

## Sự hài lòng của sinh viên khối cử nhân về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch năm 2021

### Undergraduate student satisfaction on service quality at Pham Ngoc Thach University of Medicine in 2021

Nguyễn Ngọc Vân Phương<sup>1\*</sup>, Lê Huỳnh Thảo My<sup>1</sup>,  
Nguyễn Tú Anh<sup>1</sup>, Vũ Ngọc Thảo Vy<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch, Việt Nam

\*Tác giả liên hệ, Email: nnvanphuong@pnt.edu.vn

#### THÔNG TIN

**DOI:** 10.46223/HCMCOUJS.soci.vi.17.1.2068.2022

Ngày nhận: 03/10/2021

Ngày nhận lại: 03/11/2021

Duyệt đăng: 19/11/2021

#### Từ khóa:

chất lượng dịch vụ đào tạo; sự hài lòng của sinh viên Cử nhân; yếu tố liên quan

#### Keywords:

service quality; undergraduate student satisfaction; related factors

#### TÓM TẮT

Trong bối cảnh nền kinh tế thị trường với mối quan hệ cạnh tranh là nền tảng, sự hài lòng của sinh viên giữ vai trò quan trọng, là yếu tố then chốt quyết định năng lực cạnh tranh, nâng cao vị thế, uy tín của nhà trường. Mục tiêu của nghiên cứu là xác định tỷ lệ hài lòng của sinh viên khối Cử nhân về chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch và các yếu tố liên quan. Nghiên cứu cắt ngang tiến hành trên 536 sinh viên Cử nhân từ năm 02 đến năm 04. Bộ công cụ gồm thang đo sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo và đặc điểm sinh viên. Nghiên cứu sử dụng kỹ thuật Chi bình phương, logistic đa biến để tìm mối liên hệ giữa sự hài lòng và các yếu tố liên quan. Kết quả cho thấy sinh viên hài lòng chung về chất lượng dịch vụ đào tạo ở mức trung bình với tỷ lệ 50.0%; trong đó, cao nhất là dịch vụ tăng thêm (64.2%) và thấp nhất ở khuôn viên phòng học (50.0%). Ngoài ra, sự hài lòng chung của sinh viên khác nhau theo giới tính; sự hài lòng về hoạt động giảng dạy khác nhau theo ngành. Từ đây, nghiên cứu đề xuất các kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo.

#### ABSTRACT

In the context of a market economy with a competitive relationship as the foundation, student satisfaction plays an important role, a key factor in determining competitiveness, enhancing the position and reputation of the university. The study's objective was to determine the proportion of satisfaction of undergraduate students about the service quality at Pham Ngoc Thach University of Medicine and related factors. A cross-sectional study was executed on 536 undergraduate students of the 2nd year to 4th year in 2021. A structural questionnaire included the scale of undergraduate student satisfaction on service quality in higher education and personal characteristics. The study used chi-square test and logistic regression model to determine the relationship between student satisfaction and related factors. The proportion of overall student satisfaction was 50.0%, in which additional services was the highest (64.2%) and campus - classroom was the lowest (50.0%). In addition, gender and majors showed significant difference in overall undergraduate student satisfaction and teaching activities, respectively. The study suggests recommendations to improve the service quality.

## 1. Giới thiệu

Giáo dục Đại học thuộc khối ngành Sức khỏe đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp lực lượng cán bộ y tế phục vụ công tác chăm sóc và bảo vệ sức khỏe nhân dân. Chất lượng đào tạo không chỉ là nhân tố được nhà trường chú trọng phát triển mà còn là mối quan tâm của toàn xã hội. Dưới tác động của nền kinh tế thị trường, giáo dục Đại học cũng trở thành một loại hình dịch vụ (Gruber, Fuß, & Voss, 2010), Chất Lượng Dịch Vụ Đào Tạo (CLDVĐT) phải được đánh giá bởi chính khách hàng sử dụng nó. Trong đó, Sinh Viên (SV) là khách hàng “đặc biệt” khi họ vừa là đối tượng thụ hưởng vừa là chủ thể góp phần tạo nên chất lượng dịch vụ đào tạo đó (Sallis, 2002). Chính vì thế, sự hài lòng của SV về CLDVĐT đã trở thành một chỉ số đánh giá cơ bản và được các trường Đại học sử dụng như là công cụ đối chiếu và so sánh trong việc cải thiện CLDVĐT qua từng năm học (Harvey, 2003).

