

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC BẰNG E-LEARNING TRONG BỐI CẢNH COVID-19 TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC LẠC HỒNG

Nguyễn Thị Ngọc Diệp,
Đoàn Thị Hồng Nga⁺

Trường Đại học Lạc Hồng
⁺Tác giả liên hệ • Email: hongngatcnh@lhu.edu.vn

Article History

Received: 07/11/2020

Accepted: 16/12/2020

Published: 05/01/2021

Keywords

E-learning, quality of training service, Covid-19, Lac Hong University.

ABSTRACT

With the advancement in information technology, in the face of the complicated development of Covid-19, many universities have deployed to teach theoretical modules using online learning method (E-learning). The article assesses student satisfaction on the quality of university training services by E-Learning in the context of Covid-19 recently in order to provide some recommendations to improve training service quality at Lac Hong University. The target of the survey is 1,935 students from 10 Faculties of Lac Hong University. The results show that there are 5 influencing factors ranked in descending order of: Tangible means; Empathetic; Credibility; Service capacity and Ability to respond. E-learning still has many issues that need to be improved and should be paid attention to in order to ensure consistency as well as ensure the quality of teaching and learning such as: Internet connection, teaching materials, schedule and testing method investigation and evaluation.

1. Mở đầu

Các trường đại học (ĐH) tại Việt Nam có vai trò quan trọng trong đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao ở mọi lĩnh vực ngành, nghề nhằm phục vụ cho sự nghiệp xây dựng và phát triển đất nước. Trường ĐH Lạc Hồng với nhiệm vụ đào tạo nhân lực cung cấp trực tiếp cho các khu công nghiệp (KCN), khu chế xuất của tỉnh Đồng Nai và các khu vực lân cận.

Theo Ban Quản lý các KCN Đồng Nai (2019), hiện tại tỉnh có hơn 32 KCN đang hoạt động với tỉ lệ lấp đầy trên 90% và Đồng Nai sẽ có thêm 4 KCN mới đi vào hoạt động là KCN công nghệ cao Long Thành, KCN Phước Bình (huyện Long Thành), KCN Cẩm Mỹ (huyện Cẩm Mỹ) và KCN Gia Kiệm (huyện Thống Nhất) với tổng diện tích là 1.320 ha. Sự phát triển của các KCN trên địa bàn tỉnh sẽ có nhu cầu rất lớn về nguồn nhân lực. Do đó, chất lượng đào tạo của trường trực tiếp quyết định số lượng, chất lượng nguồn nhân lực để đáp ứng nhu cầu thực tiễn tại Đồng Nai trong hiện tại và thời gian tới.

Trong bối cảnh dịch Covid-19 vừa qua, Trường ĐH Lạc Hồng đã và đang đẩy mạnh công tác dạy và học bằng E-learning các học phần lí thuyết ở tất cả các Khoa. Để đánh giá một cách toàn diện chất lượng dịch vụ giảng dạy bằng E-learning trong thời gian qua và các vướng mắc, khó khăn trong công tác giảng dạy nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy.

Bài báo đánh giá sự hài lòng của sinh viên (SV) về chất lượng đào tạo dịch vụ ĐH bằng hình thức E-learning tại Trường ĐH Lạc Hồng và đề xuất hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng đào tạo dịch vụ ĐH bằng hình thức E-learning tại Trường.

2. Kết quả nghiên cứu

2.1. Một số vấn đề lí luận về chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của khách hàng

2.1.1. Chất lượng dịch vụ đào tạo

Có nhiều quan điểm khác nhau về “chất lượng đào tạo”. Chen và cộng sự (2007) đưa ra định nghĩa chất lượng đào tạo ĐH là một khái niệm đa hướng bao gồm các chức năng và hoạt động như: Chương trình đào tạo, chất lượng giảng viên (GV) giảng dạy, cơ sở vật chất, đặc điểm SV, quản lí - hành chính và hệ thống tương tác. Có thể hiểu “chất lượng” là một khái niệm mang tính tương đối, động, đa chiều và với những người ở các cương vị khác nhau có thể có những ưu tiên khác nhau khi xem xét nó. Điều này đặt ra yêu cầu về việc xây dựng một hệ thống rõ ràng các tiêu chí với những chỉ số được lượng hóa, nêu rõ các phương thức đảm bảo chất lượng và quản lí chất lượng (Nguyễn Đức Chính, 2002).

