TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN
TẠP CHÍ KHOA HỌC
ĐẠI HỌC SÀI GÒN
ISSN 1859 - 3208
Số 82 (04/2022)

SAIGON UNIVERSITY
SCIENTIFIC JOURNAL
OF SAIGON UNIVERSITY
No. 82 (04/2022)

Email: tcdhsg@sgu.edu.vn ; Website: http://sj.sgu.edu.vn/

NGHIÊN CỨU MỨC ĐỘ ẢNH HƯỞNG CỦA CÁC NHÂN TỐ TRONG MÔ HÌNH HEDPERF ĐẾN CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA KHOA NGOẠI NGỮ TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN

A study on the effects that the factors in HedPERF model have on the training quality of the Department of Foreign Languages, Saigon University

ThS. Trần Ngọc Mai
Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Sài Gòn

TÓM TẮT

Nghiên cứu được tiến hành nhằm tìm hiểu mức độ ảnh hưởng của các nhân tố trong mô hình HedPERF bao gồm yếu tố phi học thuật (còn gọi là yếu tố hành chính), yếu tố học thuật, yếu tố danh tiếng, yếu tố tiếp cận và yếu tố chương trình đào tạo, đến chất lượng đào tạo của Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Sài Gòn. Nghiên cứu được thực hiện dựa trên dữ liệu khảo sát 592 sinh viên các khóa đang học tập tại Khoa trong năm học 2019-2020. Kết quả cho thấy yếu tố được sinh viên hài lòng nhất là yếu tố học thuật, còn yếu tố ít được hài lòng nhất là yếu tố danh tiếng. Thông qua kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất một số kiến nghị cho các nhà quản lý nhằm nâng cao chất lượng đào tạo của Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Sài Gòn trong thời gian tới.

Từ khóa: *chất lượng đào tạo, chương trình đào tạo, mô hình HedPERF, yếu tố danh tiếng, yếu tố học thuật*

ABSTRACT

The study was conducted to find out the influence of the factors in the HedPERF model, including the non-academic (also called administrative), academic, reputation, accessibility, and program factors, to the training quality of the Department of Foreign Languages, Saigon University. The study was conducted based on surveyed data of 592 students studying at this department in the academic year of 2019-2020. The results show that the factor that is most satisfied by students is the academic factor, and the least one is the reputation factor. From the research results, the researcher makes some recommendations to improve the training quality of the Department of Foreign Languages, Saigon University in the near future.

Keywords*: training quality, education program, HedPERF model, reputation factors, academic factors*

1. Giới thiệu

Ngày nay, giáo dục đại học đang đối mặt với cuộc cạnh tranh thương mại dưới tác động của nhiều lực lượng kinh tế khác nhau; cuộc cạnh tranh này là hệ quả tất yếu nảy sinh từ sự phát triển của thị trường giáo dục toàn cầu và nhất là vấn đề giảm quỹ chính phủ, buộc các cơ sở giáo dục đại học phải tìm kiếm các nguồn tài chính khác (Abdulla, 2006). Bemowski (1991) khẳng định rằng các cơ sở giáo dục đại học phải quan tâm đến cảm nhận của sinh viên về

Email: tranngocmai@sgu.edu.vn

nền giáo dục mà họ trải nghiệm. Tương tự như vậy, Abdulla (2006) gây sự chú ý nhiều đến các quy trình quản lý trong các cơ sở giáo dục đại học hơn là đến các lĩnh vực truyền thống của tiêu chuẩn học tập, đồng thời khẳng định nâng cao chất lượng dịch vụ là một mục tiêu quan trọng đối với hầu hết các cơ sở giáo dục đại học.