Tại Việt Nam, trong 05 năm qua, hệ thống giáo dục đã có sự tăng trưởng số lượng các trường đại học tham gia đào tạo khối ngành sức khỏe, đặc biệt là mã ngành Cử nhân Y tế. Bên cạnh các chính sách về kiểm định chất lượng và tăng cường tự chủ được ban hành thì áp lực cạnh tranh giữa các trường Đại học với nhau là điều không thể tránh khỏi. Để có thể giành được vị thế cao giữa các trường Đại học, một trong những chiến lược đúng đắn là lắng nghe tiếng nói của SV. Nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của SV về CLDVĐT cũng được thực hiện phổ biến tại các trường Đại học khối ngành sức khỏe (H. X. Le & Bui, 2019; H. T. T. Nguyen, 2020; Tran & Tran, 2016). Tuy nhiên chưa có đề tài nghiên cứu nào được công bố riêng trên đối tượng SV khối Cử nhân Y tế.

Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch là một trong những trường Đại học công lập thuộc khối ngành Sức khỏe lớn của cả nước và được thành lập vào năm 1989 với sứ mệnh ban đầu là đào tạo Y, Bác sĩ. Đến năm 2011, trường bắt đầu đào tạo khối Cử nhân Y tế với mã ngành Điều dưỡng. Vì đây là khối ngành còn non trẻ nên trong suốt 10 năm qua, nhà trường không ngừng đa dạng hóa mã ngành đào tạo lên thành 06 mã ngành. Với mục tiêu duy trì được sự phát triển bền vững của khối Cử nhân Y tế trong tương lai cũng như khẳng định được chỗ đứng giữa các trường Đại học Sức khỏe khác trong khu vực, nhà trường cần tiến hành đánh giá sự hài lòng của SV khối Cử nhân về CLDVĐT. Thông qua khảo sát ý kiến của SV, nhà trường sẽ có cái nhìn khách quan với những dịch vụ đào tạo mà nhà trường cung ứng, từ đó có những điều chỉnh kịp thời giúp nâng cao CLDVĐT phù hợp với nhu cầu của SV.

Bên cạnh đó, sự hài lòng của SV là những cảm xúc mang tính chủ quan của SV về việc đánh giá dịch vụ đào tạo do nhà trường cung cấp dựa trên hiểu biết kinh nghiệm từ việc sử dụng dịch vụ đào tạo trước đó. Vì thế là sự khác biệt về yếu tố nhân khẩu học và ngành học sẽ dẫn đến sự hài lòng của SV về CLDVĐT cũng khác nhau (Weerasinghe và Fernando, 2017).

Xuất phát từ lý do trên, nghiên cứu của chúng tôi được thực hiện nhằm xác định tỷ lệ SV hài lòng về CLDVĐT của trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch và các yếu tố liên quan.

## 2. Tổng quan

### 2.1. Khái niệm

#### 2.1.1. Dịch vụ đào tạo và chất lượng dịch vụ đào tạo

Dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo ra giá trị sử dụng cho khách hàng làm thỏa mãn nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Khi giáo dục là trở thành dịch vụ thì dịch vụ đào tạo đại học bao gồm những hoạt động chuyên môn và hỗ trợ cũng như cách thức nhà trường cung cấp các dịch vụ đó cho sinh viên nhằm thỏa mãn nhu cầu theo cách mà sinh viên mong muốn (L. T. T. Le & Pham, 2019).

Với những đặc tính của dịch vụ bao gồm sự không đồng nhất, sự vô hình, không thể lưu trữ và không thể tách rời thì chất lượng dịch vụ được xem là chất lượng của sự cảm nhận.

Parasuraman và cộng sự (1985) cho rằng chất lượng dịch vụ chính là sự khác biệt giữa mong đợi của khách hàng và trải nghiệm của họ về kết quả của dịch vụ. Khi xem SV là khách hàng trong lĩnh vực giáo dục đại học, CLDVĐT được định nghĩa là sự đánh giá tổng thể của SV về các dịch vụ mà họ nhận được như một phần kinh nghiệm giáo dục của họ (Holdford & Reinders, 2001).

