

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG TRONG HỌC TẬP CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC

Factors affecting student learning satisfaction at university

Nguyễn Thanh Bình¹

¹Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Tây Ninh, Việt Nam
nguyen.thanhbinh@daihoclongan.edu.vn

Tóm tắt — Nghiên cứu phân tích mức độ hài lòng của sinh viên Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An đối với các yếu tố trong quá trình học tập, gồm chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, môi trường học tập và dịch vụ hỗ trợ sinh viên. Bằng phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng, dữ liệu từ 122 sinh viên được xử lý trên SPSS. Mục đích của nghiên cứu là phân tích những yếu tố trong quá trình học tập mà sinh viên chưa hài lòng, từ đó tìm ra nguyên nhân và mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố. Kết quả nghiên cứu cho thấy năm yếu tố có tác động đến sự hài lòng trong học tập của sinh viên trường gồm: (1) chính sách chế độ, (2) cơ sở vật chất, (3) giảng viên giảng dạy, (4) chương trình đào tạo và (5) các phòng ban chức năng; trong đó nhân tố chính sách chế độ có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng và các phòng ban chức năng có tác động thấp nhất đến sự hài lòng của người học. Từ kết quả, nhóm tác giả đề xuất giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên cụ thể nhà trường cần tập trung vào việc cải thiện quy trình làm việc của các phòng ban chức năng, điều chỉnh chương trình đào tạo và giảng viên giảng dạy.

Từ khóa — Hài lòng của sinh viên, môi trường học tập, Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An.

Abstract — The study analyzes the level of student satisfaction at Long An University of Economics and Industry regarding factors involved in the learning process, including the training program, teaching staff, facilities, learning environment, and student support services. Using both qualitative and quantitative research methods, data from 122 students were processed using SPSS. The purpose of the study is to analyze the factors in the learning process with which students are not satisfied, thereby identifying the causes and the level of influence of each factor. The research results show that five factors affect students' learning satisfaction at the university: (1) policies and regulations, (2) facilities, (3) teaching lecturers, (4) training programs, and (5) functional departments. Among these, the policy factor has the strongest impact on satisfaction, while functional departments have the weakest impact on learners' satisfaction. Based on the results, the authors propose several solutions to improve student satisfaction. Specifically, the university should focus on improving the working procedures of functional departments, adjusting the training program, and enhancing teaching by lecturers.

Keywords — Student satisfaction, learning environment, Long An University of Economics and Industry.

1. Giới thiệu

Theo thông tư số 04/2025/TT-BGDĐT quy định về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học đã nêu rõ bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo trong đó gồm có các tiêu chuẩn như: mục tiêu, chuẩn đầu ra và cấu trúc, nội dung của chương trình đào tạo; đội ngũ giảng viên; các dịch vụ hỗ trợ người học; cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất và trang thiết bị... Các trường đại học tham gia kiểm định chất lượng đào tạo ngoài cung cấp các văn bản, hồ sơ minh chứng cho việc chương trình đào tạo của mình đáp ứng với nhu cầu của doanh nghiệp và còn có sự phản hồi của người học [1]. Trong đó sự hài lòng trong học tập của người học

khi tham gia học tại trường là một phần minh chứng cho thấy rõ về chất lượng chương trình đào tạo của trường đại học.

Sự hài lòng của sinh viên trong học tập được định nghĩa là mức độ đáp ứng giữa mong đợi của sinh viên và trải nghiệm thực tế mà họ nhận được trong quá trình học tập tại trường đại học. Sự hài lòng không chỉ phản ánh chất lượng đào tạo mà còn ảnh hưởng đến động lực học tập, kết quả học tập và mức độ gắn kết của sinh viên với nhà trường.

Theo Oliver (1980), sự hài lòng là kết quả của quá trình so sánh giữa kỳ vọng ban đầu và trải nghiệm thực tế. Nếu trải nghiệm thực tế đáp

<https://doi.org/10.63783/dla.2026.015>

Ngày nộp bài: 11/3/2026; Ngày nhận bản chỉnh sửa: 09/5/2026; Ngày duyệt đăng: 25/6/2026

ứng hoặc vượt quá kỳ vọng, sinh viên sẽ cảm thấy hài lòng; ngược lại, nếu có sự chênh lệch tiêu cực, sinh viên sẽ cảm thấy không hài lòng [2].

Và nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng sự hài lòng của sinh viên bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khác nhau. Các yếu tố này có thể được chia thành các nhóm chính sau:

(1) Chương trình đào tạo gồm nội dung giảng dạy, cấu trúc chương trình, tính ứng dụng thực tiễn và khả năng đáp ứng nhu cầu nghề nghiệp của sinh viên sau khi ra trường. Một chương trình đào tạo phù hợp, linh hoạt và cập nhật theo xu hướng thị trường sẽ giúp sinh viên cảm thấy hứng thú và có định hướng rõ ràng hơn cho tương lai.

(2) Phương pháp giảng dạy là cách thức giảng dạy của giảng viên có ảnh hưởng trực tiếp đến sự tiếp thu kiến thức của sinh viên. Những phương pháp giảng dạy hiện đại như học tập chủ động, thảo luận nhóm, nghiên cứu tình huống giúp sinh viên phát triển tư duy sáng tạo và kỹ năng thực hành tốt hơn so với các phương pháp giảng dạy truyền thống.