Theo Kotler (2000), dịch vụ là mọi hoạt động và kết quả mà một bên có thể cung cấp cho bên kia, chủ yếu là vô hình, không dẫn đến quyền sở hữu một cái gì đó. Sản phẩm của nó có thể gắn hay không gắn với một sản phẩm vật chất. Dịch vụ đào tạo là một loại hình dịch vụ đặc biệt vì bên cạnh một số thuộc tính cơ bản của một loại hình dịch vụ thông thường, dịch vụ đào tạo còn mang tính định hướng cho tương lai và chịu sự quản lý của Bộ GD-ĐT.

Về bản chất, “chất lượng dịch vụ GD-ĐT” là một khái niệm mang tính tương đối và được hiểu theo nhiều cách khác nhau, tùy theo từng cách tiếp cận vấn đề. Ở mỗi vị trí, người ta nhìn nhận về chất lượng ở những khía cạnh khác nhau. Một số khái niệm thường được đề cập gồm: Chất lượng là sự phù hợp giữa các tiêu chuẩn (thông số kỹ thuật); Chất lượng là sự đáp ứng nhu cầu của khách hàng (người sử dụng lao động được đào tạo) và chất lượng với tư cách là hiệu quả của việc đạt mục đích của trường học. Tuy đây là một quan niệm tổng hợp, nhưng bao trùm lên trên tất cả chất lượng dịch vụ phải nói lên nội dung đào tạo và những gì học viên đạt được sau quá trình học tập (Lê Đức Ngọc, 2004).

2.1.2. Sự hài lòng của khách hàng

Sự hài lòng là sự phản ứng của người tiêu dùng đối với việc ước lượng sự khác nhau giữa mong muốn trước đó và sự thể hiện thực sự của sản phẩm như là sự chấp nhận sau khi dùng nó. Theo Kotler (2003), sự hài lòng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt đầu từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm hay dịch vụ với những kì vọng của người đó. Kì vọng ở đây được xem là ước mong hay mong đợi của con người, bắt nguồn từ nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm trước đó và thông tin bên ngoài như quảng cáo, thông tin truyền miệng bạn bè, gia đình...

Có thể thấy mức độ thỏa mãn là hàm của sự khác biệt giữa kết quả nhận được và kì vọng. Khách hàng có thể có cảm nhận một trong ba mức độ thỏa mãn sau: Nếu kết quả thực hiện kém hơn so với kì vọng thì khách hàng sẽ không hài lòng; nếu kết quả thực hiện tương xứng với kì vọng thì khách hàng sẽ hài lòng; nếu kết quả thực tế vượt quá sự mong đợi thì khách hàng rất hài lòng và thích thú (Phạm Thị Liên, 2016).

2.1.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng

Zeithaml và Bitner (2000) đã cho thấy chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm phân biệt và các nhà nghiên cứu cho rằng sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ, trong khi chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ. Chua (2004) đã nghiên cứu đánh giá chất lượng đào tạo ĐH theo nhiều quan điểm/góc nhìn khác nhau: SV, phụ huynh, GV và người sử dụng lao động. Kết quả cho thấy, trong hầu hết các thành phần của mô hình SERVQUAL (đồng cảm, năng lực đáp ứng, tin cậy, phương tiện hữu hình, năng lực phục vụ), SV, phụ huynh và người sử dụng lao động đều kì vọng cao hơn những gì họ nhận được. Riêng các GV, sự khác biệt giữa cảm nhận và kì vọng xuất hiện ở hai thành phần gồm phương tiện hữu hình và năng lực phục vụ.

Phần lớn các nghiên cứu thực chứng đều cho thấy chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ cùng chiều với nhau: Al-Rafai và cộng sự (2016), Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018), Hà Nam Khánh Giao và Trần Thị Mỹ Vân (2020). Nếu chất lượng dịch vụ được cung cấp tăng thì sự hài lòng của khách hàng cũng tăng theo (trong điều kiện các yếu tố khác không đổi), điều này nói lên rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ đồng biến với nhau.