### 2.1.2. Sự hài lòng của sinh viên

Khái niệm sự hài lòng của SV bắt nguồn từ sự hài lòng của khách hàng. Khung lý thuyết phổ biến để xem xét sự hài lòng của khách hàng là lý thuyết “Kỳ vọng - Xác nhận” bao gồm hai quá trình nhỏ có tác động độc lập đến sự hài lòng của khách hàng: Mong đợi trước khi mua và cảm nhận sau khi đã trải nghiệm dịch vụ (Oliver, 1980). Do đó, khái niệm sự hài lòng của SV cũng được định nghĩa là mức độ đáp ứng của nhà trường đối với đòi hỏi của chính SV (Banjecvic & Nastasic, 2010).

### 2.1.3. Mối liên hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên

Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng là hai khái niệm khác nhau nhưng có mối liên hệ chặt chẽ trong các nghiên cứu về dịch vụ. Chất lượng dịch vụ là nhân tố ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của khách hàng (Cronin & Taylor, 1992). Mối quan hệ này là nguyên nhân (chất lượng dịch vụ) - kết quả (sự hài lòng), hài lòng có tính dự báo và mong đợi, chất lượng dịch vụ là một chuẩn lý tưởng. Chính vì thế, sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát trong khi chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018).

Tương tự với dịch vụ đào tạo đại học, các nghiên cứu đã chứng minh được mối liên hệ giữa CLDVĐT và sự hài lòng của SV là thuận chiều nên sự hài lòng của SV có thể được tăng cường thông qua việc cải tiến CLDVĐT (Basheer & Alnaser, 2012). Do đó, cách tiếp cận dễ dàng nhất trong đo lường sự hài lòng của SV là khảo sát nhận định của SV về CLDVĐT mà họ đang thụ hưởng (Athiyaman, 1997).

## 2.2. Tình hình nghiên cứu ở Thế giới và Việt Nam

### 2.2.1. Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo

Nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của SV về CLDVĐT cũng được thực hiện phổ biến tại các trường đại học trong và ngoài khối ngành sức khỏe. Tuy nhiên chưa có nhiều đề tài nghiên cứu được công bố riêng trên SV khối Cử nhân Y tế.

### Bảng 1

Tổng hợp các nghiên cứu về sự hài lòng của SV về CLDVĐT

Tác giả	Đối tượng	Hài lòng
<b>Thế giới</b>		
(Khoo, Ha, & Sue, 2017)	SV tại các trường Đại học tư thục ở Singapore	49%
(Hakim, 2014)	SV ngành Điều dưỡng ở Iran	50%
<b>Việt Nam</b>		
(H. T. T. Nguyen, 2020)	SV năm 03 khoa Y, Phục hồi chức năng, Xét nghiệm, Điều dưỡng, Chẩn đoán hình ảnh tại trường Đại học Kỹ thuật Y tế Hải Dương	71.3%
(Kim, 2018)	SV thuộc 05 trường Đại học ở Hà Nội là Đại học Hà Nội, Quốc gia, Kinh tế Quốc dân, Ngoại thương và Thương mại	36.6%
(Tran & Tran, 2016)	SV Dược năm cuối tại trường Cao đẳng Dược Trung Ương Hải Dương	60.08%

Nguồn: Tổng hợp từ các nghiên cứu

Các nghiên cứu trên cho thấy các đối tượng nghiên cứu khác nhau dẫn đến tỷ lệ hài lòng cũng khác nhau, dao động từ 36.6% đến 71.3%.

### 2.2.2. Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo và các yếu tố liên quan

Theo Weerasinghe và Fernando (2017), sự hài lòng của SV cũng bị ảnh hưởng bởi các đặc điểm của SV.

