**SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO CỦA**

**KHOA NGOẠI NGỮ TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC DUY TÂN**

**Tóm tắt**

Mục đích của đề tài này là tìm ra các nhân tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng đào tạo khoa ngoại ngữ tại trường ĐH Duy Tân. Từ kết quả này cũng có thể sử dụng nhằm đề xuất các khuyến nghị để nâng cao chất lượng đào tạo trình độ tiếng Anh của Khoa Ngoại ngữ.

Thế giới hiện nay đang ở trong thời kì biến đổi cực kì nhanh chóng đi cùng sự phát triển mang tính xu thế tất yếu của kinh tế thị trường và sự phát triển bùng nổ của khoa học, kỹ thuật và công nghệ, đặc biệt là công nghệ truyền thông, đòi hỏi phải luôn có sự đổi mới tư duy giáo dục kịp thời. Hiện nay việc giáo dục, đặc biệt là giáo dục ở bậc đại học đang là vấn đề được quan tâm sâu sắc, không chỉ bởi riêng chuyên gia trong ngành mà đối với cả những sinh viên đang trực tiếp học tập tại trường. Ở Việt Nam, chất lượng đào tạo giáo dục từ lâu đã trở thành vấn đề bức xúc đang được xã hội quan tâm nhắc đến. Trong những năm gần đây ngành giáo dục hiện đang có nhiều thay đổi nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, tránh những tiêu cực trong ngành tuy nhiên để thay đổi hoàn toàn được thực tế thì vẫn còn cần một thời gian dài hơn nữa. Đặc biệt đối với cấp đại học vì đây là nơi đào tạo ra lực lượng lao động có tay nghề, kỹ thuật, khoa học đáp ứng về nhu cầu lao động trong xã hội. Đại học Duy Tân là một trong những trường đại học tư thục lớn nhất niềm trung hằng năm đào tạo ra nhiều những cử nhân, kỹ sư có chất lượng. Tuy mang nhiều ưu điểm nhưng cũng có những bất lợi trong phương pháp này. Để đánh giá xem những phương pháp này có hiệu quả như thế nào chúng tôi quyết định làm một đề tài nghiên cứu lấy đối tượng là chính những sinh viên khoa ngoại ngữ của trường đại học Duy Tân. Nghiên cứu đã thực hiện khảo sát đối với 300 sinh viên chủ yếu từ khoa ngoại ngữ từ năm 1 đến năm 4 bằng bảng câu hỏi trong khoảng thời gian từ tháng 11/2017 đến tháng 1/2018.

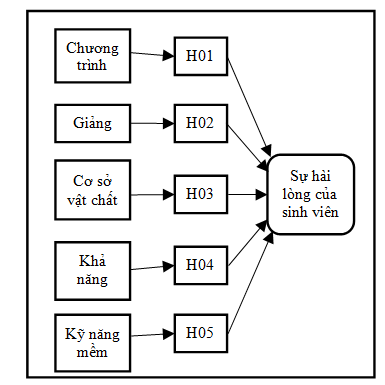
**1. Cơ sở lý thuyết**

Qua quá trình nghiên cứu và tìm hiểu nhiều nguồn tài liệu khác nhau đối với các vấn đề liên quan đến đề tài. Sự hài lòng về chất lượng đào tạo được nhiều tác giả đề cập qua nhiều khía cạnh khác nhau.

Trên thế giới, Ali Kara và Oscar W. DeShields, Jr., họ cho rằng việc giảm số lượng của khóa học hay sinh viên bỏ học giữa chừng có liên quan đến sự hài lòng của sinh viên. Một nghiên cứu khác về sự hài lòng của sinh viên của G.V. Diamantis và V.K. Benos thực hiện năm 2007 cho rằng sự hài lòng của sinh viên về khóa học là rất quan trọng và sự hài lòng này phụ thuộc vào nhiều yếu tốvà để đánh giá sự hài lòng của sinh viên tác giả sử dụng phương pháp đánh giá sự hài lòng khách hàng MUSA bao gồm 4 tiêu chí: Giáo dục; Hỗ trợ hành chính; Hữu hình; Hình ảnh và Danh tiếng của khoa. Còn ở Việt Nam, nghiên cứu của TS. Nguyễn Phương Nga và TS. Bùi Kiên Trung đã đi đến nhận định các nhân tố: Nội dung chương trình và phương pháp giảng dạy có độ ảnh hưởng lớn đến hiệu quả giảng dạy. Vũ Thị Quỳnh Nga (2008) với đề tài nghiên cứu về một số yếu tố ảnh hưởng đến việc đánh giá của sinh viên đối với hoạt động giảng dạy[21] cho thấy cần phải chú ý đến đặc điểm của sinh viên như yếu tố giới, nghiệp của bố, ngành học, năm học, sĩ số lớp học, điểm trung bình chung và mức độ tham gia trong nghiên cứu.

