

**MEASURING STUDENT SATISFACTION
WITH TEACHING QUALITY AND LEARNING SERVICES
AT TRUNG VUONG UNIVERSITY**

Nguyen Thanh Son^a

Nguyen Thi Hong Phuong^b

Pham Thi Van Anh^c

^{a,b,c}TrungVuong University

ROR ID: <https://ror.org/05xzsm645>

^aEmail: son.nguyen.ltvu@gmail.com

ORCID iD: <https://orcid.org/0009-0008-4307-4620>

^bEmail: binbom05@gmail.com

ORCID iD: <https://orcid.org/0009-0005-2666-4117>

^cEmail: vananhlvtv86@gmail.com.

ORCID iD: <https://orcid.org/0009-0009-0982-2434>

Article History

Received: 18/11/2025

Reviewed: 28/01/2026

Revised: 22/02/2026

Accepted: 28/02/2026

Released: 30/3/2026

DOI: <https://doi.org/10.64223/tvj.p2026.v2.i5.a86>

Abstract:

This study comprehensively assesses the level of satisfaction of full-time students with the quality of teaching and learning support services at Trung Vuong University (hereinafter referred to as the University). Through a quantitative survey method combined with qualitative analysis and data collected from 573 students currently studying at the University, the research results show that the level of student satisfaction is generally very high in all surveyed aspects, with average scores ranging from 4.561 to 4.690 on a 5-point scale.

However, the study also points out some areas that need priority improvement, including: learning facilities, learning support services of the University and the untimely publication of learning results. Based on that, the study proposes three groups of recommendations in order of priority: (1) Upgrading learning facilities, especially the WiFi and air conditioning systems; (2) Promote the digitalization of the grade announcement process and develop online learning support services; (3) Increase investment in faculty training and update teaching content.

These results provide important empirical evidence for policy planning and improving the quality of education at the University, and contribute to supplementing the knowledge base on evaluating student satisfaction in the context of higher education in Vietnam.

Keywords: Student satisfaction; Teaching quality; Learning services; Higher education; Quality assessment; Trung Vuong University.

1. Đặt vấn đề

1.1. Bối cảnh nghiên cứu

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và Cách mạng Công nghiệp 4.0, giáo dục đại học đang đối mặt với những thách thức chưa từng có về chất lượng và tính cạnh tranh. Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đã trở thành một công cụ quan trọng không thể thiếu trong quản lý chất lượng giáo dục đại học.

Theo Phạm Thị Thanh Loan (2020), sự hài lòng của người học không chỉ phản ánh chất lượng dịch vụ giáo dục, mà còn có tác động trực tiếp đến tỷ lệ

giữ chân sinh viên, kết quả học tập và danh tiếng của cơ sở giáo dục.

Elliott và Healy (2001) đã chứng minh rằng, khi sinh viên đạt được sự hài lòng sẽ có xu hướng tham gia tích cực hơn vào các hoạt động học tập, đạt kết quả cao hơn và trở thành những đại sứ truyền thông hiệu quả cho nhà trường thông qua truyền miệng tích cực. Do đó, việc đo lường và phân tích một cách có hệ thống mức độ hài lòng của sinh viên đã trở thành ưu tiên hàng đầu của các cơ sở giáo dục đại học trên toàn thế giới.

Tại Việt Nam, Nghị quyết số 29-NQ/TW của Ban

Chấp hành Trung ương Đảng khóa XI về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo đã xác định rõ việc nâng cao chất lượng giáo dục là nhiệm vụ trọng tâm. Theo đó, các cơ sở giáo dục đại học được yêu cầu phải xây dựng và triển khai hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ hiệu quả, trong đó phản hồi của sinh viên đóng vai trò then chốt.

Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Thông tư số 04/2025/TT-BGDĐT ngày 17/02/2025 quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học, trong đó khảo sát ý kiến sinh viên là một trong những tiêu chí bắt buộc. Hơn nữa, các tiêu chuẩn kiểm định chất lượng quốc tế như AUN-QA (ASEAN University Network - Quality Assurance) cũng đặt ra yêu cầu nghiêm ngặt về việc thu thập và sử dụng phản hồi của sinh viên để cải tiến liên tục chất lượng giáo dục. Trong bối cảnh đó, việc các trường đại học Việt Nam tiến hành các nghiên cứu khoa học về mức độ hài lòng của sinh viên không chỉ đáp ứng yêu cầu quản lý nội bộ, mà còn là điều kiện tiên quyết để đạt được các chứng nhận chất lượng quốc gia và quốc tế.

Trường Đại học Trung Vương, với sứ mệnh đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa và hiện đại hóa đất nước, luôn xác định nâng cao chất lượng giảng dạy và các dịch vụ hỗ trợ học tập là nhiệm vụ trọng tâm. Trong những năm gần đây, nhà trường đã chú trọng đầu tư vào cơ sở vật chất, phát triển đội ngũ giảng viên và đổi mới phương pháp giảng dạy nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và cải thiện trải nghiệm học tập của sinh viên. Tuy nhiên, để các nỗ lực cải tiến được định hướng đúng và đạt hiệu quả bền vững, việc đánh giá một cách khoa học mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng giảng dạy và dịch vụ học tập là hết sức cần thiết. Những bằng chứng thực nghiệm thu được từ quá trình khảo sát và phân tích dữ liệu sẽ giúp nhà trường nhận diện rõ những điểm mạnh cần tiếp tục phát huy, cũng như những hạn chế cần được khắc phục. Đồng thời, việc thu thập và phân tích dữ liệu một cách có hệ thống sẽ cung cấp cơ sở khách quan cho Ban Giám hiệu và các đơn vị chức năng trong việc ra quyết định, phân bổ nguồn lực và xây dựng các chương trình cải tiến chất lượng phù hợp với nhu cầu thực tế của sinh viên.