## Bảng 2

Tổng hợp các yếu tố tác động đến sự hài lòng của SV về CLDVĐT

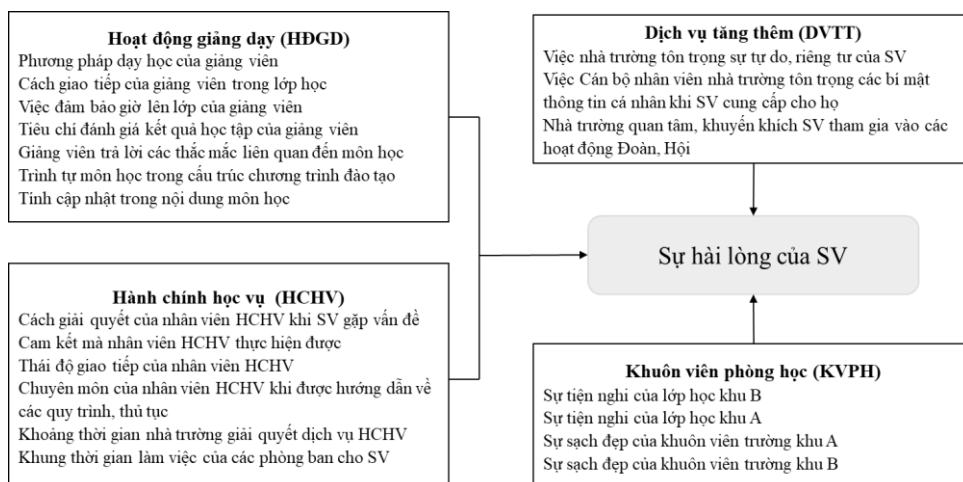
Tác giả	Đối tượng nghiên cứu	Mối liên hệ
<b>Thế giới</b>		
(Yusoff, McLeay, & Woodruffe-Burton, 2015)	SV ngành Kinh doanh ở 04 Đại học tư nhân tại Malaysia	Giới tính, Năm học
(Sabina & Timothy, 2013)	SV từ 02 Đại học ở New York, Hoa Kỳ	Năm học
<b>Việt Nam</b>		
(Tran & Tran, 2016)	SV Dược năm cuối tại trường Cao đẳng Dược Trung Ương Hải Dương	Giới tính
(L. V. Nguyen, 2015)	SV trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn	Năm học, Thứ tự nguyện vọng

Nguồn: Tổng hợp từ các nghiên cứu

SV từ các trường thuộc các ngành học khác nhau thì tác động của yếu tố nhân khẩu học lên sự hài lòng cũng khác nhau. Do đó, trong nghiên cứu cần phải chú ý các đặc điểm của SV (giới, năm học, ...) để đưa ra kết luận đúng và các giải pháp thích hợp với từng đối tượng để nâng cao sự hài lòng đối với CLDVĐT tại trường.

### 2.3. Bộ công cụ đo lường trong nghiên cứu

Thang đo được xây dựng và chuẩn hóa từ nghiên cứu “Xây dựng và kiểm định thang đo đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch” của cùng nhóm tác giả vào năm học 2019 - 2020 (P. N. V. Nguyen, Nguyen, & Le, 2021) ( $\chi^2/df = 3.896$ , CFI (Comparative Fit Index) = 0.901, RMSEA (Root Mean Squared Error of Approximation) = 0.077, TLI (Tucker Lewis Index) = 0.905, CR (Composite Reliability) > 0.7, AVE (Average Variance Extracted) > 0.5, hệ số Cronbach's alpha > 0.7).



**Hình 1.** Thang đo sự hài lòng của SV về CLDVĐT

### 3. Phương pháp nghiên cứu

#### 3.1. Đối tượng

SV khối Cử nhân thuộc 09 chuyên ngành: Điều Dưỡng Đa Khoa (ĐDDK), Khúc Xạ Nhân Khoa (KXNK), Kỹ Thuật Y Học (KTYH), Xét Nghiệm (XN), Y Tế Công Cộng (YTCC), Cấp Cứu Ngoại Viện (CCNBV), Gây Mê Hồi Sức (GMHS), Hộ Sinh (HS), Phục Hồi Chức Năng (PHCN) của năm học 2020 - 2021.

**Tiêu chuẩn chọn vào:** Vì SV năm 01 mới vào trường, chưa trải nghiệm môi trường dịch vụ đào tạo nên nghiên cứu chọn SV đang theo học tại trường từ năm 02 trở lên.

**Tiêu chuẩn loại trừ:** SV Quốc tế, bảng câu hỏi không đạt yêu cầu sử dụng (chọn 01 câu trả lời duy nhất, không trả lời tất cả câu hỏi), SV không liên lạc được trong thời gian nghiên cứu khảo sát.