Đã có nhiều công trình nghiên cứu cả trên thế giới và trong nước như Ali Kara, Oscar W. DeShields, Jr. [2004], G.V. Diamantis và V.K. Benos [2007], TS. Nguyễn Phương Nga và TS. Bùi Kiên Trung (2005), Nguyễn Thành Long (2006), Nguyễn Thúy Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Thoản (2005), Nguyễn Ngọc Thảo (2008), Vũ Thị Quỳnh Nga (2008),… nhưng chưa có đề tài nào đi sâu vào nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo khoa ngoại ngữ.

Trên quan điểm kế thừa và tiếp tục phát triển những công trình nghiên cứu trên, nhóm sẽ tiếp tục nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng mức độ hài lòng về khoa ngoại ngữ của trường đại học Duy Tân. Trong định hướng nghiên cứu của nhóm, có 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV về chất lượng đào tạo khoa ngoại ngữ tại trường Duy Tân: chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, khả năng phục vụ, kỹ năng mềm. Mô hình nghiên cứu lý thuyết được trình bày ở Hình 1 sau đây:



- Chương trình đào tạo: Mục tiêu đào tạo, chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo với các môn học trong chương trình...

- Giáo viên: Kiến thức, kinh nghiệm, sự cảm thông với sinh viên của giảng viên.

- Cơ sở vật chất: Biểu hiện bên ngoài của cơ sở vật chất bao gồm phòng học, thiết bị giảng dạy thiết bị thực hành, tài liệu học tập...

- Khả năng phục vụ: Năng lực và chất lượng phục vụ của cán bộ nhân viên hỗ trợ sinh viên.

-Kỹ năng mềm: Có khá nhiều quan niệm hay định nghĩa khác nhau về Kỹ năng mềm tùy theo lĩnh vực nghề nghiệp, góc nhìn chuyên môn, ngữ cảnh, phát biểu và thậm chí là việc đặt thuật ngữ này bên cạnh những thuật ngữ nào.

**2. Phương pháp nghiên cứu:**

Để giải quyết được mục tiêu đề ra, nhóm sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng. Theo đó, nghiên cứu được thiết kế theo phương pháp định lượng, bước tiếp cận đầu tiên là phương pháp tổng hợp, đánh giá, phân tích nghiên cứu các tài liệu cũng như các công trình nghiên cứu đi trước, nhằm khám phá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng. Trong nghiên cứu này nhóm đã tiến hành đánh giá sơ bộ thang đo lường thồng qua hệ số tin cậy Cronbach’alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy đa biến (MRA).