(3) Đội ngũ giảng viên thi chất lượng giảng viên không chỉ được đánh giá trình độ chuyên môn mà còn xem xét kỹ năng sư phạm, khả năng truyền đạt và thái độ hỗ trợ sinh viên. Giảng viên có tâm huyết, thân thiện và sẵn sàng giúp đỡ sinh viên sẽ tạo ra môi trường học tập tích cực hơn.

(4) Cơ sở vật chất sẽ bao gồm hệ thống phòng học, thư viện, trang thiết bị giảng dạy, công nghệ hỗ trợ học tập và không gian học tập. Cơ sở vật chất hiện đại, tiện nghi giúp nâng cao trải nghiệm học tập và tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên tiếp cận kiến thức một cách hiệu quả.

Từ những lý do trên tác giả nghiên cứu về sự hài lòng trong học tập của sinh viên tại Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An (DLA) không chỉ có ý nghĩa trong việc đánh giá chất lượng đào tạo mà còn giúp trường DLA cải thiện môi trường học tập, nâng cao hiệu quả giảng dạy, giảm tỷ lệ sinh viên bỏ học và nâng cao uy tín trong hệ thống giáo dục. Kết quả nghiên cứu sẽ là cơ sở quan trọng để nhà trường đưa ra những quyết định chiến lược, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của sinh viên trong bối cảnh giáo dục hiện đại.

2. Tổng quan mô hình nghiên cứu

Các mô hình lý thuyết liên quan đến sự hài lòng trong học tập:

(1) Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (1985) [3]: mô hình 5 khoảng cách được Parasuraman và cộng sự giới thiệu từ năm 1985 trên tạp chí Journal of Marketing. Theo Parasuraman và cộng sự (1985) thì kỳ vọng được xem như là mong đợi hay ý muốn của người tiêu thụ và kỳ vọng của khách hàng được hình thành trên cơ sở thông tin truyền miệng bên ngoài, nhu cầu cá nhân và kinh nghiệm của chính họ. Và Parasuraman và cộng sự (1985) cho rằng:

Khoảng cách 1 (KC1): Khoảng cách giữa nhận thức của công ty về kỳ vọng của khách hàng với kỳ vọng thực tế của khách hàng.

Khoảng cách 2 (KC2): Khoảng cách giữa nhận thức của công ty về kỳ vọng của khách hàng với các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ. Nghĩa là công ty không thể chuyên các kỳ vọng của khách hàng thành các tiêu chuẩn chất lượng cụ thể của dịch vụ do những hạn chế về khả năng cung cấp, khả năng đáp ứng.

Khoảng cách 3 (KC3): Khoảng cách giữa tiêu chuẩn dịch vụ với dịch vụ thực tế cung cấp cho khách hàng.

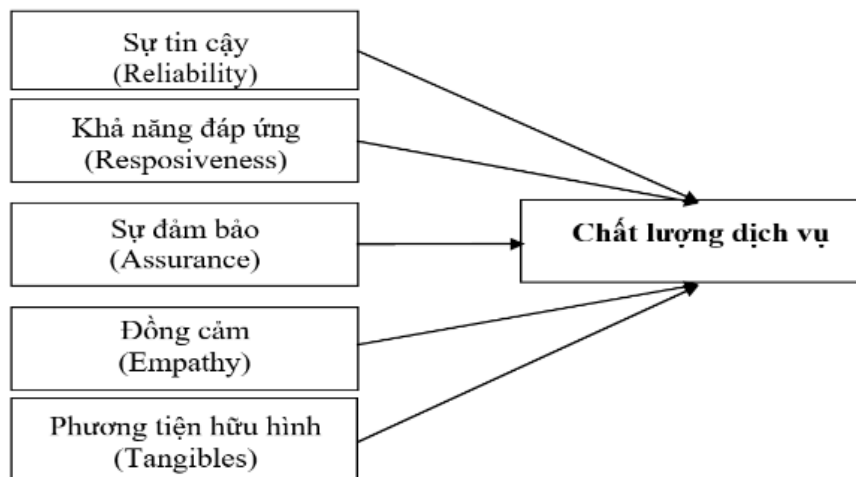
Khoảng cách 4 (KC4): Khoảng cách giữa chất lượng dịch vụ thực tế cung cấp và chất lượng dịch vụ đã thông tin tới khách hàng. Quảng cáo sẽ làm cho sự kỳ vọng của khách hàng thay đổi theo chiều hướng đặt nhiều kỳ vọng vào dịch vụ hơn. Vì vậy, khi sử dụng dịch vụ nếu chất lượng không giống như quảng cáo, những lời hứa về dịch vụ quảng cáo không đúng như trải nghiệm của khách hàng cũng sẽ làm cho cảm nhận chất lượng của dịch vụ bị sụt giảm.

Khoảng cách 5 (KC5): Khoảng cách giữa dịch vụ khách hàng nhận được và kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ.

Do vậy, Parasuraman cho rằng chất lượng dịch vụ là hàm số của khoảng cách thứ 5. Khoảng cách thứ 5 này phụ thuộc vào các khoảng cách trước đó. Vì thế, để rút ngắn khoảng cách thứ 5 hay làm tăng chất lượng dịch vụ, nhà quản trị dịch vụ phải nỗ lực rút ngắn các khoảng cách.