Trong những năm gần đây, Việt Nam đã và đang trải qua nhiều thay đổi về giáo dục, đặc biệt là giáo dục đại học. Giáo dục đại học ở Việt Nam bao gồm các trường đại học và học viện; tất cả được phân loại thành ba nhóm: trường công, trường tư và trường liên kết nước ngoài. Theo báo cáo của Bộ Giáo dục và Đào tạo (2020), trong năm học 2017-2018, Việt Nam có 236 cơ sở giáo dục đại học, đào tạo cho hơn 1.7 triệu sinh viên. Bộ Giáo dục và Đào tạo đã khẳng định việc đổi mới quản lý giáo dục đại học là khâu đột phá để tạo sự đổi mới toàn diện giáo dục đại học; và phát triển quy mô phải đi đôi với đảm bảo chất lượng đào tạo (Trần Ngọc Mai, Nguyễn Thị Thu Trang, & Nguyễn Hoàng Mỹ Thanh, 2021). Một số nghiên cứu được thực hiện trong nước gần đây là "Sự hài lòng của sinh viên trong dạy-học tại Trường Đại học Nha Trang" của Lê Phước Lượng (2012); "Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo tiếng Anh của Trung tâm Ngoại ngữ-Tin học Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh" của Hà Nam Khánh Giao & Lê Thị Phượng Liên (2018); "Đánh giá sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ giáo dục tại Đại học Nông Lâm Thành phố Hồ Chí Minh" của Võ Văn Việt (2017). Đáng lưu ý là các nghiên cứu này đều tìm hiểu chất lượng giáo dục thông qua sự hài lòng của sinh viên thay vì bản chất của chính chất lượng giáo dục. Vì vậy, việc tiến hành một nghiên cứu mới tại Trường Đại học Sài Gòn là cần thiết - là cơ sở thực tiễn để cải thiện nhanh cơ sở giáo dục đại học công lập này.

Nhằm đạt mục đích nêu trên, nghiên cứu được trình bày lại trong bài viết này đo lường và phân tích ảnh hưởng của 5 yếu tố trong mô hình HedPERF đến chất lượng giáo dục đại học tại Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Sài Gòn: (1) yếu tố phi học thuật (còn gọi là yếu tố hành chính), (2) yếu tố học thuật, (3) yếu tố danh tiếng, (4) yếu tố tiếp cận, và (5) yếu tố chương trình đào tạo (CTĐT); trên cơ sở đó bài viết đưa ra các khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng đào tạo tại Khoa.

Thang đo chất lượng dịch vụ HEdPERF (Higher Education Performance) do Abdulla (2006) đề xuất, sau khi hoàn thiện gồm 41 tiêu chí và được phân loại ra làm 5 nhóm yếu tố của chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học. Chúng được Võ Văn Việt (2007) giải thích như sau:

1. Yếu tố phi học thuật liên quan đến việc thực thi nhiệm vụ của các nhân viên hành chính. Con người là yếu tố hàng đầu, chi phối trực tiếp vào quá trình đào tạo trong trường đại học, trong đó yếu tố hành chính còn quyết định chất lượng làm việc của đội ngũ giảng viên (Nguyễn Đình Luận, 2016). Yếu tố này được xác định là chỉ số chất lượng quan trọng của việc đào tạo đại học (Crosby, Evans, & Cowles, 1990; Leblanc & Nguyen, 1997).

2. Yếu tố học thuật liên quan đến việc thực thi nhiệm vụ của giảng viên. Đội ngũ giảng viên được xác định là yếu tố con người quan trọng trong chất lượng đào tạo (Nguyễn Đình Luận, 2016), vì ngoài việc hoàn thành trách nhiệm dạy thì giảng viên còn cần có thái độ tích cực trong giảng dạy, kỹ năng giao tiếp tốt, khả năng tư vấn hiệu quả, và có thể cung cấp phản hồi thường

xuyên cho sinh viên (Abdulla, 2006).

3. Yếu tố danh tiếng liên quan đến hình ảnh của cơ sở giáo dục đại học. Danh tiếng của nhà trường được mô tả rộng rãi như một yếu tố quyết định quan trọng của chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học (Joseph & Joseph, 1997; Ford, Joseph & Joseph, 1999).

4. Yếu tố tiếp cận liên quan đến khả năng tiếp cận, liên lạc của người học với giảng viên và nhân viên hành chính. Yếu tố này có mối quan hệ với sự hài lòng và hiệu suất học tập của sinh viên (Banahene, Kraa & Kasu, 2018) và là yếu tố quan trọng nhất trong việc đo lường chất lượng dịch vụ của quá trình đào tạo (Dužević, Časni & Lazibat, 2015).

5. Yếu tố CTĐT bao gồm những vấn đề liên quan đến tính đa dạng, linh hoạt của CTĐT và chất lượng CTĐT. Tầm quan trọng của yếu tố này trong việc xác định chất lượng đào tạo được các tác giả ngoài nước (Joseph & Joseph, 1997; Ford, Joseph & Joseph, 1999) và trong nước (Võ Văn Việt, 2017) công nhận.

2. Đối tượng nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu

Khách thể tham gia nghiên cứu khảo sát gồm 592 sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh và Sư phạm tiếng Anh đang học tập tại Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Sài Gòn.

Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp định lượng. Mẫu nghiên cứu được lựa chọn bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản. Dữ liệu được thu thập thông qua bảng câu hỏi được thiết kế sẵn dựa vào bảng câu hỏi được phát triển bởi Abdulla (2006). Để đáp ứng mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, dữ liệu được xử lí bằng phương pháp thống kê mô tả.

3. Kết quả và bàn luận

Hệ số Cronbach's Alpha là một hệ số kiểm định thống kê về mức độ tin cậy và tương quan giữa các biến quan sát trong thang đo. Theo đó, các mức giá trị của Alpha lớn hơn 0,8 là thang đo lường tốt; từ 0,7 đến 0,8 là sử dụng được; từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng trong trường hợp khái niệm nghiên cứu là mới hoặc là mới trong bối cảnh nghiên cứu (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005). Kết quả phân tích *độ tin cậy* (reliability) cho thấy tất cả các yếu tố trong thang đo chất lượng đào tạo của Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Sài Gòn đều có Cronbach's Alpha >0.8 (Bảng 1).

Bảng 1. Cronbach's Alpha của các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo tại Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Sài Gòn

	Số biến quan sát	**Hệ số Cronbach's alpha**
Yếu tố phi học thuật	10	.939
Yếu tố học thuật	9	.941
Yếu tố danh tiếng	6	.879
Yếu tố tiếp cận	6	.916
Yếu tố CTĐT	2	.818

Tiếp theo, *phân tích tương quan* (correlation analysis) được thực hiện để kiểm tra sự liên quan giữa các biến chính có trong mô hình nghiên cứu. Trong phân tích tương quan, hệ số tương quan của Pearson giữa các biến chính đã được sử dụng. Kết quả phân tích tương quan giữa các biến được thể hiện trong Bảng 2 dưới đây.

Bảng 2. Kết quả phân tích tương quan giữa các biến

		Phi học thuật	**Học thuật**	**Danh tiếng**	**Tiếp cận**	**Chương trình đào tạo**
Phi học thuật	Pearson Correlation	1.000				
	Sig. (2-tailed)					
Học thuật	Pearson Correlation	.658**	1.000			
	Sig. (2-tailed)	0.000				
Danh tiếng	Pearson Correlation	.671**	.677**	1.000		
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000			
Tiếp cận	Pearson Correlation	.726**	.725**	.674**	1.000	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		
Chương trình đào tạo	Pearson Correlation	.589**	.667**	.667**	.725**	1.000
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

Kết quả phân tích cho thấy hệ số tương quan giữa các biến là:

- Hệ số tương quan giữa biến yếu tố phi học thuật và yếu tố tiếp cận là cao nhất, với r = .726 (p <.01); điều này cho thấy giữa hai biến này có mối quan hệ tương quan dương (+).

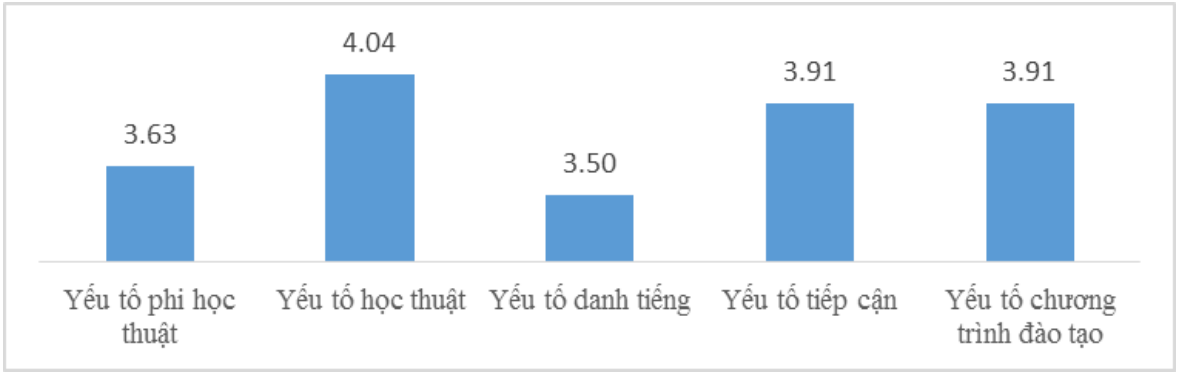
- Hệ số tương quan giữa yếu tố học thuật và yếu tố tiếp cận là r = .725 (p <.01); điều này cho thấy giữa hai biến này có mối quan hệ tương quan dương (+).

- Hệ số tương quan giữa yếu tố tiếp cận với yếu tố CTĐT cùng là r = .725 (p <.01); điều này cho thấy giữa hai biến này có mối quan hệ tương quan dương (+).