**3. Kết quả nghiên cứu:**

*Kết quả thang đo cronbach’alpha*

Kết quả Cronbach’alpha của thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo khoa ngoại ngữ cho thấy các thành phần: chương trình đào tạo(CTĐT), chất lượng giảng viên (CLGV), cơ sở vật chất (CSVC), kỹ năng mềm (KNM) đều có hệ số tin cậy Cronbach’Alpha đạt chuẩn cho phép phân tích nhân tố khám phá (lớn hơn 0.6), riêng khả năng phục vụ (KNPV) và sơ sở vật chất 6 (CSVC6) bị loại. Tổng hợp kết quả thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV về chất lượng đào tạo khoa ngoại ngữ như trình bày ở Bảng 1:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Thang đo** | Trung bình thang đo nếu loại biến | Phương sai thang đo nếu loại biến | Tương quan biến tổng | Cronbach alpha nếu loại biến |
| **Chương trình đào tạo, α = 0,751** | | | | |
| **CLĐT1** | 10.14 | 4.030 | .494 | .733 |
| **CLĐT2** | 10.03 | 4.337 | .591 | .671 |
| **CLĐT3** | 9.98 | 3.993 | .627 | .647 |
| **CLĐT4** | 10.01 | 4.762 | .499 | .720 |
| **Chất lượng giảng viên, α = 0,833** | | | | |
| **CLGV1** | 24.08 | 15.521 | .571 | .812 |
| **CLGV2** | 24.45 | 16.562 | .536 | .817 |
| **CLGV3** | 24.42 | 16.446 | .481 | .823 |
| **CLGV4** | 24.32 | 15.758 | .580 | .810 |
| **CLGV5** | 24.04 | 15.466 | .586 | .810 |
| **CLGV6** | 24.31 | 16.289 | .491 | .822 |
| **CLGV7** | 24.46 | 15.136 | .600 | .808 |
| **Cơ sở vật chất, α = 0,792** | | | | |
| **CSVC1** | 14.52 | 6.538 | .672 | .717 |
| **CSVC2** | 14.45 | 6.656 | .648 | .726 |
| **CSVC3** | 14.55 | 7.125 | .637 | .732 |
| **CSVC4** | 14.83 | 8.081 | .458 | .785 |
| **CSVC5** | 14.69 | 7.805 | .449 | .790 |
| **Kỹ năng mềm, α = 0.794** | | | | |
| **KNM1** | 17.18 | 10.005 | .563 | .761 |
| **KNM2** | 17.16 | 9.602 | .628 | .746 |
| **KNM4** | 16.83 | 9.363 | .546 | .764 |
| **KNM5** | 17.18 | 9.287 | .613 | .747 |
| **KNM6** | 17.46 | 10.410 | .351 | .809 |
| **Tố chất Sự hài lòng, α = 0.719** | | | | |
| **SHL1** | 14.00 | 5.763 | .543 | .683 |
| **SHL2** | 13.97 | 5.543 | .594 | .663 |
| **SHL3** | 13.76 | 5.609 | .438 | .726 |
| **SHL5** | 13.99 | 5.732 | .504 | .697 |

**Hình 1. Bảng tổng hợp kết quả kiểm định chất lượng thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo khoa ngoại ngữ của sinh viên trường ĐH Duy Tân**

*Phân tích nhân tố khám phá (EFA)*

Kết quả phân tích EFA cho thấy 3 biến quan sát có khoảng cách tối thiểu các biến có hệ số tải chéo lên nhiều nhân tố <0.3 bao gồm:CLGV8-Đề thi phù hợp với nội dung giảng dạy, KNM3- Nâng cao khả năng giao tiếp, do đó 3 biến quan sát này bị loại (Nguyễn Đình Thọ, 2010). Vậy chỉ còn 4 nhân tố với 21 biến ảnh hưởng tới sự hài long của sinh viên về chất lượng đào tạo của khoa ngoại ngữ tại trường Đại học Duy Tân sau khi thự hiện EFA. Kết quả đánh giá lại thang đo sau khi phân tích nhân tố khám phá (EFA) các nhân tố ảnh hưởng tới việc chọn nghề kế toán cho thấy tất cả đều đạt tiêu chuẩn đo lường với các hệ số dùng để đánh giá gồm Factor loading ≥ 0.4, Eigen value = 1.073 (giá trị Eigen value ≥ 1), tổng phương sai trích (Cumulative) = 63.601% (Cumulative % ≥ 50%), 0.5 ≤ KMO ≤ 1, Bartlett’s Test có sig ≤ 0.05 nên được sử dụng để nghiên cứu tiếp (Hair và cộng sự, 2010). Kết quả cụ thể phân tích như sau:

***\* Kiểm định tính thích hợp của EFA***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Component | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| CLGV3 | .772 |  |  |  |
| CLGV2 | .730 |  |  |  |
| CLGV6 | .699 |  |  |  |
| CLGV1 | .684 |  |  |  |
| CLGV5 | .676 |  |  |  |
| CLGV7 | .622 |  |  |  |
| CLGV4 | .504 |  |  |  |
| KNM4 |  | .469 |  |  |
| KNM5 |  | .730 |  |  |
| KNM1 |  | .685 |  |  |
| KNM6 |  | .647 |  |  |
| KNM2 |  | .610 |  |  |
| CSVC5 |  |  | .704 |  |
| CSVC3 |  |  | .653 |  |
| CSVC2 |  |  | .599 |  |
| CSVC1 |  |  | .593 |  |
| CSVC4 |  |  | .469 |  |
| CTĐT2 |  |  |  | .789 |
| CTĐT3 |  |  |  | .735 |
| CTĐT4 |  |  |  | .603 |
| CTĐT1 |  |  |  | .457 |

**Hình 2. Ma trận nhân tố xoay (Rotated Component Matrixa**

*Phân tích hồi quy tuyến tính bội (MRA)*

Mô hình phân tích hồi quy mô tả hình thức của mối quan hệ giữa biến phụ thuộc với các biến độc lập, qua đó giúp dự đoán mức độ của biến phụ thuộc khi biết trước giá trị của biến độc lập.