#### 3.2. Phương pháp nghiên cứu

##### 3.2.1. Cỡ mẫu

Sử dụng phương pháp chọn mẫu bao gồm nhiều giai đoạn. Giai đoạn 01 sử dụng phương pháp chọn mẫu phân tầng. Giai đoạn 02, do việc tiếp cận sinh viên trong thời gian khảo sát là mùa dịch bệnh Covid-19 nên đối với sinh viên năm 02, chọn mẫu toàn bộ vì sinh viên chủ yếu học tập tại trường; đối với sinh viên năm 03 và năm 04, chọn mẫu thuận tiện vì sinh viên đang đi thực tập tại bệnh viện. Vì vậy, cỡ mẫu trong nghiên cứu là 536 SV khối Cử nhân (chiếm 58.3% tổng số SV khối Cử nhân).

##### 3.2.2. Phương pháp thu thập số liệu

###### **Biến số**

**Biến số kết cục:** sự hài lòng của sinh viên về từng thành phần (biến nhị giá: có, không): hoạt động giảng dạy, dịch vụ tăng thêm, hành chính học vụ, khuôn viên và sự hài lòng chung.

**Biến số nền:** giới tính (nam, nữ), ngành học (09 chuyên ngành đã được liệt kê ở phần đối tượng), năm học (từ năm 02 đến năm 04).

**Bộ công cụ khảo sát** là bảng câu hỏi tự điền được soạn sẵn gồm 03 phần:

Phần 1, đặc điểm của SV (giới tính, ngành học, năm học).

Phần 2, đánh giá sự hài lòng của SV về CLDVĐT bao gồm 20 câu hỏi về 04 thành phần của CLDVĐT (xem Hình 1). Các câu hỏi đánh giá sự hài lòng của SV được xây dựng dựa trên thang đo Likert 5 mức độ từ 1 (Rất không hài lòng) đến 5 (Rất hài lòng).

Phần 3, câu hỏi mở để SV đóng góp ý kiến về CLDVĐT.

##### 3.2.3. Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0, loại bỏ trường hợp không trả lời toàn bộ câu hỏi hoặc chọn 01 đáp án cho mọi câu trả lời.

**Phân tích số liệu:** Sự hài lòng của SV được trình bày dưới dạng tần số, tỷ lệ. Sử dụng kiểm định Chi bình phương kiểm định mối liên hệ giữa sự hài lòng của SV về CLDVĐT lần lượt với biến số giới tính, ngành học. Sử dụng mô hình hồi quy logistic đa biến kiểm định mối liên hệ giữa sự hài lòng của SV về CLDVĐT với các biến số giới tính, ngành học, năm học.

Tỷ lệ hài lòng của SV được tính như sau:

- **Bước 1:** Tính điểm số hài lòng của SV cho từng thành phần CLDVĐT là tổng các mức điểm theo thang đo likert do SV đánh giá cho từng câu hỏi có trong mỗi thành phần.
- **Bước 2:** Quy điểm thô của từng thành phần thành điểm chuyển đổi dựa trên công thức (Hays, Davies, & Ware, 1987):

$$\text{Điểm chuyển đổi} = (\text{điểm thô} - \text{điểm tối thiểu}) / (\text{điểm tối đa} - \text{điểm tối thiểu}) \times 100 \quad (1)$$

Trong đó: Điểm thô là điểm số từng thành phần của mỗi SV; điểm tối đa, điểm tối thiểu của mỗi thành phần

- **Bước 3:** Điểm số hài lòng chung

Trung bình cộng của 04 điểm chuyển đổi tương ứng với 04 thành phần của mỗi SV

- **Bước 4:** Xác định tỷ lệ hài lòng

*Tỷ lệ SV hài lòng về từng thành phần của chất lượng dịch vụ đào tạo* = Số SV có điểm số cho từng thành phần  $\geq$  trung vị của thành phần đó trên tổng số SV.

*Tỷ lệ SV hài lòng chung về chất lượng dịch vụ đào tạo* = Số SV có điểm số hài lòng chung  $\geq$  trung vị của điểm số hài lòng chung trên tổng số SV.

#### 3.2.4. Ý đức

Nghiên cứu đã được thông qua Hội đồng Đạo đức trong Nghiên cứu y sinh học trường Đại học Y Khoa Phạm Ngọc Thạch số 312/HĐĐĐ-TĐHYKPNT (Hội đồng Đạo đức trong nghiên cứu y sinh học, 2020).