- Hệ số tương quan giữa yếu tố phi học thuật và yếu tố CTĐT là thấp nhất, với r = .589 (p<.01); điều này cho thấy giữa hai biến này có mối quan hệ tương dương (+).

Kết quả này cho thấy có mối quan hệ tương hỗ lẫn nhau giữa các biến chính: giá trị của biến này tăng thì đồng thời cũng làm tăng giá trị của biến còn lại.

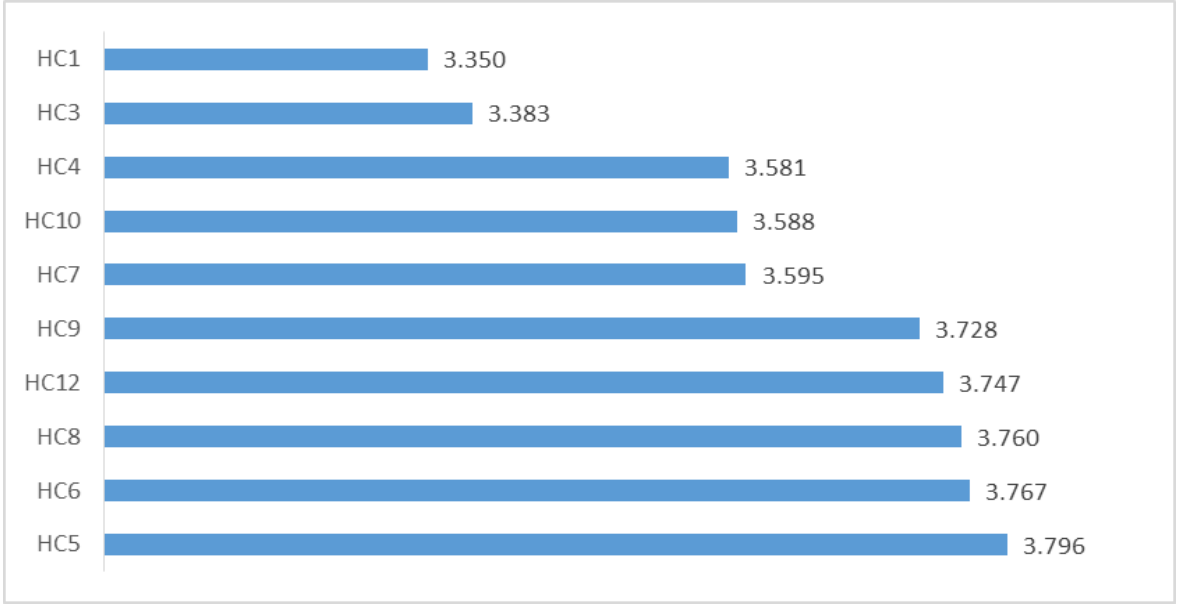
Kết quả phân tích chung của 5 yếu tố liên quan đến chất lượng đào tạo tại Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Sài Gòn (Biểu đồ 1) cho thấy (1) được đánh giá cao nhất là yếu tố học thuật, với giá trị trung bình là 4.04/5.00; (2) chiếm vị trí thứ hai là yếu tố tiếp cận và yếu tố CTĐT, với cùng giá trị trung bình là 3.91/5.00; (3) tiếp theo là yếu tố phi học thuật, với giá trị trung bình là 3.63/5.00; (4) bị đánh giá thấp nhất là yếu tố danh tiếng, với giá trị trung bình là 3.50/5.00.



Biểu đồ 1. Kết quả phân tích giá trị trung bình của 5 yếu tố đánh giá chất lượng đào tạo tại Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Sài Gòn

Kết quả phân tích cụ thể của từng yếu tố, như sau:

a) Yếu tố phi học thuật (Biểu đồ 2): nội dung được sinh viên hài lòng nhất là "Cán bộ - nhân viên của Khoa, Trường có kiến thức tốt và nắm vững các quy trình, thủ tục của Trường để hướng dẫn sinh viên" (HC5; trung bình 3.796), còn nội dung ít được hài lòng nhất là "Bạn cảm thấy an tâm và tự tin khi liên hệ giải quyết công việc hành chính với Trường" (HC1; trung bình 3.350).