2.1.4. Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo qua sự hài lòng

Để đánh giá đo lường chất lượng dịch vụ thường sử dụng hai mô hình: mô hình của Gronroos (1984) và mô hình của Parasuraman và cộng sự (1985). Mô hình của Parasuraman và cộng sự (1985) đánh giá sự chấp nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ SERVQUAL. Bộ thang này gồm 2 phần và 22 biến quan sát, sau khi kiểm nghiệm và điều chỉnh nhiều lần (Parasuraman và cộng sự, 1993) kết luận rằng nó là thang đo phù hợp cho mọi loại hình dịch vụ gồm 5 nhân tố:

- Phương tiện hữu hình (Tangibles): bao gồm tài sản vật chất, trang thiết bị và ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ.
- Độ tin cậy (Reliability): được thể hiện qua khả năng thực hiện nhiệm vụ phù hợp, chính xác và đúng thời hạn ngay từ lần đầu tiên.
- Đáp ứng (Responsiveness): nói lên sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp các dịch vụ cho khách hàng.
- Năng lực phục vụ (Competence): nói lên trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng.
- Đồng cảm (Empathy): thể hiện qua sự quan tâm chăm sóc đến từng khách hàng.

Dựa trên cơ sở lý thuyết về mô hình cũng như tính đặc thù về dịch vụ đào tạo, chúng tôi tiến hành thang đo thử nghiệm và tiếp tục thực hiện các bước như sau:

Thảo luận nhóm: gồm các chuyên gia am hiểu về đào tạo, kiểm định chất lượng tại LHU, BUILD-IT. Ngoài ra thực hiện phương pháp phỏng vấn chuyên sâu để thu thập thông tin và tăng chất lượng thông tin được thu thập.

Thiết kế bảng câu hỏi và tham khảo ý kiến: sau thảo luận nhóm và phỏng vấn chuyên gia, nhóm tác giả tiến hành khảo sát thử nghiệm trên 50 SV. Dựa vào kết quả thử nghiệm nhóm tác giả tiến hành chỉnh sửa bảng câu hỏi để đảm bảo những đối tượng tham gia phỏng vấn hiểu hoàn toàn các nội dung câu hỏi đặt ra.

Thang đo chính thức: thang đo được xây dựng trên cơ sở của lý thuyết về chất lượng dịch vụ, lý thuyết về thang đo chất lượng dịch vụ đã có, cụ thể là thang đo SERVQUAL (Parasuraman và cộng sự, 1993) và lý thuyết về sự hài lòng của khách hàng. Tuy nhiên, do đặc thù của từng ngành dịch vụ và do sự khác nhau về nội dung nghiên cứu, nên thang đo trong nghiên cứu này đã có sự điều chỉnh để phù hợp với vấn đề nghiên cứu trên thực tế.

2.2. Dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Dữ liệu nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện với sự tham gia của 1.935 SV đang học tập tại Trường ĐH Lạc Hồng. Trong đó: 63% SV là nữ và 37% SV là nam thuộc các khoa: Công nghệ thông tin (4%), Tài chính - kế toán (14%), Ngôn ngữ Anh (1%), Quản trị KTQT (3%), Kỹ thuật hóa học và môi trường (1%), Kỹ thuật công trình (1%), Đông phương (14%), Cơ điện - điện tử (13%), Dược (48%) và Sau ĐH (1%).

2.2.2. Phương pháp nghiên cứu

Chúng tôi khảo sát online 1.935 SV Trường ĐH Lạc Hồng.

Thời gian: từ tháng 8-9/2020 thông qua bảng câu hỏi khảo sát.

Nghiên cứu định lượng sử dụng mô hình hồi quy Binary Logistic để phân tích. Biến phụ thuộc trong mô hình này là biến giả (biến dummy) chỉ nhận 2 giá trị 0 và 1. Các biến độc lập bao gồm: Phương tiện hữu hình (PTHH), Năng lực phục vụ (NLPV), Sự tin cậy (TC), Khả năng đáp ứng (KNDU) và Đồng cảm (DC). Biến phụ thuộc là biến Sự hài lòng của SV (HL).

Nội dung mã hóa các biến được trình bày ở bảng 1.