Mặc dù đã có nhiều nghiên cứu đánh giá về sự hài lòng của sinh viên tại các trường đại học Việt Nam, như Trường Đại học Nông lâm Thành phố Hồ Chí Minh; như Võ Văn Việt (2019) hoặc Trường Đại học kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội; Phạm Thị Liên (2016)...nhưng đối với Trường Đại học Trung Vương đến nay vẫn chưa có nhiều nghiên cứu định lượng quy mô lớn nào được thực hiện. Hơn nữa,

các nghiên cứu đã thực hiện thường chỉ tập trung vào một số khía cạnh riêng lẻ hoặc sử dụng phương pháp định tính với cỡ mẫu nhỏ, nên khó có thể khái quát hóa kết quả và cung cấp bằng chứng vững chắc cho việc ra quyết định. Nghiên cứu này được thiết kế để lấp đầy khoảng trống dữ liệu bằng cách thực hiện một khảo sát định lượng quy mô lớn kết hợp với phân tích định tính, nhằm cung cấp bức tranh toàn diện và chính xác nhất về thực trạng hài lòng của sinh viên tại Trường.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu tổng quát của nghiên cứu là đánh giá toàn diện mức độ hài lòng của sinh viên chính quy đối với chất lượng giảng dạy và dịch vụ học tập tại Trường Đại học Trung Vương, từ đó cung cấp cơ sở khoa học cho việc hoạch định chính sách và các giải pháp cải tiến chất lượng giáo dục. Để đạt được mục tiêu tổng quát này, nghiên cứu đặt ra năm mục tiêu cụ thể sau:

- (1) Đo lường mức độ hài lòng của sinh viên với sáu nhóm tiêu chí chính: Chất lượng giảng dạy của giảng viên; Nội dung học phần; Tổ chức và quản lý học phần; Đánh giá và kiểm tra; Hỗ trợ học tập và Kết quả học tập;
- (2) Xác định điểm mạnh và điểm yếu trong chất lượng giảng dạy và dịch vụ học tập thông qua phân tích so sánh giữa các nhóm tiêu chí;
- (3) Phân tích mối quan hệ tương quan giữa các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên;
- (4) Kiểm chứng sự nhất quán giữa dữ liệu định lượng và phản hồi định tính;
- (5) Đề xuất các giải pháp cải tiến cụ thể, khả thi dựa trên bằng chứng thực nghiệm, được phân loại theo mức độ ưu tiên và thời gian thực hiện.

1.3. Câu hỏi nghiên cứu

Để đạt được các mục tiêu đã đề ra, nghiên cứu tập trung trả lời năm câu hỏi nghiên cứu sau:

- (1) Mức độ hài lòng tổng thể của sinh viên chính quy tại Trường đối với chất lượng giảng dạy và dịch vụ học tập là như thế nào?
- (2) Trong số sáu nhóm tiêu chí được đánh giá, nhóm nào được sinh viên đánh giá cao nhất và nhóm nào được đánh giá thấp nhất? Mức độ chênh lệch giữa các nhóm có ý nghĩa thống kê hay không?
- (3) Những yếu tố cụ thể nào cần được cải thiện ưu tiên để nâng cao mức độ hài lòng tổng thể của sinh viên?
- (4) Có sự nhất quán giữa kết quả định lượng và phản hồi định tính của sinh viên không?

(5) Dựa trên kết quả phân tích, những giải pháp nào là khả thi và hiệu quả nhất để nâng cao chất lượng giảng dạy và dịch vụ học tập tại Trường?

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Khái niệm hài lòng sinh viên

Mức độ hài lòng của sinh viên được Oliver (1980) định nghĩa là trạng thái tâm lý phát sinh khi kết quả thực tế của trải nghiệm học tập đáp ứng hoặc vượt mong đợi ban đầu. Đây có thể coi như một khái niệm đa chiều, kết hợp cả yếu tố nhận thức và cảm xúc, phản ánh mức độ thỏa mãn tổng thể của sinh viên với các khía cạnh khác nhau của quá trình học tập. Elliott và Healy (2001) mở rộng khái niệm này trong bối cảnh giáo dục đại học, nhấn mạnh sự hài lòng của sinh viên không chỉ liên quan đến chất lượng giảng dạy, mà còn bao gồm cả môi trường học tập, dịch vụ hỗ trợ và các trải nghiệm ngoài giờ học. Nghiên cứu của họ chỉ ra rằng, sinh viên hài lòng có xu hướng gắn bó lâu dài với nhà trường, tham gia tích cực vào các hoạt động học tập và ngoại khóa, đạt kết quả học tập cao hơn và trở thành những đại sứ truyền thông hiệu quả cho thương hiệu của trường.

Điều quan trọng cần phân biệt là hài lòng khác với chất lượng dịch vụ và kỳ vọng. Parasuraman và cộng sự (1988) trong mô hình SERVQUAL giải thích rằng, chất lượng dịch vụ là đánh giá khách quan về các thuộc tính của dịch vụ, trong khi hài lòng là phản ứng chủ quan, cá nhân dựa trên việc so sánh giữa kỳ vọng và trải nghiệm thực tế. Một sinh viên có thể nhận thức được chất lượng dịch vụ tốt nhưng vẫn không hài lòng nếu kỳ vọng của họ quá cao. Ngược lại, sinh viên có kỳ vọng thấp có thể cảm thấy hài lòng ngay cả khi chất lượng dịch vụ chưa thực sự cao. Do đó, kết quả đo lường sự hài lòng của sinh viên sẽ cung cấp thông tin bổ sung quan trọng ngoài các chỉ số chất lượng khách quan.

2.2. Các mô hình đo lường sự hài lòng của sinh viên

Trong lịch sử nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng và người dùng dịch vụ, mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988) được coi là nền tảng quan trọng nhất. Mô hình này ban đầu được phát triển cho ngành dịch vụ nói chung, bao gồm: (1) Cơ sở vật chất; (2) Độ tin cậy; (3) Khả năng đáp ứng; (4) Sự đảm bảo; (5) Sự đồng cảm.

Nhà nghiên cứu Abdullah (2006) đã điều chỉnh và phát triển mô hình HEDPERF (Higher Education Performance) dành riêng cho giáo dục đại học, bổ sung các yếu tố đặc thù, như năng lực học thuật của giảng viên, chất lượng chương trình học và môi trường học thuật. Mô hình HEDPERF đã được sử

dụng rộng rãi trong các nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên tại nhiều quốc gia.

Ở cấp độ quốc gia, Vương quốc Anh đã phát triển National Student Survey (NSS) từ năm 2005, một công cụ khảo sát chuẩn hóa được áp dụng cho tất cả sinh viên năm cuối tại các trường đại học. NSS bao gồm 27 câu hỏi được nhóm thành 8 khía cạnh: giảng dạy, học tập và đánh giá, hỗ trợ học thuật, tổ chức và quản lý, tài nguyên học tập, sự phát triển cá nhân, giọng nói của sinh viên và hài lòng tổng thể. Tại Hoa Kỳ, Student Satisfaction Inventory (SSI) của Noel-Levitz được sử dụng phổ biến với 73 mục đo lường 12 thang đo khác nhau. Nghiên cứu này tham khảo các mô hình quốc tế trên nhưng được điều chỉnh phù hợp với bối cảnh Việt Nam, tập trung vào sáu nhóm tiêu chí cốt lõi: giảng dạy, nội dung, tổ chức, đánh giá, hỗ trợ và kết quả.