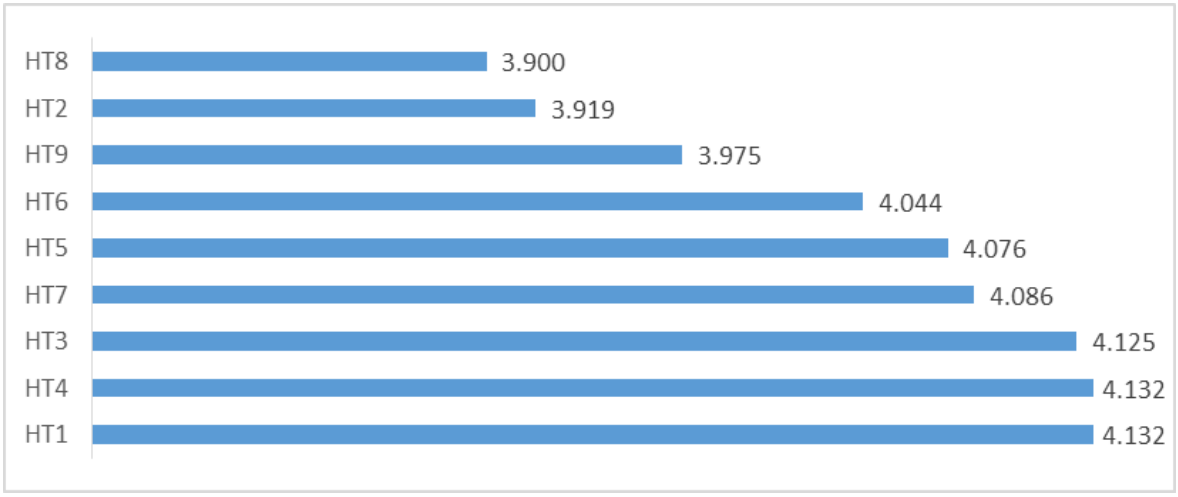


Biểu đồ 2. Kết quả phân tích yếu tố phi học thuật (hành chính)

Nội dung HC1 cho thấy sinh viên vẫn còn tâm lý e ngại, chưa thật sự tự tin khi liên hệ giải quyết công việc hành chính tại Khoa, Trường. Do đó, để nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Sài Gòn, các Phòng Ban và Khoa cần tiếp tục đề cao việc cải cách hành chính, tạo

môi trường thân thiện, giúp sinh viên có thể an tâm khi tìm đến liên hệ về công tác hành chính.

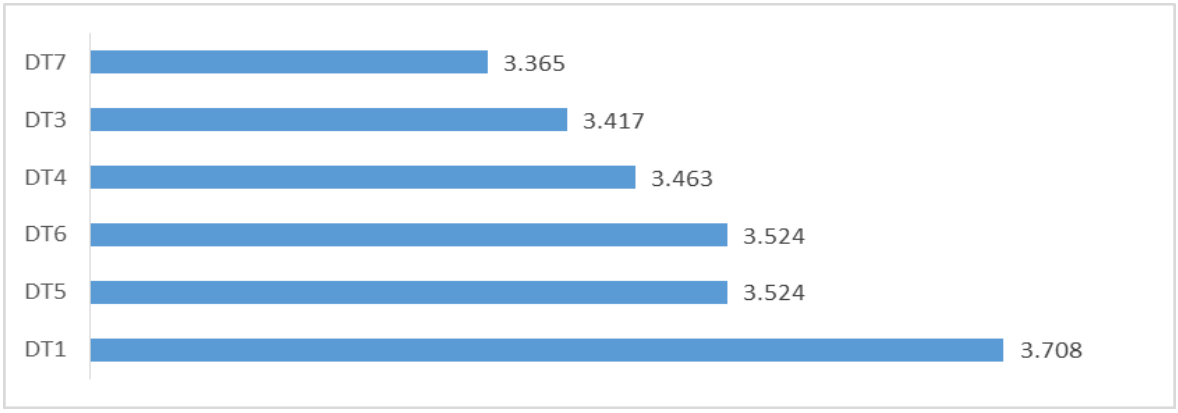
b) Yếu tố học thuật (Biểu đồ 3): đây là yếu tố được sinh viên đánh giá là hài lòng nhất khi tham gia học tập tại Khoa; trong 6/9 nội dung có mức độ đánh giá trung bình trên 4.0, có 2 nội dung được đánh giá cao nhất là "Giảng viên có học vị và trình độ chuyên môn cao" (HT1) và "Giảng viên luôn sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của sinh viên" (HT4), đều có giá trị trung bình là 4.132; nội dung bị đánh giá thấp nhất là "Giảng viên dành thời gian thích hợp để tư vấn cho sinh viên các vấn đề chuyên môn" (HT8), với giá trị trung bình là 3.900.