(2) Mô hình SERVQUAL là mô hình rất phổ biến để đo lường chất lượng dịch vụ được sử dụng bởi các nhà nghiên cứu marketing dịch vụ. Thang đo SERVQUAL với 22 biến quan sát cho 5 thành phần chất lượng dịch vụ được Parasuraman giới thiệu năm 1988 [4] đã nhận được sự ủng hộ rất lớn từ các nhà nghiên cứu và được ứng dụng vào đánh giá chất lượng dịch vụ

và sự hài lòng của khách hàng trong nhiều lĩnh vực khác nhau. Về cơ bản mô hình SERVQUAL bao gồm các nhân tố như sau:



Hình 1. Mô hình thang đo SERVQUAL

(Nguồn: Parasuraman et al, 1988)

Độ tin cậy (Reliability): sự tin cậy về các thỏa thuận dịch vụ được cung cấp từ khách sạn, tổ chức như: đúng hạn, kịp thời, không sai sót.

Khả năng đáp ứng (Responsiveness): sự mong muốn, sẵn sàng của nhân viên trong việc cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng.

Sự đảm bảo (Assurance): thể hiện năng lực, trình độ chuyên môn của nhân viên khi cung cấp dịch vụ như: kỹ năng giải quyết công việc, thái độ phục vụ, sự tôn trọng, ý thức nhiệm vụ.

Đồng cảm (Empathy): thể hiện mức độ thấu hiểu, sự quan tâm, chăm sóc đến từng nhu cầu riêng của khách hàng, quan tâm đến kỳ vọng của khách hàng.

Phương tiện hữu hình (Tangibles): thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên, các điều kiện, phương tiện, trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ.

Thang đo SERVQUAL đã nhanh chóng trở thành mô hình phổ biến nhất để đo lường chất lượng dịch vụ trong nhiều lĩnh vực khác nhau như: bán lẻ (Parasuraman et al, 1988, Bala et al, 2011), ngân hàng (Baksi and Parida, 2011; Mohammad and Alhamadani, 2011) [5], viễn thông (Seth, Momaya and Gupta, 2008; Khan, 2010) [6], giáo dục (Stodnick and Rogers, 2008), etc [7]. Một số nghiên cứu bổ sung thêm vào thang đo SERVQUAL những nhân tố khác theo đặc thù nghiên cứu như: Tính thuận tiện (Seth, Momaya and Gupta, 2008; Khan, 2010), giá dịch vụ (Dharmalingam and Kannan, 2011), khả năng tiếp cận dịch vụ (Javadi, 2012).

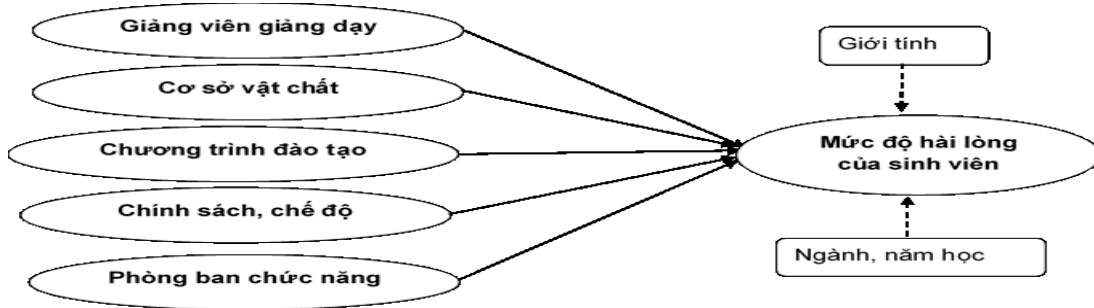
(3) Nghiên cứu của Nguyễn Thị Minh

Nghĩa và Trần Hữu Tuấn (2021) “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với học tập kết hợp” [8], đã đăng trên tạp chí Khoa học Đại học Huế. Nghiên cứu tập trung phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với hình thức học tập kết hợp tại Trường Du lịch - Đại học Huế. Học tập kết hợp hay Blended learning, là sự tích hợp chặt chẽ giữa học trực tuyến và học trực tiếp trên lớp, nhằm tận dụng ưu điểm của cả hai phương thức.

Kết quả của nghiên cứu xác định ba yếu tố chính ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của sinh viên đối với học tập kết hợp: 1. học tập tại lớp gồm sự tương tác trực tiếp giữa giảng viên và sinh viên, cũng như giữa các sinh viên với nhau, đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao sự hài lòng. Môi trường học tập tại lớp giúp sinh viên cảm nhận được sự hỗ trợ và động viên kịp thời từ giảng viên và bạn bè; 2. nhận thức về sự vui vẻ và tính hữu dụng trong học tập trực tuyến như sinh viên cảm thấy hứng thú và nhận thấy lợi ích thực tiễn từ nội dung học trực tuyến, mức độ hài lòng của họ tăng lên đáng kể. Điều này cho thấy tầm quan trọng của việc thiết kế nội dung trực tuyến hấp dẫn và có giá trị; 3. tính dễ sử dụng của hệ thống học tập trực tuyến như hệ thống e-learning thân thiện, dễ truy cập và sử dụng giúp giảm bớt rào cản kỹ thuật, tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên trong quá trình học tập.