Căn cứ mô hình điều chỉnh đã được hiệu chỉnh sau khi phân tích nhân tố khám phá, ta có mô hình hồi quy tuyến tính bội như sau:

**SHL= B0 + B1\*CLGV+ B2\*KNM+ B3\*CSVC + B4\*CTĐT**

Trong đó:

- Biến phụ thuộc: “Sự hài lòng” (SHL)

- Biến độc lập: “Chất lượng giảng viên” (CLGV), “Kỹ năng mềm” (KNM), “Cơ sở vật chất” (CSVC), “Chương trìnhđào tạo” (CTĐT).

Ta có kết quả kiểm định tương quan từng phần của hệ số hồi quy:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| B | Std. Error | Beta | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | .648 | .158 |  | 4.094 | .000 |  |  |
| CLGV | .211 | .064 | .207 | 3.319 | .001 | .408 | 1.451 |
| KNM | .187 | .051 | .194 | 3.696 | .000 | .576 | 1.736 |
| CSVC | .201 | .049 | .228 | 4.073 | .000 | .505 | 1.979 |
| CTĐT | .218 | .048 | .249 | 4.577 | .000 | .534 | 1.874 |
|  | | | | | | | | |

**Hình 3. Kiểm định tương quan từng phần của các hệ số hồi quy**

Dựa vào bảng trên ta thấy:

Tất cả các biến đều có Sig. <= 0,01. Như vậy, CLGV, KNM, CSVC, CTĐT tương quan có ý nghĩa về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của khoa ngoại ngữ tại trường ĐH Duy Tân với độ tin cậy 99%.

Các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo của khoa ngoại tại trường ĐH Duy Tân được thể hiện qua phương trình hồi quy tuyến tính:

**SHL = 0.648 + 0.211 (Chất lượng giảng viên) + 0.187 (Kỹ năng mền) + 0.201(Cơ sở vật chất) + 0,218 (Chương trình đào tạo)**

Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình:

Kết quả kiểm định ANOVA với mức ý nghĩa Sig. < 0,01, có thể kết luận rằng mô hình đưa ra phù hợp với dữ liệu thực tế. Hay nói cách khác, các biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc với mức độ tin cậy 99%.

Đánh giá mức độ giải thích bởi các biến độc lập trong mô hình: Hệ số R2 (R Square = 0.534) cho thấy 53,4% sự thay đổi của biến phụ thuộc có thể được giải thích bởi mô hình. Ta có:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summaryb** | | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .731a | .534 | .528 | .39884 | 1.738 |
| a. Predictors: (Constant), CTĐT, KNM, CSVC, CLGV | | | | | |
| b. Dependent Variable: SHL  **Hình 4. Kiểm định mức độ giải thích của mô hình (Model Summaryb)** | | | | | |
|  | | | | | |

Từ kết quả ở Hình 4, ta có 1 < d =1.738 < 3 như vậy ta có thể kết luận các phần dư là độc lập với nhau và tính độc lập của phần dư đã được bảo đảm. (Hoàng Trọng & Chu Mộng Ngọc, 2008)

**4. Kết luận và kiến nghị**

*Kết luận*

Thông qua việc tổng hợp cơ sở lý thuyết, nghiên cứu đã tổng hợp được 5 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo khoa ngoại ngữ : chương trình đào tạo, chất lượng giảng viên, cơ sở vật chất, khả năng phục vụ, kỹ năng mềm; với 27 biến quan sát. Bằng các kỹ thuật phân tích hỗn hợp giữa định tính và định lượng, các nhân tố theo khía cạnh tiếp cận khác nhau được tiếp tục xây dựng và phát triển đã loại các biến chưa phù hợp, còn lại gồm 21 biến độc lập, phân thành 4 thang đo. Kết quả phân tích EFA và phân tích hồi quy tuyến tính bội cho thấy mô hình nghiên cứu có 4 nhân tố ảnh hưởng. Nhân tố “chương trình đào tạo” là có ảnh hưởng nhiều nhất (hệ số = 0.218).