Biểu đồ 3. Kết quả phân tích yếu tố học thuật

Trong bối cảnh xã hội không ngừng vận động, để có thể luôn theo kịp các yêu cầu ngày một cao hơn của Bộ Giáo dục và Đào tạo, đáp ứng đúng nhu cầu thị trường cũng như đảm bảo chất lượng đào tạo, tập thể lãnh đạo của Trường, Khoa vẫn cần đề ra nhiều biện pháp để cải thiện, nâng cao tinh thần phục vụ sinh viên của đội ngũ giảng viên trong việc hỗ trợ giải đáp thắc mắc liên quan đến chuyên môn hay các vấn đề khác trong quá trình sinh viên học tập tại trường, từ đó góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Khoa, của Trường.

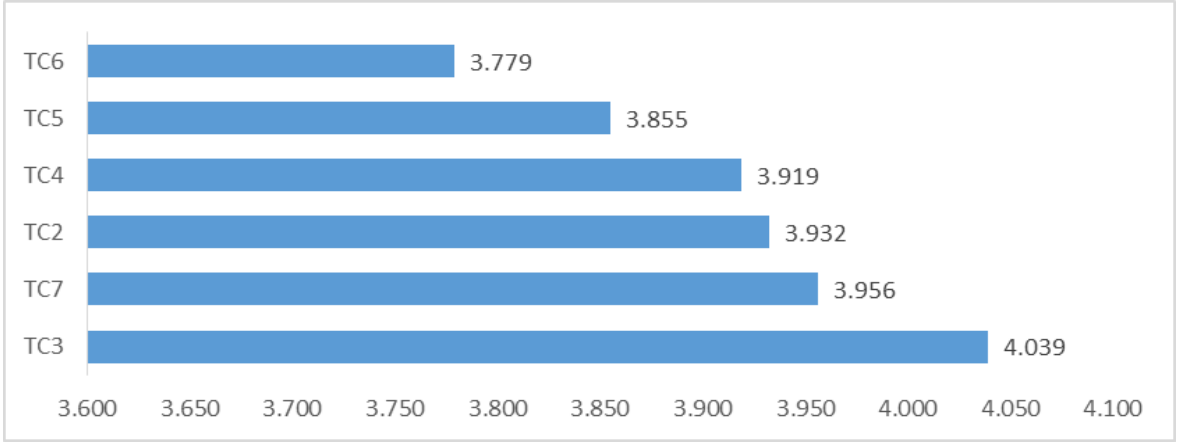
c) Yếu tố danh tiếng (Biểu đồ 4): đây là yếu tố bị đánh giá thấp nhất, có liên quan đến hình ảnh của cơ sở giáo dục đại học, bao gồm cơ sở vật chất, tài liệu học tập, và việc làm sau khi sinh viên tốt nghiệp. Một cách cụ thể, được đánh giá cao nhất là "Các CTĐT của trường có chất lượng tốt" (DT1), với giá trị trung bình 3,708; bị đánh giá thấp nhất là "Khoa, Trường có bộ phận tư vấn tâm lý, giới thiệu việc làm sinh viên" (DT7), chỉ đạt giá trị trung bình là 3,365.



Biểu đồ 4. Kết quả phân tích yếu tố danh tiếng

Để giải quyết tốt vấn đề này, tại Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Sài Gòn cần lập Tổ công tác – bộ phận trực tiếp tư vấn hướng nghiệp, cung cấp thông tin định hướng liên quan đến nghề nghiệp phù hợp với chuyên ngành đào tạo tại đơn vị. Ngoài ra, các CTĐT hiện nay cũng cần được thường xuyên cập nhật, bổ sung cho phù hợp ngày một sát hơn với các yêu cầu ngày một gay gắt hơn của thị trường lao động; đảm bảo cho bằng được tất cả các yêu cầu về chất lượng dạy và học, trong đó có việc tự học của sinh viên tại Khoa.

d) Yếu tố tiếp cận (Biểu đồ 5): được đánh giá cao nhất là "Sinh viên có quyền tự do trong việc học tập và tham gia các hoạt động xã hội" (TC3), với giá trị trung bình là 4,039; bị đánh giá thấp nhất là "Trường đánh giá cao các kiến nghị của sinh viên nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo" (TC6), với giá trị trung bình là 3,779.