2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên

Chất lượng giảng dạy của giảng viên được nhiều nghiên cứu xác định là một trong những yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến mức độ hài lòng của sinh viên. Nghiên cứu của Wiers-Jenssen và cộng sự (2002) tại Na Uy cho thấy các yếu tố như năng lực chuyên môn, kỹ năng truyền đạt và thái độ giảng dạy của giảng viên có thể giải thích tới 45% sự biến thiên trong mức độ hài lòng tổng thể của sinh viên. Các yếu tố cụ thể bao gồm: sự am hiểu kiến thức chuyên môn sâu rộng, khả năng giải thích rõ ràng các khái niệm phức tạp, sử dụng phương pháp giảng dạy đa dạng phù hợp với đối tượng học viên, khuyến khích tư duy phản biện và thảo luận, sử dụng hiệu quả công nghệ và phương tiện hỗ trợ giảng dạy, cũng như thái độ nhiệt tình, tận tâm và tôn trọng sinh viên. Nghiên cứu cũng khẳng định, chất lượng tương tác giữa giảng viên và sinh viên là yếu tố dự báo mạnh nhất cho mức độ hài lòng và ý định tiếp tục học tập.

Cơ sở vật chất và thiết bị hỗ trợ học tập tuy không phải là yếu tố quyết định nhất nhưng lại có tác động đáng kể đến trải nghiệm học tập hàng ngày của sinh viên. Ikram và cộng sự (2023) trong nghiên cứu quy mô lớn cho thấy, chất lượng phòng học (ánh sáng, thông gió, điều hòa, âm thanh), thiết bị giảng dạy (máy chiếu, bảng tương tác, hệ thống âm thanh), kết nối Internet ổn định và nhanh, thư viện hiện đại với đầu sách phong phú, phòng máy tính được trang bị đầy đủ và các không gian học tập tự do đều tác động tích cực, có ý nghĩa thống kê với mức độ hài lòng của sinh viên. Đặc biệt trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin trở nên ngày càng quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến khả

năng tham gia các hoạt động học tập trực tuyến và tiếp cận tài nguyên học tập số.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang kết hợp phân tích, với cách tiếp cận hỗn hợp, trong đó phương pháp định lượng giữ vai trò chủ đạo và được bổ trợ bởi phương pháp định tính. Thiết kế cắt ngang được lựa chọn nhằm phù hợp với mục tiêu đánh giá thực trạng tại một thời điểm cụ thể, qua đó cung cấp cái nhìn tổng thể về mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng giảng dạy và các dịch vụ hỗ trợ học tập trong học kỳ I năm học 2025-2026.

Nghiên cứu được thực hiện tại Trường Đại học Trung Vương vào tháng 12 năm 2025, thời điểm sinh viên đã có đủ thời gian trải nghiệm các hoạt động học tập trong học kỳ để đưa ra những đánh giá tương đối khách quan, đồng thời chưa chịu nhiều tác động từ áp lực của kỳ thi cuối kỳ. Việc kết hợp phương pháp định lượng và định tính giúp nghiên cứu không chỉ đo lường chính xác các chỉ số thống kê liên quan đến mức độ hài lòng của sinh viên, mà còn làm rõ các nguyên nhân và bối cảnh giải thích cho những kết quả thu được.

3.2. Mẫu nghiên cứu

Tổng thể nghiên cứu bao gồm tất cả sinh viên chính quy đang theo học tại Trường Đại học Trung Vương. Do giới hạn về thời gian và nguồn lực, nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu phi xác suất thuận tiện. Bảng câu hỏi khảo sát được phát trực tuyến thông qua hệ thống Email và các kênh truyền thông nội bộ của nhà trường, kèm theo lời kêu gọi tham gia tự nguyện. Tổng cộng 573 sinh viên đã hoàn thành đầy đủ bảng câu hỏi, tương đương với tỷ lệ phản hồi xấp xỉ 50% so với tổng số sinh viên chính quy. Cỡ mẫu này được đánh giá là đủ lớn để đảm bảo tính đại diện và cho phép áp dụng các phương pháp thống kê suy diễn một cách tin cậy. Theo Tabachnick và Fidell (2007), để thực hiện phân tích nhân tố và hồi quy đáng tin cậy, cần tối thiểu 300 quan sát, trong khi để đạt độ tin cậy 95% với sai số 5% cho một tổng thể lớn, cần khoảng 384 quan sát. Với $n=573$, nghiên cứu này vượt qua cả hai ngưỡng tối thiểu. Điểm đặc biệt quan trọng là dữ liệu thu thập được hoàn toàn đầy đủ, không có bất kỳ giá trị thiếu nào trong toàn bộ 24 câu hỏi định lượng, chứng tỏ mức độ nghiêm túc và cam kết cao của sinh viên khi tham gia khảo sát.

3.3. Công cụ thu thập dữ liệu

Công cụ thu thập dữ liệu chính là Phiếu khảo sát

chuẩn hóa của Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng, Trường Đại học Trung Vương, được thiết kế dựa trên các mô hình đánh giá hài lòng của sinh viên quốc tế và đã qua quá trình thử nghiệm, điều chỉnh để phù hợp với bối cảnh Việt Nam. Bảng câu hỏi gồm ba phần chính: (1) Thông tin cá nhân (tùy chọn, không bắt buộc, phục vụ mục đích phân tích nhóm con), (2) 24 câu hỏi đóng đánh giá mức độ hài lòng theo thang đo Likert 5 điểm (3) 3 câu hỏi mở cho phép sinh viên chia sẻ ý kiến tự do.