*Kiến nghị*

Trong thực tế chúng ta luôn bị ràng buộc về nguồn lực nên không thể cùng lúc cải tiến được hàng loạt các nhân tố. Chúng ta cần ưu tiên quan tâm giải quyết các nhân tố quan trọng thông qua việc xác định thứ tự ưu tiên cần đầu tư giải quyết sao cho đạt hiệu quả cao nhất. Dựa vào kết quả phân tích của đề tài, chúng ta xác định được nhân tố có mức độ quan trọng cao là chương trình đào tạo, chất lượng giảng viên, cơ sở vật chất. Các giải pháp đưa ra là:

Kiến nghị 1: “Chương trình đào tạo” có ảnh hưởng nhiều nhất (hệ số = 0.218) đến chất lượng đào tạo khoa ngoại ngữ.

Kiến nghị 2: “Chất lượng đội ngũ giảng viên” (hệ số= 0.211). Trên cơ sở các trường cần xây dựng một bộ năng lực tối thiểu cần thiết cho giảng viên như: xây dựng chiến lược phát triển đội ngũ của mình bằng cách kết hợp các loại hình đào tạo khác nhau để phát triển đội ngũ; cần bổ sung thêm các thang đo tiêu chuẩn về năng lực của giảng viên, kiểm tra đánh giá mức độ đạt đến đâu, năng lực của giảng viên không chỉ được đánh giá bởi sinh viên mà cần được đánh giá ở đầu ra sinh viên có đạt được tiêu chuẩn đầu ra của nhà trường và đáp ứng được yêu cầu xã hội hay không? Trong quá trình giảng dạy, giảng viên cần được tham gia vào các khoá đào tạo nâng cao năng lực, kỹ năng và được đánh giá dựa trên các tiêu chuẩn của nhà trường.

Kiến nghị 3: “Cơ sở vật chất” (hệ số= 0.201). Đây cũng là một trong những nhân tố quan trọng tác động tích cực tới việc đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo. Vì vậy việc đầu tư, hiện đại hoá hệ thống cơ sở vật chất luôn là vấn đề cấp thiết của các trường nói chung. Ngoài ra, trong thời đại mạng lưới internet được phủ sóng toàn cầu như hiện nay thì ngoài việc đảm bảo cơ sở hạ tầng và trang thiết bị, hệ thống wifi tốt cũng là một trong những nhân tố gắn liền trong việc phục vụ đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên và cán bộ nhân viên trong trường.

**Hạn chế**

Một là, mô hình lý thuyết chỉ được kiểm định với sinh viên đang học tại ĐH Duy Tân. Có thể có một số khác biệt so với sinh viên tại các trường khác, khu vực khác, các hệ - bậc khác. Vì vậy, tiếp tục kiểm định mô hình lý thuyết với các SV thuộc các trường khác, hệ-bậc khác, khu vực khác để gia tăng tính tổng quát hóa của mô hình cũng là một hướng nghiên cứu tiếp theo.

Hai là, nghiên cứu này chỉ xem xét một số yếu tố cơ bản tác động tới chất lượng đầo tạo khoa ngoại ngữ, ngoài những yếu tố này sẽ có thêm nhiều yếu tố khác tác động mà chúng em chưa đề cập đến, đó cũng là hướng nghiên cứu tiếp theo cho các đề tài khác.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

**Nghiên cứu ở nước ngoài:**

[1]. Ali Kara, Pennsylvania State University-York Campus & Oscar W. DeShields, Jr., California State University, Northridge, 2004. Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation.

[2]. Oliver, R. L. & W. O. Bearden., 1985. Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage. Journal of Business Research. 13:235-246.

[3]. Parasuraman, A., V. A Zeithaml & L. L. Berry, “Servqual: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality”, Journal of Retailing, 64 (1988) 1, 12-40.

[4]. Harvey, L., Green, D., “Defining Quality”, Assessment and Evaluation in Higher Education, 18 (1993) 1, 9-34.

[5]. Kotler, P. and Armstrong, G. Principles of Marketing, 14th Edition, Global Edition, Pearson Prentice Hall, (2012).

[7]. Mehmet Aga & Okan Veli Safakli, “Empirical studies on service quality and customer satisfaction in the accounting firm”, Problems and Perspectives in Management, 5 (2007) 3.

[8]. Brady & Robertson, “Research for fast food restauran in American and Latin America”, Journal of Business Research, 51 (2001)

[9]. De Ruyter, K., Bloemer, J. & Peeters, P., “Merging Service Quality and Service

[10]. Snipes, R. L. & N. Thomson, “An empirical study of the factors underlying student service quality perceptions in higher education”, Academy of Educational, Leadership,Journal,3(1999)1,39.57.Availablefrom:www.alliedacademies.org/education/aelj3-1.pdf.

[11]. Forland, Jeremy, Managing Teams and Technology, UC Davis, Graduate School of Management, 2006.