Dựa trên mục tiêu nghiên cứu và tổng hợp từ các kết quả nghiên cứu trước đó, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu với 5 giả thuyết nghiên cứu các nhân tố tác động đến “Các nhân tố ảnh hưởng

đến sự hài lòng trong học tập của sinh viên trường đại học” như sau:



Hình 2. Mô hình nghiên cứu

(Mô hình tác giả đề xuất)

3. Phương pháp nghiên cứu và dữ liệu nghiên cứu

3.1. Phương pháp nghiên cứu định tính

Mục tiêu nghiên cứu định tính được thực hiện nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên trong học tập. Tìm hiểu sâu hơn về quan điểm, cảm nhận, và kỳ vọng của sinh viên đối với môi trường học tập tại trường. Làm cơ sở để thiết kế bảng câu hỏi khảo sát trong nghiên cứu định lượng. Phương pháp thu thập dữ liệu định tính được thu thập thông qua hai kỹ thuật chính:

- Phỏng vấn chuyên sâu (In-depth Interview) được tiến hành phỏng vấn trực tiếp với 10-15 sinh viên thuộc nhiều ngành học khác nhau để có sự đa dạng trong phản hồi. Nội dung phỏng vấn tập trung vào trải nghiệm học tập, khó khăn gặp phải, mức độ hài lòng với chương trình đào tạo, cơ sở vật chất, và sự hỗ trợ từ nhà trường. Phỏng vấn được nhóm nghiên cứu ghi chép lại để phục vụ phân tích.

- Thảo luận nhóm tập trung (Focus Group Discussion) được thực hiện từ 2-3 nhóm, mỗi nhóm gồm 5-7 sinh viên để thảo luận về các vấn đề liên quan đến chất lượng giảng dạy, cơ sở vật chất, và dịch vụ hỗ trợ sinh viên. Thảo luận giúp làm rõ hơn những điểm chung và khác biệt trong ý kiến của sinh viên về môi trường học tập.

Sau khi tổng hợp ý kiến điều chỉnh bảng câu hỏi phù hợp thang đo, thang đo sơ bộ gồm 5 nhóm yếu tố với 28 biến quan sát: Giảng viên giảng dạy, cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, chính sách chế độ, phòng ban chức năng. Nguồn thang đo được kế thừa từ Nguyễn Thị Minh Nghĩa và Trần Hữu Tuấn (2021) [8] được điều chỉnh, bổ sung bởi tác giả cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu.

3.2. Phương pháp nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu định lượng được thực hiện nhằm đo lường mức độ hài lòng của sinh viên thông qua các yếu tố đã xác định từ nghiên cứu định tính. Kiểm định mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố đến sự hài lòng chung của sinh viên và cung cấp kết quả khách quan để đưa ra các khuyến nghị cải thiện.

Phương pháp thu thập dữ liệu: dữ liệu định lượng được thu thập thông qua khảo sát bằng bảng câu hỏi thiết kế sẵn với thang đo Likert 5 mức độ, 1: Hoàn toàn không đồng ý, 2: Đồng ý, 3: Không ý kiến, 4: Đồng ý, 5: Hoàn toàn đồng ý.

Sau khi thu thập, dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 20, thực hiện kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và hồi quy bội. Kết quả giúp xác định mối quan hệ giữa các nhân tố và sự hài lòng trong học tập của sinh viên trường DLA, từ đó đưa ra các hàm ý quản trị phù hợp.

3.3. Thiết kế mẫu, biến nghiên cứu và phương pháp phân tích dữ liệu

Nghiên cứu thực hiện khảo sát sinh viên các ngành Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An. Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên hoặc chọn mẫu phân tầng theo ngành học để đảm bảo tính đa dạng của dữ liệu để thu thập 122 bảng câu hỏi hợp lệ. Phương pháp chọn mẫu: Cỡ mẫu được xác định theo phân tích nhân tố khám phá và hồi quy bội, đảm bảo mức tối thiểu theo khuyến nghị của Nguyễn Đình Thọ (2014) [9].

Phương pháp phân tích dữ liệu: kiểm tra độ tin cậy thang đo (Cronbach's Alpha $\geq 0,6$): Đánh giá tính nhất quán của các câu hỏi khảo sát. Phân tích nhân tố khám phá (EFA - Exploratory Factor Analysis với KMO $\geq 0,5$, hệ số tải $\geq 0,5$, tổng phương sai trích $\geq 50\%$): kiểm tra cấu trúc của thang đo và xác định nhóm yếu tố chính. Phân tích thống kê mô tả, tóm tắt dữ liệu về mức

độ hài lòng của sinh viên. Phân tích hồi quy tuyến tính: đánh giá mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố đến sự hài lòng chung của sinh viên (Nguyễn Đình Thọ, 2011) [10].

Biến độc lập trong mô hình gồm: giảng viên giảng dạy, cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, chính sách chế độ, phòng ban chức năng. Biến phụ thuộc là mức độ hài lòng trong học tập của sinh viên.