Phần định lượng sử dụng thang đo Likert 5 mức độ: 1 = Rất không hài lòng/Hoàn toàn không đồng ý, 2 = Không hài lòng/Không đồng ý, 3 = Bình thường/Không ý kiến, 4 = Hài lòng/Đồng ý, 5 = Rất hài lòng/Hoàn toàn đồng ý. Thang đo 5 điểm được lựa chọn vì tính phổ biến, dễ hiểu và khả năng phân biệt rõ ràng các mức độ đánh giá, đồng thời tương thích với các nghiên cứu quốc tế để có thể so sánh kết quả. 24 câu hỏi được phân bổ có hệ thống thành 6 nhóm tiêu chí: (A) Giảng dạy của giảng viên (6 câu: A1.1-A1.6), (B) Nội dung học phần (4 câu: B2.1-B2.4), (C) Tổ chức và quản lý học phần (4 câu: C3.1-C3.4), (D) Đánh giá và kiểm tra (4 câu: D4.1-D4.4), (E) Hỗ trợ học tập (3 câu: E5.1-E5.3) và (F) Kết quả học tập (3 câu: F6.1-F6.3). Mỗi câu hỏi được xây dựng cẩn thận để đo lường một khía cạnh cụ thể, tránh sự mơ hồ hoặc chồng chéo.

Phần định tính bao gồm ba câu hỏi mở: (1) “Những điểm nào Anh/Chị đánh giá cao về học phần này?”; (2) “Những điểm nào cần cải thiện để nâng cao chất lượng học phần?”; (3) “Đề xuất của bạn để nâng cao chất lượng học phần trong tương lai?” Câu hỏi mở cho phép sinh viên chia sẻ những trải nghiệm, suy nghĩ và cảm nhận mà các câu hỏi đóng có thể không bao quát hết, cung cấp ngữ cảnh và làm sâu sắc thêm sự hiểu biết về các con số thống kê.

3.4. Phương pháp phân tích dữ liệu

Dữ liệu định lượng được phân tích bằng phần mềm SPSS phiên bản 26.0. Quy trình phân tích bao gồm các bước sau: (1) Làm sạch dữ liệu và kiểm tra tính hợp lệ của các giá trị nhập; (2) Thống kê mô tả cho từng câu hỏi và từng nhóm tiêu chí, bao gồm giá trị trung bình (Mean), độ lệch chuẩn (Standard Deviation), giá trị nhỏ nhất (Minimum), giá trị lớn nhất (Maximum) và phân phối tần suất theo từng mức độ Likert; (3) Kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha cho từng nhóm tiêu chí, với ngưỡng chấp nhận $\alpha > 0.7$ (chấp nhận được), $\alpha > 0.8$ (tốt), $\alpha > 0.9$ (xuất sắc) theo Hair và cộng sự (2010); (4) Phân tích tương quan Pearson giữa các nhóm tiêu chí để xác định mối quan hệ tuyến tính giữa chúng; (5) Phân tích dựa trên kết quả thu

thập được.

Dữ liệu định tính từ ba câu hỏi mở được phân tích theo quy trình bao gồm: (1) Đọc kỹ toàn bộ 336 phản hồi định tính để nắm bắt nội dung tổng thể; (2) Mã hóa quy nạp để xác định các chủ đề chính xuất hiện từ dữ liệu; (3) Phân loại các phản hồi vào các chủ đề đã xác định; (4) Đếm tần suất xuất hiện của mỗi chủ đề và tính tỷ lệ phần trăm; (5) So sánh đối chiếu kết quả định tính với kết quả định lượng để xác nhận sự nhất quán hoặc phát hiện những khía cạnh mới. Việc kết hợp hai loại dữ liệu này giúp tăng độ tin cậy và tính hợp lệ của các phát hiện nghiên cứu.

Nghiên cứu tuân thủ nghiêm ngặt các nguyên tắc đạo đức trong nghiên cứu khoa học. Tất cả sinh viên tham gia khảo sát đều được thông báo rõ ràng về mục đích nghiên cứu, sinh viên có quyền từ chối tham gia mà không bị ảnh hưởng đến quá trình học tập hay đánh giá kết quả học tập. Bảng câu hỏi được thiết kế hoàn toàn ẩn danh, không thu thập bất kỳ

thông tin cá nhân nào có thể định danh người trả lời như tên, mã số sinh viên, Email cá nhân. Dữ liệu thu thập được mã hóa và lưu trữ an toàn, chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu và báo cáo tổng hợp, không công bố thông tin cá nhân hay phản hồi của từng sinh viên cụ thể. Phiếu khảo sát và quy trình nghiên cứu đã được Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng của Trường xem xét và phê duyệt trước khi triển khai.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Tổng quan về mức độ hài lòng

Kết quả phân tích cho thấy, sinh viên có mức độ hài lòng rất cao với tất cả các khía cạnh được khảo sát. Cả sáu nhóm tiêu chí đều đạt điểm trung bình trên 4.5 trên thang điểm 5.0, vượt xa mức “Hài lòng” (4.0) và tiệm cận mức “Rất hài lòng” (5.0). Bảng 1 trình bày điểm trung bình, độ lệch chuẩn, tỷ lệ hài lòng và độ tin cậy Cronbach’s Alpha của từng nhóm tiêu chí.

Bảng 1. Mức độ hài lòng và độ tin cậy theo nhóm tiêu chí (N=573)

Nhóm tiêu chí	Điểm TB/Mean	Độ lệch chuẩn/SD	Hài lòng (%)	Độ tin cậy/ Cronbach’s α	Xếp hạng
Giảng dạy của giảng viên	4.690	0.616	94.2	0.953	1
Nội dung học phần	4.659	0.604	94.4	0.922	2
Đánh giá và kiểm tra	4.624	0.640	92.7	0.890	3
Kết quả học tập	4.586	0.647	91.7	0.902	4
Tổ chức và quản lý học phần	4.565	0.702	90.6	0.870	5
Hỗ trợ học tập	4.561	0.712	90.2	0.878	6

Ghi chú: Hài lòng (%) = Tỷ lệ sinh viên chọn mức 4-5. SD = Standard Deviation.

Như thể hiện trong Bảng 1, nhóm “Giảng dạy của giảng viên” dẫn đầu với điểm trung bình 4.690 (SD=0.616) và 94.2% sinh viên hài lòng, tiếp theo là “Nội dung học phần” với 4.659 điểm (SD=0.604) và tỷ lệ hài lòng cao nhất 94.4%. Điều đáng chú ý là tất cả các nhóm đều có tỷ lệ hài lòng trên 90%, cho thấy chất lượng giáo dục tại Trường đang ở mức rất tốt. Khoảng cách giữa nhóm cao nhất và thấp nhất chỉ là 0.129 điểm (4.690 - 4.561), chứng tỏ sự tương đối đồng đều trong chất lượng các khía cạnh khác nhau.