Bảng 1. Mã hoá các biến độc lập

Yếu tố	Thang đo	Mã hóa
Phương tiện hữu hình (PTHH)	Đường truyền Internet đáp ứng được yêu cầu của người học.	PTHH1
	SV có đầy đủ các thiết bị hỗ trợ cho việc học trực tuyến (laptop, smartphone, máy tính bàn,...)	PTHH2
	Các chương trình dạy mô phỏng được thực hiện tại phòng thu của trường có chất lượng tốt	PTHH3
Sự đáp ứng (KNDU)	Phần mềm đáp ứng được yêu cầu của người học: Zoom, Learn (www.learn.lhu.edu)	KNDU1
	Các phần mềm Zoom, Learn dễ cài đặt	KNDU2
	Người học rất dễ sử dụng các phần mềm Zoom, Learn để học và tương tác với giáo viên	KNDU3
Năng lực phục vụ (NLPV)	Các tài liệu hoặc video được giáo viên cung cấp đầy đủ trước buổi học trực tuyến	NLPV1
	SV luôn nhận được sự hỗ trợ của Khoa và Nhà trường khi cần thiết	NLPV2
	Nhân viên Khoa luôn thân thiện và tận tâm khi giải quyết các khó khăn khi học trực tuyến của SV	NLPV3
Sự tin cậy (TC)	GV thông báo rõ ràng, kịp thời về lịch trình các môn học trực tuyến	TC1
	GV tổ chức các hoạt động dạy học phù hợp với hình thức đào tạo trực tuyến	TC2
	Đề cương học phần, kế hoạch và hình thức kiểm tra đánh giá kết quả học tập được quy định rõ ràng và cung cấp đầy đủ trên hệ thống trực tuyến	TC3
Đồng cảm (DC)	Khoa và các nhân viên, GV kiêm nhiệm luôn theo dõi và hiểu rõ các nhu cầu học E-learning của SV	DC1
	Khoa và nhà trường luôn sẵn sàng hỗ trợ SV khi có các thắc mắc về môn học và điểm số khi học E-learning	DC2
	Khoa và nhà trường luôn quan tâm tới từng cá nhân SV khi có các vấn đề cần giải quyết khi học E-learning	DC3

2.3. Kết quả khảo sát và một số khuyến nghị

2.3.1. Kết quả khảo sát

Các thang đo trước hết được phân tích độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha. Kết quả phân tích như trong *bảng 2* cho thấy các thang đo đều đảm bảo độ tin cậy (Cronbach's Alpha > 0.6; Hệ số tương quan biến tổng của từng thành phần > 0.3) (Nguyễn Đình Thọ, 2013). Điều này chứng tỏ thang đo phù hợp, các biến đo lường các khái niệm nghiên cứu đều được sử dụng trong phân tích EFA.

Bảng 2. Kết quả phân tích độ tin cậy bằng Cronbach's Alpha

Thành phần	Kí hiệu	Cronbach's Alpha
Phương tiện hữu hình	PTHH	0.881
Khả năng đáp ứng	KNDU	0.687
Tin cậy	TC	0.850
Năng lực phục vụ	NLPV	0.834
Đồng cảm	DC	0.734

Kết quả kiểm tra EFA có hệ số KMO = 0.648 > 0.5 và Sig: 0.000 < 0.05 cho thấy mức ý nghĩa của tập hợp dữ liệu đưa vào phân tích nhân tố cao, chứng tỏ mô hình phân tích nhân tố phù hợp. Kết quả rút trích nhân tố đánh giá về sự hài lòng cho Hệ số Eigenvalues = 3.140 > 1, tổng phương sai rút trích là 75,53% > 50%, do vậy giá trị phương sai đạt chuẩn. Nghĩa là nhân tố này giải thích được 75,53% sự biến thiên của biến phụ thuộc. Kết quả ma trận xoay yếu tố của 5 yếu tố này được trình bày tại *bảng 3*.

Bảng 3. Kết quả ma trận xoay yếu tố

	Component				
	1	2	3	4	5
PTHH1	.871				
PTHH2	.847				
PTHH3	.817				
KNDU1		.924			
KNDU2		.599			
KNDU3		.502			
TC1			.904		
TC2			.832		
TC3			.633		
NLPV1				.957	
NLPV2				.790	
NLPV3				.688	
DC1					.791
DC2					.718
DC3					.670

Kết quả phân tích hồi quy

Kết quả hồi quy bằng phương pháp Binary Logistic nhằm đánh giá sự hài lòng của SV khi học bằng phương pháp E-learning được thể hiện tại *bảng 4* cho thấy, hệ số Sig. của cả 5 nhân tố đều nhỏ hơn 0,05. Điều này cho thấy, các nhân tố này đều có ý nghĩa thống kê trong việc giải thích sự tác động đến sự hài lòng của SV khi học bằng phương pháp E-learning.

