng đối với sinh viên. Tiếp đến là nâng cao, cải tiến phương pháp giảng dạy của giảng viên gắn lý luận với thực tiễn, tăng cường sự tương tác, tạo hứng khởi cho sinh viên trong học tập, giúp sinh viên phát triển năng lực sáng tạo, có tư duy phản biện để giải quyết vấn đề các xã hội, có khả năng lực tự học, đáp ứng được yêu cầu công việc của sinh viên sau khi ra trường.

Cuối cùng là cần tập trung cải thiện về điều kiện cơ sở vật chất giúp nâng cao chất lượng đào tạo, tiếp cận được những công nghệ hiện đại. Theo kết quả nghiên cứu tại các trường đại học được tổng quan nghiên cứu đã nêu ở trên, cơ sở vật chất luôn được coi là yếu tố có ảnh hưởng thấp nhất đến sự hài lòng của sinh viên, hệ số Beta thường chỉ đạt dưới 0,1, chỉ có trường ĐH Lao động – Xã hội năm 2020 đạt 0,179 thì chỉ số Beta của Học viện Báo chí và Tuyên truyền đạt 0,262 là cao hơn từ 1,5-3 lần so với các trường đại học khác. Đặc điểm đào tạo ngành truyền thông của Học viện Báo chí và Tuyên truyền luôn phải đào tạo sinh viên cập nhật, làm chủ được các phương tiện kỹ thuật truyền thông hiện đại luôn là thách thức lớn đối với nhà trường. Trong nhiều năm qua nhà trường cũng thường xuyên tu sửa lại các phòng học, hội trường, thư viện, studio... với nguồn kinh phí rất lớn tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng được kỳ vọng của sinh viên hiện nay.

Bài viết đã đưa ra mô hình ứng dụng đánh giá chất lượng dịch vụ phục vụ đào tạo đại học và mối quan hệ của nó với mức độ hài lòng của sinh viên. Phương pháp triển khai nghiên cứu, mô hình và các biến quan sát đề xuất nghiên cứu có thể được sử dụng cho các cơ sở giáo dục trong việc đánh giá chất lượng đào tạo và sự hài lòng của sinh viên, nhằm có kế hoạch sử dụng hiệu quả nguồn lực để cải tiến chất lượng đào tạo, nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên. Từ đó, các cơ sở đào tạo có thể tạo dựng được thương hiệu uy tín, tạo lợi thế cạnh tranh và phát triển bền vững trong tương lai.

Tài liệu tham khảo

(1) Học viện Báo chí và Tuyên truyền, Chương trình khung đào tạo trình độ đại học, ngành Xã hội học, năm 2024, Tr 5.

- (2) Shin, D. C., & Johnson, D. M. 1978. Avowed happiness as an overall assessment of life. *Social Indicators Research*, 5, 475-492, tr 478.
- (3) Shin, D. C., & Johnson, D. M. 1978. Avowed happiness as an overall assessment of life. *Social Indicators Research*, 5, 475-492, tr 491.
- (4) Parasuraman, A. , Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research" January 1985, [Journal of Marketing](#), Vol. 49, pp 41-50
- (5) Parasuraman, A. , L. L. Berry, & V. A. Zeithaml, (1991). "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, 67(4): 420-450.
- (6) Nguyễn Văn Điệp, Nguyễn Phước Quý Quang, "Phân tích các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất ĐH Tây Đô", *Tạp chí Nghiên cứu Khoa học và Phát triển Trường ĐH Tây đô*, số 03-2018.
- (7) Phạm Thị Liên, "Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội", *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh*, Tập 32, Số 4 (2016) 81-89.
- (8) Trần Thị Kim Chi, "Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng các dịch vụ hỗ trợ tại trường Đại học Lạc Hồng", *Tạp chí Khoa học Trường ĐH Sư phạm TP Hồ Chí Minh*, Tập 16, Số 11 (2019): 775-786.
- (9) Lư Phạm Thiện Duy, Bùi Quốc Khánh và Ngô Thị Thanh Thúy, "Đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động của một số phòng ban chức năng tại trường Đại học Cần Thơ", *Tạp chí khoa học trường Đại học Cần Thơ*, Tập 59 số 2C (2023): 203-210.
- (10) Trần Thị Yến Phương, Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học Duy Tân, *Tạp chí khoa học và Công nghệ Đại học Duy Tân*, Tập 4 số 47 (2021): 143-151.
- (11) Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phương, Vũ Thị Hồng Loan, "Mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của Trường Đại học Lâm Nghiệp", *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp*, Số 2(2016): 163-172.
- (12) Phạm Thị Liên, "Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội", *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh*, Tập 32, Số 4 (2016) tr 85.
- (13) Nguyễn Văn Điệp, Nguyễn Phước Quý Quang, "Phân tích các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ cơ sở vật chất ĐH Tây Đô", *Tạp chí Nghiên cứu Khoa học và Phát triển Trường ĐH Tây đô*, số 03-2018, tr5.