## 4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

### 4.1. Kết quả nghiên cứu

Nghiên cứu phát ra 586 phiếu, thu về 575 phiếu đồng ý tham gia nghiên cứu. Sau đó, loại 39 phiếu trả lời không đúng quy định. Như vậy, 536 phiếu (91.5%) đạt yêu cầu phân tích.

#### 4.1.2. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu

Về giới tính, SV nữ gấp đôi SV nam. Về ngành học, những chuyên ngành tách từ mã ngành điều dưỡng chung (GMHS, HS, PHCN, CCNBV) chiếm tỷ lệ nhỏ (xem Bảng 3).

**Bảng 3**

Đặc điểm SV khối Cử nhân trường ĐHYK PNT năm học 2020 - 2021 (N = 536)

Đặc điểm	Tần số	Tỷ lệ
<b>Giới tính</b>		
Nam	164	30.6
Nữ	371	69.2
<b>Ngành học*</b>		
ĐDDK	119	22.2
XN	86	16.0
YTCC	71	13.2

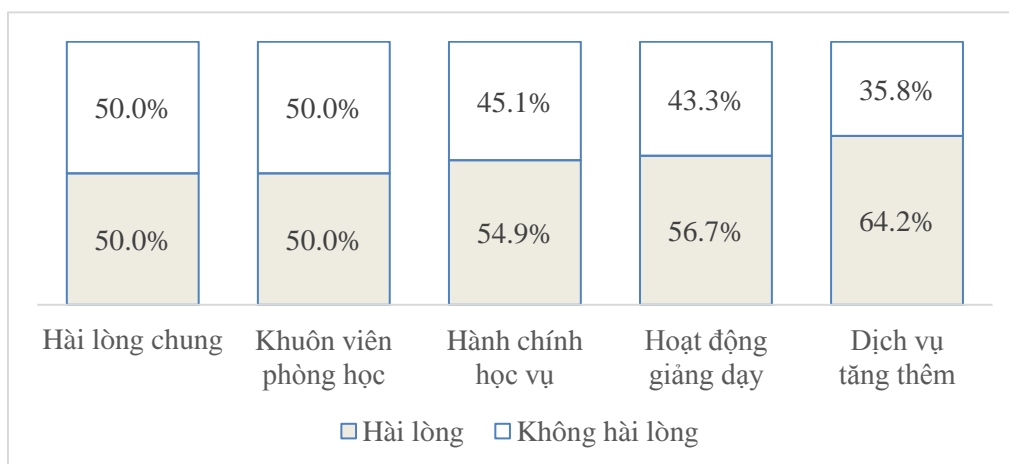
Đặc điểm	Tần số	Tỷ lệ
KTYH	59	11.0
KXNK	54	10.1
GMHS	53	9.9
HS	48	9.1
PHCN	27	5.0
CCNBV	19	3.5
<b>Năm học</b>		
Năm 2	222	41.4
Năm 3	162	30.2
Năm 4	152	28.4

\*Thứ tự viết tắt: Điều dưỡng đa khoa, Xét nghiệm, Y tế Công cộng, Kỹ thuật Y học, Khúc xạ Nhân Khoa, Gây mê hồi sức, Hộ sinh, Phục hồi chức năng, Cấp cứu ngoài bệnh viện

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát (năm học 2020 - 2021)

#### 4.1.2. Tỷ lệ sinh viên hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo

Tỷ lệ SV hài lòng chung về CLDVĐT của nhà trường chỉ ở mức trung bình (50.0%). Trong đó, SV hài lòng cao nhất là về thành phần dịch vụ tăng thêm (64.2%) và hài lòng thấp nhất là về khuôn viên phòng học (50.0%) (xem Hình 2).



**Hình 2.** Tỷ lệ SV khối Cử nhân hài lòng về CLDVĐT của trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch năm học 2020 - 2021 (N = 536)

Từ Bảng 2 cho thấy, đối với khuôn viên phòng học, SV hài lòng thấp nhất về “Sự sạch đẹp của khuôn viên trường khu B” và “Sự tiện nghi của phòng học khu A”. Đối với hành chính học vụ, SV hài lòng thấp nhất về “Chuyên môn của nhân viên hành chính học vụ khi được hướng dẫn về các quy trình, thủ tục”. Đối với hoạt động giảng dạy, SV hài lòng thấp nhất về “Việc đảm bảo giờ lên lớp của giảng viên”. Đối với dịch vụ tăng thêm, SV hài lòng thấp nhất về “Nhà trường quan tâm, khuyến khích SV tham gia vào các hoạt động Đoàn, Hội”.