Bảng 4. Kết quả phân tích hồi quy Binary Logistic

	B	S.E.	Wald	df	Sig.
NLPV	.017	.084	.040	1	.041
PTHH	.199	.088	5.140	1	.023
TC	.161	.082	3.848	1	.025
KNDU	.067	.070	.933	1	.000
DC	.173	.080	4.655	1	.031
Constant	2.286	.598	14.593	1	.000

Phương trình hồi quy theo Binary Logistic được thể hiện như sau:

$$\text{Log} [p(Y=1)/p(Y=0)] = 2.286 + 0.199\text{PTHH} + 0.173\text{DC} + 0.161\text{TC} + 0.067\text{KNDU} + 0.017\text{NLPV}$$

Cụ thể yếu tố *phương tiện hữu hình* có tác động đến sự hài lòng của SV nhiều nhất (Beta=0.199), tiếp đến là *đồng cảm* (Beta= 0.173), *sự tin cậy* (Beta=0.161), *khả năng đáp ứng* (Beta=0.067), cuối cùng là *năng lực phục vụ* (Beta=0.017).

Bảng 5. Kiểm định sự phù hợp của mô hình

	Chi-square	df	Sig.
Step	14.800	5	.011
Block	14.800	5	.011
Model	14.800	5	.011

Kết quả ở *bảng 5* cho thấy độ phù hợp tổng quát có mức ý nghĩa Sig. = 0.011 < 0.05, nghĩa là tổ hợp liên hệ tuyến tính của toàn bộ các hệ số trong mô hình có ý nghĩa trong việc giải thích cho biến phụ thuộc.

Bảng 6. Kiểm định mức độ chính xác của dự báo

Observed		Predicted		
		HL		Percentage Correct
		Không Hài lòng	Hài lòng	
HL	Không hài lòng	195	166	54.02
	Hài lòng	63	1511	96.00
Overall Percentage				81.3

Bảng 6 cho kết quả trong 361 trường hợp được dự đoán về việc SV không hài lòng khi học bằng E-learning, thì mô hình đã dự đoán đúng 195 trường hợp, tương ứng tỉ lệ là 54,02%. Còn 1.574 trường hợp được dự đoán về việc SV hài lòng khi học trực tuyến thì mô hình đã dự đoán đúng 1.511 trường hợp, tương ứng với tỉ lệ là 96%. Từ điều này, ta tính được tỉ lệ dự đoán đúng của toàn bộ mô hình là 81,3%.

2.3.2. Một số khuyến nghị

Dựa trên kết quả nghiên cứu và thực tế triển khai dạy và học thông qua E-learning tại Trường ĐH Lạc Hồng, chúng tôi đưa ra một số khuyến nghị như sau:

Thứ nhất, về yếu tố *Phương tiện hữu hình*: Nhà trường cần tiếp tục nâng cấp và hoàn thiện hệ thống các phần mềm chuyên dụng (ME), đường truyền Internet với tốc độ cao hơn để phục vụ quá trình dạy và học E-learning.

Thứ hai, về yếu tố *Khả năng đáp ứng*: Khoa và Trường cần tăng cường tổ chức các khóa tập huấn về các phương pháp sư phạm số, trong đó tích hợp các công cụ hỗ trợ dạy online, tích hợp các trò chơi trong bài giảng để củng cố kiến thức, tăng tương tác và tăng cường sự hứng thú của SV với bài học.

Thứ ba, về yếu tố *Năng lực phục vụ và Đồng cảm*: Các GV, các Khoa chuyên môn và nhà trường cần thường xuyên trao đổi về các khó khăn, vướng mắc cũng như tháo gỡ khó khăn trong quá trình dạy và học bằng E-learning. Nhằm gia tăng sự hài lòng của SV trong quá trình học E-learning, các Khoa cần đề cao vai trò và trách nhiệm của GV cơ hữu, cần có những hồi đáp các thắc mắc của SV thông qua kênh này một cách nhanh chóng và thấu đáo.

Thứ tư, về yếu tố *sự tin cậy*: GV phụ trách cần cung cấp đề cương học phần, kế hoạch và hình thức kiểm tra, đánh giá kết quả học tập được quy định rõ ràng và cung cấp đầy đủ trên hệ thống trực tuyến trước khi bắt đầu quá trình giảng dạy E-learning.

3. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV xếp theo thứ tự giảm dần bao gồm: (1) *Phương tiện hữu hình* (PTHH), (2) *Đồng cảm* (DC), (3) *Sự tin cậy* (TC), (4) *Khả năng đáp ứng* (KNDU) và (5) *Năng lực phục vụ* (NLPV). Ngoài ra, kết quả khảo sát còn cho thấy bên cạnh số đông SV hài lòng về việc học trực tuyến thì tỉ lệ SV mong muốn được học trên lớp kết hợp với học trực tuyến cũng tương đối cao với 60,57%. Bên cạnh những thuận lợi trong việc sử dụng E-learning vẫn còn những hạn chế nhất định trong quá trình triển khai thực tế, bài báo cho thấy một số hạn chế khi sử dụng E-learning của SV, giúp các GV trong từng Khoa nắm bắt, khắc phục những hạn chế đó, góp phần nâng cao sự hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường ĐH Lạc Hồng.

Tài liệu tham khảo

- Al-Rafai, A., Al-Fahad, M., Arafa, T., Son, M., & Handy, H. (2016). *Measuring Satisfaction with Performance Enhancement Activities: Evidence from Business Education*, International journal of Information and Education Technology, 10, 741-753.
- Ban Quản lí các khu công nghiệp Đồng Nai (2019). *Báo cáo quy hoạch và phát triển các khu công nghiệp*.
- Bộ GD-ĐT (2017). *Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ GD-ĐT về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học*.
- Chen, C.Y., Sok, P. and Sok, K. (2007). *Benchmarking potential factors leading to education quality: A study of Cambodian higher education*. Quality Assurance in Education, 15(2), 128-48.
- Chua, C. (2004). *Perception of Quality in Higher Education*. In Proceedings of the Australian universities quality forum (pp. 1-7). Melbourne: AUQA Occasional Publication.
- Gronroos, C. (1984). *A Service Quality Model and Its Marketing Implications*. European Journal of Marketing, 18(4), 36-44. DOI: 10.1108/EUM000000004784.
- Hà Nam Khánh Giao, Trần Thị Mỹ Vân (2020). *Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo các môn khoa học cơ bản tại Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn*. Tạp chí Công thương. Truy cập tại: <http://tapchicongthuong.vn/bai-viet/su-hai-long-cua-sinh-vien-doi-voi-chat-luong-dich-vu-dao-tao-cac-mon-khoa-hoc-co-ban-tai-truong-dai-hoc-cong-nghe-sai-gon-70580.htm>
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*, 10th Edition. New Jersey, Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*, 11th Edition. New Jersey, Prentice-Hall.
- Lê Đức Ngọc (2004). *Giáo dục đại học*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Mehlenbacher, B., Bennett, L., Bird, T., Ivey, M., Lucas, J., Morton, J., and Whitman, L. (2005). *Usable e-learning: A conceptual model for evaluation and design*. In Proceedings of HCI International: 11th International Conference on Human-Computer Interaction, Volume 4 - Theories, Models, and Processes in HCI. (Las Vegas, NV) Mira Digital (1-10).
- Nortvig, A. M., Petersen, A. K., and Balle, S. H. (2018). *A Literature Review of the Factors Influencing E-Learning and Blended Learning in Relation to Learning Outcome, Student Satisfaction and Engagement*. In The Electronic Journal of e-Learning, 16(1), 46-55.
- Nguyễn Đình Thọ (2013). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. NXB Lao động - Xã hội.
- Nguyễn Đức Chính (2002). *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Nguyễn Thị Ngọc Xuân (2018). *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Trà Vinh*. Tạp chí Giáo dục, số đặc biệt kì 1 tháng 5, tr 133-137.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implication for future research*. Journal of Marketing, 4, 41-50.
- 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, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993). *More on Improving Service Quality Measurement*. Journal of Retailing, 1, 141-147.
- Parri, J. (2006). *Quality in higher education*. Journal Vadyba/Management, 2(11), 107-111.
- Phạm Thị Liên (2016). *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, Đại học Quốc gia Hà Nội: Kinh tế và Kinh doanh, tập 32, số 4, tr 81-89.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 2nd Edition. McGraw-Hill, New York.