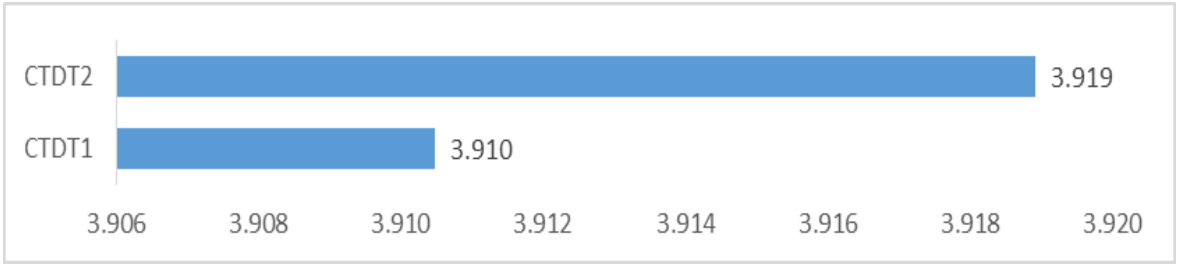


Biểu đồ 5. Kết quả phân tích yếu tố tiếp cận

Bên cạnh việc nâng cao các kênh tiếp nhận và phản hồi thông tin nhận được từ sinh viên, Khoa Ngoại ngữ cần tiến hành tổ chức thường xuyên, định kỳ các buổi đối thoại trực tiếp. Thông qua buổi đối thoại, khoa có thể cung cấp tới sinh viên các chủ trương, chính sách, chế độ của Nhà nước, của thành phố, của trường tới

sinh viên một cách nhanh chóng. Mặt khác sinh viên cũng được gửi tới nhà trường, các Phòng Ban, Khoa những nguyện vọng, những vướng mắc cần tháo gỡ và cả những hiến kế để nhà trường, khoa có thể thực hiện dạy tốt và phục vụ tốt, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo đại học.

e) Yếu tố CTĐT (Biểu đồ 6): Ở yếu tố này, hai nội dung "Khoa, trường cung cấp đa dạng các CTĐT và các chuyên ngành đào tạo" và "CTĐT có mục tiêu rõ ràng, đáp ứng yêu cầu về chuẩn kiến thức, kĩ năng" được sinh viên đánh giá gần như tương đồng với giá trị trung bình lần lượt là 3,910 và 3,919.



Biểu đồ 6. Kết quả phân tích yếu tố chương trình đào tạo

4. Kết luận và khuyến nghị

Bằng việc sử dụng thang đo HEdPERF, nghiên cứu được thực hiện và tường thuật lại trong bài viết này đã xác định được trọng số của các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo tại Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Sài Gòn. Dựa trên các kết quả nghiên cứu đã thu thập được, có thể đưa ra các kết luận và khuyến nghị sau đây:

(1) Kết luận:

Nghiên cứu được thực hiện và trình bày lại trong bài viết này đã áp dụng phương pháp phân tích thống kê mô tả để phân tích *giá trị chuẩn* (validity) và *độ tin cậy* (reliability) cũng như phân tích tương quan giữa các biến. Các thang đo đều đạt được giá trị chuẩn, sự tin cậy và có ý nghĩa nghiên cứu.

Trong 5 yếu tố tác động đến chất lượng đào tạo tại Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Sài Gòn, yếu tố học thuật được sinh viên tham gia khảo sát đánh giá cao nhất, còn yếu tố danh tiếng bị đánh giá thấp nhất.

(2) Một số khuyến nghị đã được đề xuất nhằm nâng cao chất lượng đào tạo tại Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Sài Gòn, bao gồm:

a) Yếu tố phi học thuật: Hội đồng nhà trường và Ban Giám hiệu cần đưa ra chỉ đạo, hướng dẫn cụ thể nhằm nâng cao cải cách hành chính tại Trường, tạo môi trường thân thiện, đồng thời làm sinh viên an tâm khi tìm đến liên hệ về công tác hành chính. Lãnh đạo các đơn vị Phòng, Ban và Ban chủ nhiệm khoa cần nâng cấp quy trình làm việc, phân công phân nhiệm cụ thể cho từng nhân viên hành chính, để mỗi bộ phận/cá nhân chủ động trong việc xử lý các yêu cầu/phản ánh nhận được từ sinh viên một cách kịp thời, phù hợp với tình hình chung của đơn vị.