4. Kết quả và thảo luận

4.1. Thống kê mô tả

Việc khảo sát được tiến hành bằng bảng câu hỏi đánh giá cho điểm theo thang điểm 5 được gửi trực tiếp cho sinh viên DLA. Số bảng câu hỏi được gửi đi khảo sát tổng cộng là 125 bảng, thu

về hợp lệ 122 bảng sạch, đạt tỷ lệ 97,6%. Bảng 1, 2 dưới đây sẽ mô tả những thông tin nhân khẩu học của các đối tượng trả lời liên quan đến nghiên cứu dựa trên thống kê tần suất và phần trăm có giá trị. Các biến nhân khẩu sử dụng trong nghiên cứu là giới tính, năm học.

Có 55,7% đối tượng trả lời là nữ và 44,3% là nam. Trong 122 sinh viên trả lời các câu hỏi hợp lệ về năm học, những sinh viên năm 1 chiếm 24,6%, sinh viên năm 2 chiếm 37,7%, sinh viên năm 3 chiếm 35,2%, sinh viên năm 4 chiếm 2,5%. Với tổng số phiếu khảo sát trên còn khá khiêm tốn so với số lượng sinh viên hiện có của trường, nhưng vẫn đảm bảo cỡ mẫu được xác định phân tích nhân tố tối thiểu theo khuyến nghị của Nguyễn Đình Thọ (2014) [9].

Bảng 1. Thống kê theo giới tính

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nam	54	44,3	44,3	44,3
	Nữ	68	55,7	55,7	100
	Total	122	100	100	

(Nguồn: Xử lý từ SPSS 20)

Bảng 2. Thống kê theo năm học

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Năm 1	30	24,6	24,6	24,6
	Năm 2	46	37,7	37,7	62,3
	Năm 3	43	35,2	35,2	97,5
	Năm 4	3	2,5	2,5	100
	Total	122	100	100	

(Nguồn: Xử lý từ SPSS 20)

Bảng 3. Thống kê theo ngành học

Chỉ tiêu	Số sinh viên	Phần trăm (%)	Số sinh viên	Phần trăm (%)
Công nghệ thông tin	7	5,7	5,7	5,7
Kế toán	10	8,2	8,2	13,9
Quản trị kinh doanh	80	65,6	65,6	79,5
Tài chính ngân hàng	25	20,5	20,5	100
Tổng cộng	122	100	100	

(Nguồn: Xử lý từ SPSS 20)

Bảng 3 mô tả số lượng sinh viên khảo sát theo ngành học, cụ thể ngành Công nghệ thông tin trả lời 07 bạn chiếm 5,7%, ngành Kế toán trả lời 10 chiếm 8,2%, ngành Quản trị kinh doanh trả lời 80 bạn chiếm 65,6%, ngành Tài chính ngân hàng trả lời 25 bạn chiếm 20,5%.

4.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

4.2.1. Biến độc lập:

Kết quả sau khi phân tích hệ số Cronbach's Alpha và xem xét những điều kiện chấp nhận và

không chấp nhận (độ tin cậy), thang đo các biến (1) Giảng viên giảng dạy - GVGD, (2) Cơ sở vật chất - CSVC, (3) Chương trình đào tạo - CTDT, (4) Chính sách chế độ - CSCD, (5) Các phòng ban chức năng - PBCN, (6) Mức độ hài lòng của sinh viên - MDHL, được đo lường bởi 28 biến quan sát cho 6 thành phần.

Với kết quả độ tin cậy Cronbach's Alpha tất cả các hệ số Cronbach's Alpha đều trong ngưỡng được chấp nhận (từ 0,6-0,95) trừ biến quan sát GVGD6 bị loại khi chạy số liệu lần 1 và

hệ số tương quan biến tổng đều đạt yêu cầu là $\geq 0,3$ so với ban đầu, được mô tả trong Bảng 4.

Bảng 4. Biến độc lập

Biến quan sát	Biến đặc trưng	Cronbach's Alpha	Ghi chú
Giảng viên giảng dạy - GVGD	5	0,900	Loại GVGD6
Cơ sở vật chất - CSVC	5	0,925	
Chương trình đào tạo - CTDT	5	0,796	
Chính sách chế độ - CSCD	4	0,832	
Các phòng ban chức năng - PBCN	5	0,759	

(Nguồn: Xử lý từ SPSS 20)

4.2.2 Biến phụ thuộc:

Kết quả sau khi phân tích hệ số Cronbach's Alpha và xem xét những điều kiện chấp nhận và không chấp nhận (độ tin cậy), thang đo biến phụ thuộc Mức độ hài lòng của sinh viên - MDHL

được đo lường bằng 3 biến quan sát cho 1 thành phần. Kết quả là độ tin cậy Cronbach's Alpha trong ngưỡng được chấp nhận (từ 0,6-0,95) và hệ số tương quan biến tổng đều đạt yêu cầu là $\geq 0,3$ thang đo đạt được độ tin cậy cần thiết so với ban đầu, được mô tả trong bảng 5 bên dưới.