Độ lệch chuẩn của các nhóm dao động từ 0.604 đến 0.712, cho thấy mức độ đồng thuận tương đối cao trong đánh giá của sinh viên. Hai nhóm có độ lệch chuẩn cao nhất là “Hỗ trợ học tập” (SD=0.712) và “Tổ chức và quản lý học phần” (SD=0.702), gợi ý có sự bất đồng lớn hơn trong đánh giá của sinh

viên về hai khía cạnh này, có thể do sự không đồng đều trong chất lượng dịch vụ giữa các khoa, bộ môn hoặc cơ sở vật chất khác nhau.

Đặc biệt quan trọng, tất cả sáu nhóm tiêu chí đều có hệ số Độ tin cậy/Cronbach’s Alpha trong khoảng từ 0.870 đến 0.953, trong đó ba nhóm đạt mức xuất sắc ($\alpha > 0.9$): Giảng dạy của giảng viên ($\alpha=0.953$), Nội dung học phần ($\alpha=0.922$) và Kết quả học tập ($\alpha=0.902$). Ba nhóm còn lại cũng đạt mức tốt ($\alpha > 0.8$). Điều này xác nhận độ tin cậy rất cao và tính nhất quán nội bộ xuất sắc của công cụ đo lường, cho phép chúng ta tin tưởng vào các kết quả nghiên cứu.

4.2. Phân tích chi tiết nhóm giảng dạy của giảng viên

Nhóm “Giảng dạy của giảng viên” là nhóm được đánh giá cao nhất với điểm trung bình 4.690 và độ

tin cậy xuất sắc $\alpha=0.953$ - một trong những chỉ số cao nhất có thể đạt được trong nghiên cứu khoa học xã hội. Nhóm này gồm 6 câu hỏi đánh giá các khía

chênh khác nhau của năng lực và thái độ giảng dạy. Bảng 2 trình bày điểm chi tiết của từng câu hỏi.

Bảng 2. Mức độ hài lòng về giảng dạy của giảng viên

Mã	Nội dung	Điểm TB/Mean	Độ lệch chuẩn/SD	Hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Hạng
A1.6	Nhiệt tình, tận tâm trong giảng dạy	4.736	0.598	95.3	0.9	1
A1.1	Am hiểu kiến thức chuyên môn	4.707	0.589	93.7	1.0	2
A1.3	Khuyến khích thảo luận, tư duy phản biện	4.703	0.619	94.2	1.4	3
A1.5	Sử dụng công nghệ hiệu quả	4.688	0.631	94.2	1.7	4
A1.4	Phương pháp giảng dạy phù hợp	4.660	0.624	93.4	1.4	6
A1.2	Truyền đạt rõ ràng, dễ hiểu	4.647	0.634	93.2	1.7	7

Ghi chú: Hạng = Xếp hạng trong toàn bộ 24 câu hỏi. Không hài lòng (%) = Tỷ lệ sinh viên chọn mức 1-2.

Câu A1.6 “Giảng viên thể hiện sự nhiệt tình, tận tâm trong giảng dạy” đạt điểm cao nhất toàn bộ khảo sát với 4.736 điểm, trong đó 95.3% sinh viên hài lòng và chỉ có 0.9% không hài lòng. Điều này cho thấy, sinh viên đánh giá rất cao sự tận tâm và nhiệt huyết của đội ngũ giảng viên tại Trường, đây là nền tảng tinh thần quan trọng tạo nên môi trường học tập tích cực và truyền cảm hứng cho người học. Câu A1.1 về năng lực chuyên môn đứng thứ hai với 4.707 điểm (93.7% hài lòng), xác nhận giảng viên có kiến thức chuyên môn vững vàng, đáp ứng kỳ vọng của sinh viên về năng lực học thuật.

Điều đáng chú ý là, không có câu hỏi nào trong nhóm này có điểm dưới 4.64, chứng tỏ sự đồng đều trong chất lượng giảng dạy. Tuy nhiên, câu A1.2 về khả năng truyền đạt rõ ràng và câu A1.5 về sử dụng công nghệ có tỷ lệ không hài lòng cao hơn (1.7%), gợi ý đây là hai khía cạnh có thể cải thiện thêm thông qua các chương trình đào tạo sư phạm và kỹ năng công nghệ cho giảng viên.

4.3. Những vấn đề ưu tiên cần cải thiện

Mặc dù tất cả các chỉ số đều ở mức tốt, phân tích chi tiết chỉ ra ba vấn đề cụ thể cần được ưu tiên cải thiện. Thứ nhất, câu C3.2 “Cơ sở vật chất hỗ trợ học tập (phòng học, thiết bị, mạng Internet) đáp ứng nhu cầu” chỉ đạt 4.455 điểm - thấp nhất toàn bộ khảo sát, với 5.9% sinh viên không hài lòng (khoảng 34 sinh viên). Đây là vấn đề ưu tiên số một cần giải quyết ngay vì ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm học tập hàng ngày của sinh viên. Thứ hai, câu E5.2 “Nhà trường cung cấp các dịch vụ hỗ trợ học tập (thư viện, tài liệu trực tuyến, phòng máy tính)” đạt 4.490 điểm - thấp thứ hai, với 3.8% không hài lòng. Vấn đề này tập trung vào hệ thống dịch vụ của Trường chứ không phải thái độ giảng viên. Thứ ba, câu D4.3 “Điểm số được công bố kịp thời” đạt 4.478 điểm - thấp thứ ba, với 5.1% không hài lòng. Đây là vấn đề quy trình có thể giải quyết bằng số hóa và tự động hóa.

Bảng 3. Tổng hợp đề xuất ưu tiên cần cải thiện

Mã	Nội dung	Điểm TB/Mean	Không hài lòng (%)	Ưu tiên	Nhóm
C3.2	Cơ sở vật chất hỗ trợ học tập	4.455	5.9	1	Tổ chức
E5.2	Dịch vụ hỗ trợ học tập	4.490	3.8	2	Hỗ trợ
D4.3	Công bố điểm kịp thời	4.478	5.1	3	Đánh giá

4.4. Phân tích định tính

Tổng cộng 336 sinh viên (58.6%) đã chia sẻ ý kiến mở, trong đó 213 phản hồi tích cực (37.2%) và 123 phản hồi về điểm cần cải thiện (21.5%). Tỷ lệ phản hồi tích cực cao hơn gần gấp đôi cho thấy tổng thể sinh viên hài lòng nhiều hơn lo ngại. Phân tích nội dung tiết lộ ba chủ đề tích cực chính: (1) Giảng

viên nhiệt tình, tận tâm (29.6% - 63 phản hồi), (2) Giảng dạy dễ hiểu (19.7% - 42 phản hồi) và (3) Nội dung thực tế (5.6% - 12 phản hồi). Điều đáng chú ý là hai chủ đề đầu tiên hoàn toàn phù hợp với kết quả định lượng: câu A1.6 về nhiệt tình đạt điểm cao nhất (4.736) và A1.2 về truyền đạt rõ ràng đạt 4.647 điểm. Về điểm cần cải thiện, ba vấn đề chính là: (1)

Lịch học và sắp xếp thời gian (15.4% - 19 phản hồi), (2) Công bố điểm chậm (8.9% - 11 phản hồi) và (3) Cơ sở vật chất (6.5% - 8 phản hồi). Sự xuất hiện của “công bố điểm chậm” và “cơ sở vật chất” trong cả định tính lẫn định lượng khẳng định đây là hai vấn đề thực sự cấp bách.