[12]. NancyJ. Pattrick, Social skills for teenagers and adults with esperger syndrome,  
Jessica Kingsley Publisher, 2008.

[13]. Michal Pollick, Soft skills for Bussiness man, Boston, American, 2008.

[14]. Nunnally J, Bernstein L. Psychometric theory. New York: McGraw-Hill Higher, INC; 1994.

[15]. Hair J., Black W., Babin B., and Anderson R. (2010), Multivariate Data Analysis. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice- Hall.

[16].Quality management and quality assurance vocabulary (ISO 8402),2000.

**Nghiên cứu ở trong nước:**

[17]. Nguyễn Thành Long, “Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học tại trường Đại học An Giang”, Báo cáo nghiên cứu khoa học, Trường Đại học An Giang, 2006.

[18]. Nguyễn Thúy Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Thoản, 2005. Đánh giá chất lượng đào tạo từ góc độ cựu sinh viên của trường Đại học Bách Khoa TPHCM. Kỷ yếu hội thảo đảm bảo chất lượng trong đổi mới giáo dục đại học, trang 305-319.

[19]. Nguyễn Ngọc Thảo, 2008. Sự hài lòng về chất lượng đào tạo của sinh viên khoa Quản trị Bệnh viện, trường Đại học Hùng Vương. Báo cáo nghiên cứu khoa học, trường Đại học Hùng Vương.

[20]. Đinh Tuấn Dũng, .Vai trò của kiểm định chất lượng đối với đào tạo đại học. Kỷ yếu hội thảo Vai trò của các tổ chức kiểm định độc lập trong kiểm định chất lượng giáodụcĐạihọcViệtNam,trang158-164.  
[http://ceea.ier.edu.vn/toa-dam-hoi-thao/hoi-thao-quoc-te/84-thht-vai-tro-cuacac-to-chuc-kiem-dinh-doc-lap-trong-kd-cl-gddh-vn](https://l.facebook.com/l.php?u=http%3A%2F%2Fceea.ier.edu.vn%2Ftoa-dam-hoi-thao%2Fhoi-thao-quoc-te%2F84-thht-vai-tro-cuacac-to-chuc-kiem-dinh-doc-lap-trong-kd-cl-gddh-vn&h=ATMhVFqiecx9efyJF-wFR6eNbUD7p1BV2amNwyqoQ-whi8eiIZIwMT6sPyfs_zIs1rSVxU6AbEcJgYo85vSZWSIxWjxMA7Rgr_9B_QeoDDTt_StTrTffaonP8aEUCaeO2fe25Rl3TVSDDH0)

[21]. Đinh Tuấn Dũng, .Vai trò của kiểm định chất lượng đối với đào tạo đại học. Kỷ yếu hội thảo Vai trò của các tổ chức kiểm định độc lập trong kiểm định chất lượng giáodụcĐạihọcViệtNam,trang158-164.  
[http://ceea.ier.edu.vn/toa-dam-hoi-thao/hoi-thao-quoc-te/84-thht-vai-tro-cuacac-to-chuc-kiem-dinh-doc-lap-trong-kd-cl-gddh-vn](https://l.facebook.com/l.php?u=http%3A%2F%2Fceea.ier.edu.vn%2Ftoa-dam-hoi-thao%2Fhoi-thao-quoc-te%2F84-thht-vai-tro-cuacac-to-chuc-kiem-dinh-doc-lap-trong-kd-cl-gddh-vn&h=ATMhVFqiecx9efyJF-wFR6eNbUD7p1BV2amNwyqoQ-whi8eiIZIwMT6sPyfs_zIs1rSVxU6AbEcJgYo85vSZWSIxWjxMA7Rgr_9B_QeoDDTt_StTrTffaonP8aEUCaeO2fe25Rl3TVSDDH0)

[22]. Trần Xuân Kiên, “Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên”, 2006.

[23]. Nguyễn Thị Thắm, “Khảo sát sự hài lòng của sinh viên với chương trình đào tạo Đại học Khoa học Tự nhiên - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, 2010

[24]. Nguyễn Thị Mỹ Lộc, Đinh Thị Kim Thoa, Giáo dục giá trị và kỹ năng sống cho học sinh phổ thông, Trường Đại học Quốc gia Hà Nội, 2010.

[25]. Nguyễn Đình Thọ (2013), “*Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh”*, NXB Lao động Xã Hội, Hà Nội.

[26]. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), “*Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS”* NXB: Hồng Đức, HCM.