Bảng 5. Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo MDHL

Cronbach's Alpha	N of Items
0,944	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MDHL1	8,15	2,325	0,856	0,938
MDHL2	8,06	2,286	0,873	0,926
MDHL3	8,20	2,049	0,923	0,887

(Nguồn: Xử lý từ SPSS 20)

4.2.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA:

Sau khi phân tích độ tin cậy tất cả các hệ số Cronbach's Alpha đều trong ngưỡng được chấp nhận (từ 0,6-0,95) và hệ số tương quan biến tổng đều đạt yêu cầu là $\geq 0,3$, nên tất cả các biến được tiếp tục đem phân tích EFA.

Kiểm định KMO và Bartlett's trong phân tích nhân tố có kết quả Sig = 0,000 và hệ số KMO = 0,916 $> 0,5$, qua đó bác bỏ giả thuyết trên, chứng tỏ phân tích nhân tố khám phá (EFA) thích hợp được sử dụng trong nghiên cứu này xem kết quả Bảng 6.

Bảng 6. Kiểm định KMO

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0,916	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2326,128
	df	276
	Sig.	0,000

(Nguồn: Xử lý từ SPSS 20)

Tại mức giá trị Eigenvalue = 1,100 với phương pháp trích Principal Component, phép quay Varimax cho phép trích được 4 nhân tố từ biến quan sát và phương sai trích được là 68,603% ($> 50\%$). Như vậy là phương sai trích đạt yêu cầu.

4.2.4. Phân tích hồi quy:

Biến Chính sách chế độ (CSCD) có hệ số β chuẩn hóa = 0,505 (Sig = 0,000).

Biến Cơ sở vật chất (CSVC) có hệ số β chuẩn hóa = 0,399 (Sig = 0,000).

Biến Giảng viên giảng dạy (GVGD) có hệ số β chuẩn hóa = 0,220 (Sig = 0,017).

Biến Chương trình đào tạo (CTDT) có hệ số β chuẩn hóa = 0,123 (Sig = 0,253).

Biến Phòng ban chức năng (PBCN) có hệ số β chuẩn hóa = 0,034 (Sig=0,795).

Phân tích hồi quy bội với 5 biến độc lập cho thấy mô hình phù hợp với dữ liệu và một số biến độc lập có ý nghĩa thống kê ở mức 95% trừ biến Phòng ban chức năng; Chương trình đào tạo.

Bảng 7. Hệ số β (1)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	0,655	0,283		2,317	0,022		
	TB_GVGD	-0,256	0,106	0,220	2,423	0,017	0,372	1,836
	TB_CSVC	0,406	0,089	0,399	4,559	0,000	0,401	1,973
	TB_CTDĐT	0,141	0,122	0,123	1,149	0,253	0,266	1,480
	TB_CSCD	0,532	0,136	0,505	3,897	0,000	0,182	1,931
	TB_PBCN	0,037	0,141	0,034	0,261	0,795	0,178	1,616

a. Dependent Variable: TB MDHL

(Nguồn: Xử lý từ SPSS 20)

Kết quả chỉ ra sự hài lòng trong học tập của sinh viên trường DLA phụ thuộc vào 5 thành phần là: (1) Chính sách chế độ (CSCD); (2) Cơ sở vật chất (CSVC); (3) Giảng viên giảng dạy (GVGD); (4) Chương trình đào tạo (CTDT) và (5) Phòng ban chức năng (PBCN) 5 giả thuyết được thỏa mãn với độ tin cậy và phương trình hồi quy chuẩn hóa là:

$$TB_MDHL = 0,505 * CSCD + 0,399 * CSVC + 0,220 * GVGĐ + 0,123 * CTDT + 0,034 * PBCN$$

Thông qua phương trình hồi quy ta nhận thấy rằng nhân tố Chính sách chế độ (CSCD) có hệ số tác động mạnh nhất (β chuẩn hóa = 0,505) và nhân tố Phòng ban chức năng có hệ số tác động thấp nhất (β chuẩn hóa = 0,034).

4.2.5. Đề xuất, kiến nghị:

Dựa vào kết quả thu được, nghiên cứu xin đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng trong học tập của sinh viên, cụ thể:

Chính sách chế độ (CSCD): nhân tố có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên tại trường, cho thấy chính sách chế độ nhà trường hiện tại dành cho sinh viên rất tốt, nhà trường cần duy trì và tiếp tục có những chính sách chế độ đãi ngộ người học trong thời gian sắp tới để gia tăng hiệu quả công tác tuyển sinh của trường DLA.

Cơ sở vật chất (CSVC): nhân tố này tác động mạnh thứ hai sau nhân tố chính sách chế độ, điều này chứng tỏ phòng học và cơ sở vật chất phục vụ học tập tại trường tương đối tốt. Nhưng nhà trường cũng cần thường xuyên cải thiện chất lượng một số phòng học và thiết bị cho phù hợp xu hướng ngành học để hỗ trợ nâng cao chất lượng dạy và học. Ngoài ra, nhà trường cần lưu ý các cơ sở vật chất như nhà vệ sinh, thư viện, phòng nghỉ giải lao cho sinh viên học hai buổi

cần được đầu tư và dọn vệ sinh thường xuyên; hệ thống Wifi trường cần thường xuyên nâng cấp.