5. Thảo luận

5.1. Điểm mạnh: Chất lượng giảng dạy là thế mạnh cốt lõi

Kết quả nghiên cứu xác nhận chất lượng giảng dạy của giảng viên là thế mạnh cốt lõi của Trường Đại học Trung Vương, với điểm trung bình 4.690 và độ tin cậy xuất sắc $\alpha=0.953$. Phát hiện này hoàn toàn phù hợp với nghiên cứu của Wiers-Jenssen và cộng sự (2002) tại Na Uy, khẳng định chất lượng giảng dạy là yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Đặc biệt, mục A1.6 về mức độ nhiệt tình và tận tâm của giảng viên đạt điểm trung bình cao nhất trong toàn bộ khảo sát (4.736), cho thấy nhà trường đã đạt được những kết quả tích cực trong việc tuyển dụng, đào tạo và xây dựng môi trường làm việc thuận lợi để giảng viên phát huy năng lực chuyên môn cũng như tinh thần trách nhiệm nghề nghiệp. Đây là nguồn lực quan trọng cần tiếp tục được gìn giữ và phát huy thông qua các chính sách đãi ngộ phù hợp, cơ chế ghi nhận xứng đáng và các chương trình phát triển nghề nghiệp thường xuyên dành cho đội ngũ giảng viên.

5.2. Điểm yếu: Cơ sở vật chất là vấn đề cấp bách nhất

Kết quả nghiên cứu chỉ ra, cơ sở vật chất hỗ trợ học tập là vấn đề đáng báo động nhất cần khắc phục ngay lập tức với điểm thấp nhất 4.455 và 5.9% sinh viên không hài lòng, khẳng định cơ sở vật chất có tác động đáng kể đến trải nghiệm học tập. Nguyên nhân có thể là: (1) Tốc độ gia tăng số lượng sinh viên nhanh hơn tốc độ đầu tư cơ sở vật chất, dẫn đến tình trạng quá tải; (2) Một số phòng học, đặc biệt ở các phòng cũ, chưa được nâng cấp kịp thời về điều hòa, thiết bị chiếu; (3) Hệ thống WiFi chưa đáp ứng được số lượng thiết bị kết nối đồng thời ngày càng tăng trong thời đại số. Độ lệch chuẩn cao ($SD=0.702$ ở nhóm Tổ chức) gợi ý có sự không đồng đều lớn trong chất lượng cơ sở vật chất giữa các phòng học, khoa khác nhau. Giải pháp đưa ra ngay tức thời là tiến hành khảo sát chi tiết từng phòng học, ưu tiên nâng cấp những phòng kém nhất trước, cải thiện hệ thống WiFi và điều hòa, đồng thời lập kế hoạch đầu tư dài hạn cho cơ sở vật chất hiện đại.

5.3. Hàm ý chính sách

Kết quả nghiên cứu cung cấp bằng chứng thực nghiệm vững chắc cho việc ưu tiên phân bổ nguồn lực. Theo đó, đầu tiên cần duy trì và tăng cường đầu tư vào đội ngũ giảng viên thông qua các chương trình đào tạo, trao đổi quốc tế, chính sách đãi ngộ cạnh tranh để giữ chân nhân tài. Thứ hai, cần có kế hoạch khẩn cấp nâng cấp cơ sở vật chất với lộ trình rõ ràng: giai đoạn 1 (0-6 tháng) xử lý những vấn đề

cấp bách nhất, giai đoạn 2 (6-12 tháng) nâng cấp toàn diện, giai đoạn 3 (>12 tháng) xây dựng cơ sở vật chất hiện đại. Thứ ba, số hóa quy trình công bố điểm để giải quyết vấn đề chậm trễ, giảm áp lực cho giảng viên và cải thiện trải nghiệm sinh viên.

6. Kết luận

6.1. Tóm tắt phát hiện chính

Nghiên cứu đã đánh giá toàn diện mức độ hài lòng của 573 sinh viên chính quy tại Trường Đại học Trung Vương đối với sáu nhóm tiêu chí về chất lượng giảng dạy và dịch vụ học tập. Kết quả cho thấy, sinh viên có mức độ hài lòng rất cao với tất cả các khía cạnh (điểm trung bình 4.561-4.690/5.0, tỷ lệ hài lòng 90.2%-94.4%), với độ tin cậy đo lường xuất sắc (Cronbach's Alpha 0.870-0.953). Điểm mạnh nổi bật là chất lượng giảng dạy của giảng viên, đặc biệt là sự nhiệt tình, tận tâm (4.736 điểm - cao nhất) và năng lực chuyên môn vững vàng (4.707 điểm). Ba vấn đề ưu tiên cần cải thiện được xác định rõ ràng: cơ sở vật chất hỗ trợ học tập (4.455 - thấp nhất, 5.9% không hài lòng), dịch vụ hỗ trợ học tập (4.490) và công bố điểm kịp thời (4.478). Phân tích định tính từ 336 phản hồi mở hoàn toàn nhất quán với kết quả định lượng, tăng cường độ tin cậy của các phát hiện.

6.2. Đóng góp của nghiên cứu

Về mặt lý thuyết, nghiên cứu đã kiểm chứng và làm phong phú các mô hình đánh giá hài lòng sinh viên trong bối cảnh giáo dục đại học Việt Nam, khẳng định tính phổ quát của các yếu tố chính như chất lượng giảng dạy, cơ sở vật chất và dịch vụ hỗ trợ. Về mặt thực tiễn, nghiên cứu cung cấp cơ sở dữ liệu khoa học đầu tiên về thực trạng hài lòng sinh viên tại Trường Đại học Trung Vương, giúp Ban Giám hiệu và các đơn vị chức năng có bằng chứng khách quan để ra quyết định đầu tư, phân bổ nguồn lực và xây dựng các chương trình cải tiến chất lượng. Đặc biệt, việc xác định rõ ba vấn đề ưu tiên với mức độ cụ thể giúp định hướng hành động rõ ràng, tránh phân tán nguồn lực.