b) Yếu tố học thuật: Trưởng, phó bộ môn cần tham mưu cho Ban chủ nhiệm khoa xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng giảng viên một cách chi tiết, cụ thể phù hợp với chuyên ngành của từng giảng

viên hiện tại, đảm bảo điều kiện thuận lợi cho giảng viên kết hợp vừa giảng dạy, vừa học tập đạt hiệu quả, không ảnh hưởng đến chất lượng giảng dạy. Cần quan tâm bồi dưỡng các kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tư vấn, kỹ năng đánh giá, khả năng tự học tập, tự nghiên cứu nhất là đối với các giảng viên trẻ.

c) Yếu tố danh tiếng: Nhà trường cần tăng cường cơ sở vật chất, trang bị các phương tiện giảng dạy và học tập hiện đại trong trường học, góp phần đào tạo nên đội ngũ lao động có chất lượng, đáp ứng tốt yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội trong xu thế hội nhập hiện nay. Khoa cần phối hợp với Trung tâm hỗ trợ sinh viên lập tổ công tác nhằm đẩy mạnh tư vấn hướng nghiệp, cung cấp thông tin định hướng liên quan đến nghề nghiệp phù hợp với chuyên ngành đào tạo tại đơn vị.

d) Yếu tố tiếp cận: Khoa cần tận dụng các phương tiện xã hội để tạo ra, nâng cấp các kênh tiếp nhận và phản hồi thông tin với sinh viên. Hội đồng Trường, Ban giám hiệu cần thực hiện dân chủ hóa trường học, xây dựng môi trường giáo dục thân thiện, phát huy vai trò trung tâm của sinh viên.

e) Yếu tố chương trình đào tạo: Các tổ bộ môn cần tham mưu với Ban chủ nhiệm khoa về việc đổi mới chương trình đào tạo theo hướng hiện đại, đáp ứng yêu cầu của thị trường, phát triển tư duy sáng tạo của sinh viên; Bộ phận mảng thực tập, doanh nghiệp cần tham mưu cho Ban chủ nhiệm triển khai các giải pháp nâng cao khả năng có việc làm của sinh viên sau tốt nghiệp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Abdulla, F. (2006). The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies, 30*(6), 569-581.

Bemowski, K. (1991). Restoring the pillars of higher education. *Quality Progress, 24*(10), 34-42.

Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2020, 5 15). *Số liệu thống kê giáo dục đại học năm học 2018 - 2019*. Retrieved from Bộ Giáo dục và Đào tạo: https://moet.gov.vn/thong-ke/Pages/thong-ko-giao-duc-dai-hoc.aspx?ItemID=6636

Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990). Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective. *Journals of Marketing, 54*(3), 68-81.

Dužević, I., Časni, A. Č., & Lazibat, T. (2015). Students' Perception of the Higher Education Service Quality. *Croatian Journal of Education, 17*(4), 37-67.

Ford, J. B., Joseph, M., & Joseph, B. (1999). Importance-performance analysis as a strategic tool for service marketers: the case of service quality perceptions of business students in New Zealand and the USA. *Journal of Services Marketing, 13*(2), 171-186.

Hà Nam Khánh Giao & Lê Thị Phượng Liên (2018). Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo tiếng Anh của Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh. *Tạp chí Công thương*, 340-352.

Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005). In C. N. Hoàng Trọng, *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS.* NXB Thống kê.

Joseph, M., & Joseph, B. (1997). Service quality in education: a student perspective. *Quality Assurance in Education, 5*(1), 15-21.

Lê Phước Lượng (2012). Sử dụng mô hình SERVPERF đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo và đề xuất các giải pháp thúc đẩy sinh viên học tập tốt. *Tạp chí Giáo dục*.

Leblanc, G., & Nguyen, N. (1997). Searching for excellence in business education: An exploratory study of customer impressions of service quality. *International Journal of Educational Management, 11*(2), 72-79.

Nguyễn Đình Luận (2016, 4 20). *Ba yếu tố quan trọng nâng cao chất lượng đào tạo*. Retrieved from Trường Đại Học Hà Nội: http://archive.hanu.vn/index.php/vn/?option=com_content&view=article&id=1176

Trần Ngọc Mai, Nguyễn Thị Thu Trang & Nguyễn Hoàng Mỹ Thanh (2021). Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo của khoa Ngoại ngữ, trường Đại học Sài Gòn. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ - Đại học Thái Nguyên*, 43-52.

Võ Văn Việt (2017). Factors affecting satisfaction of service quality: A survey from alumni - Nong Lam University. *Ho Chi Minh City University Of Education Journal Of Science-Education Science, 14*(4), 171-182.

Ngày nhận bài: 01/6/2021 Biên tập xong: 15/04/2022 Duyệt đăng: 20/04/2022