Giảng viên giảng dạy (GVGD): nhân tố tác động mạnh thứ ba tuy được sinh viên đánh giá khá tốt về chuyên môn và khả năng truyền đạt, nhưng vẫn còn một số điểm chưa đạt hiệu quả, cụ thể: một số giảng viên vẫn sử dụng phương pháp truyền thống, thiếu tính tương tác, khiến sinh viên cảm thấy nhàm chán, khó tiếp thu kiến thức. Việc liên hệ giữa lý thuyết và thực tiễn còn hạn chế, chưa tạo được sự gắn kết giữa bài giảng và ứng dụng thực tế nghề nghiệp, cần kết hợp sử dụng các phương pháp giảng dạy hiện đại. Biện quan sát GVGĐ6 (“giảng viên đúng giờ, thân thiện, vui vẻ”) đã bị loại trong quá trình kiểm định độ tin cậy thang đo, cho thấy sinh viên có mức độ chưa hài lòng rõ rệt về phong cách và thái độ giảng dạy của một bộ phận giảng viên.

Chương trình đào tạo (CTDT): nhân tố tác động thứ tư về sự hài lòng của sinh viên cho thấy chương trình đào tạo tại trường DLA được đánh giá khá phù hợp, nhưng vẫn còn thiếu sự cập nhật và cân đối giữa lý thuyết – thực hành, sự liên kết giữa các học phần, các hoạt động ngoại khóa. Do đó, nhà trường cần cập nhật thường xuyên chương trình đào tạo của các ngành, điều chỉnh học phần các ngành học phù hợp với thực tiễn và nhu cầu doanh nghiệp để giúp sinh viên sau khi hoàn thành chương trình học có thể thích ứng nhanh với môi trường làm việc của doanh nghiệp.

Phòng ban chức năng (PBCN): nhân tố này có tác động thấp nhất đến mức độ hài lòng của sinh viên trường, có thể sinh viên chưa nắm hoặc biết rõ chức năng, nhiệm vụ cụ thể của từng phòng ban của nhà trường do đó còn mất thời gian hoặc khó khăn trong việc liên hệ giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình học tập tại trường DLA. Để thay đổi điều chỉnh nhân tố này nhà trường cần cải thiện quy trình làm việc của

các phòng ban chức năng, cụ thể công khai rõ ràng chức năng, nhiệm vụ từng phòng ban để sinh viên nắm và thông báo rõ thời gian liên hệ, quy định cụ thể các loại giấy tờ cần thiết khi liên hệ từng phòng ban. Trên websites trường bố trí thêm góc thông tin cần biết hỗ trợ và hướng dẫn cho sinh viên có nhu cầu liên hệ các phòng ban của trường; ngoài ra khi có sinh viên liên hệ phát sinh ngoài quy trình thì nhân viên phòng ban có thể hỏi rõ lý do, xin ý kiến trưởng đơn vị để hướng dẫn kịp thời cho sinh viên tránh tình trạng sinh viên mất thời gian liên hệ nhiều lần; thái độ của nhân viên phòng ban khi tiếp xúc với sinh viên cũng nên vui vẻ, nhiệt tình hỗ trợ sinh viên.

Ngoài các nhân tố đề xuất trong nghiên cứu, theo khuyến nghị của nhóm tác giả mỗi học kỳ nhà trường cần cập nhật nội dung câu hỏi khảo sát để lấy ý kiến của người học về sự hài lòng trong quá trình trong học tập tại trường DLA. Hoặc nhà trường bố trí thùng thư góp ý kiến của sinh viên. Căn cứ vào kết quả khảo sát, ý kiến góp ý của sinh viên thì nhà trường có thể kiểm tra, điều chỉnh lại các vấn đề liên quan đến các ý kiến đóng góp của sinh viên để có những giải pháp giải quyết trong thời gian sớm nhất, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người học tại trường.

5. Kết luận

Kết quả nghiên cứu mức độ hài lòng của sinh viên trường được đánh giá ở mức trung bình khá, thể hiện qua thang đo Likert với đa số điểm đánh giá từ mức 3 đến 4. Nghiên cứu xác định 5 yếu tố chính ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người học tại trường, gồm: (1) Chính sách chế độ (CSCD), (2) Cơ sở vật chất (CSVC), (3) Giảng viên giảng dạy (GVGD), (4) Chương trình đào tạo (CTDT), và (5) Phòng ban chức năng (PBCN).

Đối với nhà trường: tiếp tục duy trì và đề xuất các chính sách chế độ phù hợp cho người học tại trường. Về cơ sở vật chất, nhà trường cần cải thiện chất lượng một số phòng học và thiết bị cho phù hợp xu hướng ngành học để đáp ứng tốt nhất việc học tập và giảng dạy. Với chương trình đào tạo, nhà trường cập nhật, điều chỉnh học phần các ngành học phù hợp với thực tiễn và nhu cầu doanh nghiệp. Giảng viên giảng dạy nhà trường khuyến khích đổi mới phương pháp giảng dạy hiện đại cụ thể: học tập dựa trên dự án, thảo luận nhóm, giải quyết tình huống thực tế, kết hợp với tham quan thực tế doanh nghiệp... nhằm tạo sự tương tác và hấp dẫn trong giờ học cho sinh viên. Định kỳ tổ chức các chuyên đề bồi dưỡng nghiệp vụ sư phạm, chuyên đề chia sẻ cách sử dụng các công cụ hỗ trợ giảng dạy mới, tính năng soạn bài