6.3. Khuyến nghị

Dựa trên kết quả nghiên cứu, các khuyến nghị được phân thành ba nhóm ưu tiên theo thời gian: (1) Cấp bách (0-6 tháng): Khảo sát chi tiết cơ sở vật chất từng tòa nhà, ưu tiên sửa chữa phòng học kém nhất, nâng cấp WiFi và điều hòa, đầu tư thiết bị tối thiểu cho các phòng thiếu; (2) Quan trọng (6-12 tháng): Số hóa toàn bộ quy trình công bố điểm thông qua hệ thống tự động, nâng cấp thư viện và phòng máy tính, phát triển tài nguyên học tập trực tuyến, tăng cường dịch vụ hỗ trợ ngoài giờ hành chính; (3) Duy trì liên tục: Đầu tư vào đào tạo, bồi dưỡng giảng viên qua các khóa về phương pháp giảng dạy và công nghệ giáo dục, chính sách đãi ngộ và ghi nhận kịp thời, cập nhật nội dung học phân theo nhu cầu thị trường lao động và xu hướng công nghệ mới.

6.4. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

Mặc dù đạt được những kết quả nhất định, nghiên cứu này vẫn tồn tại một số hạn chế cần được xem xét khi diễn giải kết quả.

Thứ nhất, thiết kế nghiên cứu cắt ngang chỉ cho phép thu thập dữ liệu tại một thời điểm nhất định, do đó chưa phản ánh được sự thay đổi của mức độ hài lòng của sinh viên theo thời gian. Các nghiên cứu dọc kéo dài trong khoảng 2–3 năm có thể cung cấp thêm thông tin về xu hướng biến động cũng như hiệu quả của các biện pháp cải tiến chất lượng.

Thứ hai, việc sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện có thể dẫn đến sai lệch mẫu, do những sinh viên tích cực hoặc quan tâm nhiều hơn đến hoạt động học tập thường có xu hướng tham gia khảo sát với tỷ lệ cao hơn. Vì vậy, các nghiên cứu tiếp theo nên áp dụng phương pháp chọn mẫu xác suất nhằm tăng cường tính đại diện của mẫu nghiên cứu.

Thứ ba, nghiên cứu chưa phân tích sâu sự khác biệt về mức độ hài lòng giữa các nhóm sinh viên (theo khóa học, ngành đào tạo hoặc giới tính), chủ yếu do hạn chế về dữ liệu nhân khẩu học chi tiết. Thứ tư, nghiên cứu chưa thực hiện so sánh với các cơ sở giáo dục đại học khác trong khu vực, nên chưa đánh giá được đầy đủ vị thế tương đối của Trường trong hệ thống giáo dục đại học. Trên cơ sở đó, các

hướng nghiên cứu tiếp theo có thể bao gồm: (i) thực hiện các nghiên cứu định tính chuyên sâu thông qua phỏng vấn nhóm tập trung với sinh viên và giảng viên; (ii) triển khai nghiên cứu thực nghiệm nhằm đánh giá tác động của các giải pháp cải tiến cụ thể; (iii) tiên hành nghiên cứu so sánh với các trường đại học tư thục khác tại Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh; và (iv) mở rộng phạm vi khảo sát đối với cả sinh viên hệ không chính quy.

Trong bối cảnh chuyển đổi số và yêu cầu ngày càng cao về chất lượng giáo dục đại học, việc cải tiến chất lượng đào tạo cần được xem là một quá trình liên tục và lâu dài. Nghiên cứu này cung cấp một cơ sở thực nghiệm ban đầu, phản ánh tương đối toàn diện và khách quan thực trạng mức độ hài lòng của sinh viên tại thời điểm khảo sát, qua đó chỉ ra những điểm mạnh cần tiếp tục phát huy cũng như những lĩnh vực cần được ưu tiên cải thiện. Với sự quyết tâm của Ban Giám hiệu, sự tận tâm của đội ngũ giảng viên và sự đồng hành của sinh viên, Trường Đại học Trung Vương có nhiều điều kiện để duy trì và phát huy những lợi thế hiện có, đồng thời từng bước khắc phục các hạn chế đã được nhận diện, hướng tới mục tiêu khẳng định vị thế là một trong những cơ sở giáo dục đại học có chất lượng tại Việt Nam.

Tài liệu tham khảo

- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31–47. <https://doi.org/10.1108/02634500610641543>
- Alves, H., & Raposo, M. (2007). Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management*, 18(5), 571–588. <https://doi.org/10.1080/14783360701231893>
- Anderson, E. W. (1994). Cross-category variation in customer satisfaction and retention. *Marketing Letters*, 5(1), 19–30. <https://doi.org/10.1007/BF00993955>
- Appleton-Knapp, S. L., & Krentler, K. A. (2006). Measuring student expectations and satisfaction. *Journal of Marketing Education*, 28(3), 254–264. <https://doi.org/10.1177/0273475306293358>
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528–540. <https://doi.org/10.1108/03090569710176655>
- Becket, N., & Brookes, M. (2008). Quality management practice in higher education. *Quality Assurance in Education*, 16(1), 40–55. <https://doi.org/10.1108/09684880810848352>
- Brown, R. M., & Mazzarol, T. (2009). The importance of institutional image. *International Journal of Educational Management*, 23(1), 81–95. <https://doi.org/10.1108/09513540910926499>
- Clemes, M. D., Gan, C., & Kao, T. H. (2008). University student satisfaction. *International Journal of Educational Management*, 22(4), 292–325. <https://doi.org/10.1108/09513540810875635>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- DeShields, O. W., Kara, A., & Kaynak, E. (2005). Determinants of business student satisfaction. *International Journal of Educational Management*, 19(2), 128–139. <https://doi.org/10.1108/09513540510582426>
- Dinh, H. V. T., Nguyen, Q. A. T., Phan, M. H. T., Pham, K. T., Nguyen, T., & Nguyen, H. T. (2021). Vietnamese students' satisfaction toward higher education service: The relationship between education service quality and educational outcomes. *European Journal of Educational Research*, 10(3), 1397–1410. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.10.3.1397>
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1–11. https://doi.org/10.1300/J050v10n04_01
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction. *Journal of Marketing for Higher Education*, 12(2), 1–17. https://doi.org/10.1300/J050v12n02_01

- Grönroos, C. (1984). A service quality model. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-01517-0>
- Harvey, L. (2008). Student feedback. *Quality in Higher Education*, 9(1), 3–20. <https://doi.org/10.1080/13538320308164>
- Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10–21. <https://doi.org/10.1108/09684889510093497>
- Ikram, M., và cộng sự. (2023). Education quality and student satisfaction nexus using instructional material, support, classroom facilities, equipment and growth: Higher education perspective of Pakistan. *Frontiers in education*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). <https://doi.org/10.4324/9781315709641>
- LeBlanc, G., & Nguyen, N. (1997). Searching for excellence in business education. *International Journal of Educational Management*, 11(2), 72–79. <https://doi.org/10.1108/09513549710163961>
- Letcher, D. W., & Neves, J. S. (2010). Determinants of undergraduate satisfaction. *Research in Higher Education Journal*. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1070080>
- Marsh, H. W. (1987). Students' evaluations of university teaching. *Journal of Educational Psychology*, 79(3), 301–312. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.79.3.301>
- Navarro, M. M., Iglesias, M. P., & Torres, P. R. (2005). Student satisfaction. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 505–526. <https://doi.org/10.1108/09513540510617403>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- 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(1), 12–40.
- Phạm, T.L. (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*.
- Phạm, T.T.L. (2020). Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên hệ chính quy theo hai mô hình SERVQUAL và HEDPERF khối các trường đại học ngoài công lập trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. *Trường Đại học kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh*.
- Minh.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL model. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M., & Romanazzi, S. (2006). Student satisfaction. *Managing Service Quality*, 16(4), 349–364. <https://doi.org/10.1108/09604520610675694>
- Ramsden, P. (1991). Performance indicator of teaching quality. *Studies in Higher Education*, 16(2), 129–150. <https://doi.org/10.1080/03075079112331382944>
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2013). Service quality in higher education. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 30(8), 969–984. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2012-0024>
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics* (5th ed.). Pearson/Allyn & Bacon.
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2016). Service quality model. *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244–258. <https://doi.org/10.1108/QAE-01-2014-0003>
- Tsinidou, M., Gerogiannis, V., & Fitsilis, P. (2010). Student satisfaction factors. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 543–547. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.062>
- Võ, V.V. (2019). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo: Một nghiên cứu từ cựu sinh viên Trường Đại học Nông Lâm TP Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh*, 14(4), 171–171.
- Wiers-Jenssen, J., Stensaker, B., & Grøgaard, J. B. (2002). Student satisfaction survey. *Higher Education*, 43(2), 183–208. <https://doi.org/10.1023/A:1014843410039>
- Wiers-Jenssen, J., Stensaker, B. R., & Grøgaard, J. B. (2002). Student satisfaction: Towards an empirical deconstruction of the concept. *Quality in Higher Education*, 8(2), 183–195.
- Wilkins, S., & Balakrishnan, M. S. (2013). International student satisfaction. *Journal of Marketing for Higher Education*, 23(1), 1–20. <https://doi.org/10.1080/08841241.2013.805705>
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22. <https://doi.org/10.1177/002224298805200302>
- Zineldin, M., Akdag, H. C., & Vasicheva, V. (2011). Assessing quality in higher education. *Total Quality Management*, 22(12), 1397–1414. <https://doi.org/10.1080/14783363.2011.633337>

**ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
VỀ CHẤT LƯỢNG GIẢNG DẠY VÀ DỊCH VỤ HỌC TẬP
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRUNG VƯƠNG**

Nguyễn Thanh Sơn^a

Nguyễn Thị Hồng Phương^b

Phạm Thi Vân Anh^c

^{a,b,c}Trường Đại học Trung Vương

ROR ID: <https://ror.org/05xzsm645>

^aEmail: son.nguyen.ltvu@gmail.com

ORCID iD: <https://orcid.org/0009-0008-4307-4620>

^bEmail: binbom05@gmail.com

ORCID iD: <https://orcid.org/0009-0005-2666-4117>

^cEmail: vananhlvtv86@gmail.com.

ORCID iD: <https://orcid.org/0009-0009-0982-2434>

Lịch sử bài báo

Ngày nhận bài: 18/11/2025

Ngày phản biện: 28/01/2026

Ngày tác giả sửa: 22/02/2026

Ngày duyệt đăng: 28/02/2026

Ngày phát hành: 30/3/2026

DOI: <https://doi.org/10.64223/tvj.p2026.v2.i5.a86>

Tóm tắt:

Nghiên cứu này đánh giá toàn diện mức độ hài lòng của sinh viên hệ chính quy đối với chất lượng giảng dạy và các dịch vụ hỗ trợ học tập tại Trường Đại học Trung Vương (sau đây gọi tắt là Trường). Thông qua phương pháp khảo sát định lượng kết hợp với phân tích định tính và dữ liệu được thu thập từ 573 sinh viên đang theo học tại Trường, kết quả nghiên cứu cho thấy, mức độ hài lòng của sinh viên nhìn chung rất cao ở tất cả các khía cạnh được khảo sát, với điểm trung bình dao động từ 4,561 đến 4,690 trên thang đo 5 điểm.

Tuy nhiên, nghiên cứu cũng chỉ ra một số lĩnh vực cần được ưu tiên cải thiện, bao gồm: cơ sở vật chất phục vụ học tập, các dịch vụ hỗ trợ học tập của Nhà trường và việc công bố kết quả học tập chưa thực sự kịp thời. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất ba nhóm khuyến nghị theo thứ tự ưu tiên: (1) Nâng cấp cơ sở vật chất học tập, đặc biệt là hệ thống WiFi và điều hòa; (2) Đẩy mạnh số hóa quy trình công bố điểm và phát triển các dịch vụ hỗ trợ học tập trực tuyến; (3) Tăng cường đầu tư cho đào tạo giảng viên và cập nhật nội dung giảng dạy.

Những kết quả này cung cấp bằng chứng thực nghiệm quan trọng phục vụ việc hoạch định chính sách và nâng cao chất lượng giáo dục tại Trường, đồng thời góp phần bổ sung cơ sở tri thức về đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên trong bối cảnh giáo dục đại học tại Việt Nam.

Từ khóa: Hài lòng của sinh viên; Chất lượng giảng dạy; Dịch vụ học tập; Giáo dục đại học; Đánh giá chất lượng; Trường Đại học Trung Vương