giảng theo công nghệ số giúp giảng viên nhà trường nâng cao kỹ năng truyền đạt, xử lý tình huống, giao tiếp và cập nhật phương pháp giảng dạy số. Xây dựng hệ thống đánh giá giảng viên đa chiều, có sự tham gia của sinh viên, đồng nghiệp và lãnh đạo khoa, giúp giảng viên có phản hồi để cải tiến liên tục. Kết nối giữa giảng viên và doanh nghiệp, tạo điều kiện để giảng viên cập nhật kiến thức thực tế, từ đó nâng cao khả năng liên hệ thực tiễn trong bài giảng. Đưa nội dung kỹ năng mềm và phát triển nghề nghiệp vào chương trình đào tạo và khuyến khích giảng viên tích hợp nội dung này trong học phần. Và cuối cùng phòng ban chức năng nhà trường cần quy định về trách nhiệm, thái độ của nhân viên phòng ban khi tiếp xúc trực tiếp với người học và hỗ trợ người học; thường xuyên mở lớp bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp cho nhân viên phòng ban.

Còn đối với giảng viên: chủ động cập nhật kiến thức mới và xu hướng nghề nghiệp để truyền tải thông tin cập nhật, thực tiễn cho sinh viên. Tăng cường giao tiếp và tạo mối quan hệ thân thiện với sinh viên, lắng nghe, hỗ trợ và tạo môi trường học tập tích cực. Linh hoạt trong giảng dạy: Kết hợp giữa lý thuyết và thực hành, sử dụng tình huống mô phỏng, video, ứng dụng phần mềm giảng dạy để tăng hiệu quả truyền đạt. Tự đánh giá và tiếp thu phản hồi từ sinh viên một cách cầu thị, xem đây là cơ hội phát triển chuyên môn và nâng cao chất lượng giảng dạy. Nâng cao ý thức trách nhiệm nghề nghiệp: giảng viên cần đảm bảo chuẩn mực đạo đức, đúng giờ, công tâm trong đánh giá, giữ thái độ tích cực và hỗ trợ sinh viên trong quá trình học tập. Sự tận tâm và chuyên nghiệp của giảng viên sẽ tạo dựng lòng tin và sự hài lòng bền vững trong sinh viên.

Và đối với bản thân sinh viên: cần chủ động trong học và chủ động phản hồi ý kiến theo cách xây dựng về chất lượng giảng dạy để nhà trường và giảng viên có căn cứ điều chỉnh. Tích cực tham gia vào hoạt động học tập tương tác, nêu ý kiến, đặt câu hỏi, tham gia thảo luận nhằm giúp cải thiện môi trường học tập hai chiều.

Từ kết quả nghiên cứu, nghiên cứu không chỉ mang lại giá trị thực tiễn trong việc đánh giá chất lượng đào tạo hiện thời của nhà trường, mà còn là cơ sở xem xét các tiêu chuẩn về đánh giá chất lượng đào tạo đáp ứng yêu cầu kiểm định chất lượng đào tạo của nhà trường trong thời gian tới; đồng thời nghiên cứu còn cung cấp những cơ sở khoa học cần thiết để các nhà quản lý giáo dục có những đề xuất, giải pháp, cải tiến nhằm nâng cao trải nghiệm học tập của sinh viên học đại học trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ giáo dục và Đào tạo, *Thông tư 04/2025/TT-BGDĐT Quy định về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học*, 2025.
- [2] R. L. Oliver, “A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions,” *Journal of Marketing Research*, vol. 17, no. 4, pp. 460–469, 1980, doi: 10.1177/002224378001700405.
- [3] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “A conceptual model of service quality and its implications for future research,” *Journal of Marketing*, vol. 49, no. 4, pp. 41–50, 1985, doi: 10.1177/002224298504900403.
- [4] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality,” *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988, doi: 10.1108/EUM0000000004784.
- [5] A. A. Mohammad and S. Y. M. Alhamadani, “Service quality perspectives and customer satisfaction in commercial banks working in Jordan,” *Middle Eastern Finance and Economics*, no. 14, pp. 60–72, 2011.
- [6] N. Seth, K. Momaya, and H. M. Gupta, “Managing the customer perceived service quality for cellular mobile telephony: An empirical investigation,” *Vikalpa*, vol. 33, no. 1, pp. 19–34, 2008.
- [7] M. Stodnick and P. Rogers, “Using SERVQUAL to measure the quality of the classroom experience,” *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, vol. 6, no. 1, pp. 115–133, 2008.
- [8] T. M. N. Nguyen và H. T. Tran, “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với học tập kết hợp,” *Tạp chí Khoa học Đại học Huế*, vol. 130, no. 6E, pp. 169–187, 2021, doi: 10.26459/hueunijssh.v130i6E.6222.
- [9] N. Đ. Thọ, *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. Hà Nội, Việt Nam: Nhà xuất bản Tài chính, 2014.
- [10] N. Đ. Thọ, *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh – Thiết kế và thực hiện*. Hà Nội, Việt Nam: Nhà xuất bản Lao động – Xã hội, 2011.