**Bảng 4**

Tỷ lệ SV khối Cử nhân hài lòng về từng câu hỏi trong các thành phần của CLDVĐT của trường ĐHYK PNT năm học 2020 - 2021 (N = 536).

<b>Thành phần của CLDVĐT</b>		<b>Tỷ lệ hài lòng</b>
<b>Khuôn viên phòng học</b>		<b>50.0</b>
CSVC10	Sự sạch đẹp của khuôn viên trường khu B	52.2
CSVC11	Sự sạch đẹp của khuôn viên trường khu A	62.7
CSVC9	Sự tiện nghi của lớp học khu A	67.7
CSVC8	Sự tiện nghi của lớp học khu B	93.3
<b>Hành chính học vụ</b>		<b>54.9</b>
HCHV5	Chuyên môn của nhân viên HCHV khi được hướng dẫn về các quy trình, thủ tục	55.6
HCHV2	Khoảng thời gian nhà trường giải quyết dịch vụ HCHV	77.8
HCHV1	Khung thời gian làm việc của các phòng ban cho SV	81.0
HCHV7	Cách giải quyết của nhân viên HCHV khi SV gặp vấn đề	85.3
HCHV4	Thái độ giao tiếp của nhân viên HCHV	85.4
HCHV6	Cam kết mà nhân viên HCHV thực hiện được	88.4
<b>Hoạt động giảng dạy</b>		<b>56.7</b>
GV2	Việc đảm bảo giờ lên lớp của giảng viên	58.8
CTĐT1	Tính cập nhật trong nội dung môn học	59.0
GV4	Phương pháp dạy học của giảng viên	64.6
GV1	Tiêu chí đánh giá kết quả học tập của giảng viên	66.6
GV5	Cách giao tiếp của giảng viên trong lớp học	71.6
GV6	Giảng viên trả lời các thắc mắc liên quan đến môn học	75.9
CTĐT2	Trình tự môn học trong cấu trúc chương trình đào tạo	84.7
<b>Dịch vụ tăng thêm</b>		<b>64.2</b>
DVTT4	Nhà trường quan tâm, khuyến khích SV tham gia vào các hoạt động Đoàn, Hội	63.6
DVTT2	Việc nhà trường tôn trọng sự tự do, riêng tư của SV	80.2
DVTT3	Việc Cán bộ nhân viên nhà trường tôn trọng các bí mật thông tin cá nhân khi SV cung cấp cho họ	82.6

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát (năm học 2020 - 2021)

#### 4.1.3. Mối liên hệ giữa sự hài lòng của SV và các yếu tố liên quan

Nghiên cứu tìm thấy mối liên hệ giữa sự hài lòng của SV về hoạt động giảng dạy với ngành học ( $p < 0.05$ ). Ngành Phục hồi chức năng hài lòng thấp nhất, trong khi ngành Cấp cứu ngoài bệnh viện hài lòng cao nhất.

**Bảng 5**

Mối liên hệ giữa sự hài lòng của SV khối Cử nhân về hoạt động giảng dạy và ngành học của trường ĐHYK PNT năm học 2020 - 2021 (N = 536)

Ngành	N	Hài lòng hoạt động giảng dạy		PR	p
		n	%		
CCNBV	19	14	73.7	2.21 (1.22 - 4.02)	0.001
XN	86	62	72.1	2.17 (1.25 - 3.75)	
KXNK	54	36	66.7	2.00 (1.14 - 3.53)	
KTYH	59	39	66.1	1.98 (1.13 - 3.49)	
HS	48	31	64.6	1.94 (1.09 - 3.44)	
GMHS	53	26	49.1	1.47 (0.81 - 2.69)	
YTCC	71	33	46.5	1.40 (0.77 - 2.52)	
ĐDDK	119	54	45.4	1.36 (0.77 - 2.41)	
PHCN	27	9	33.3	1.00	

\*Thứ tự viết tắt: Cấp cứu ngoài bệnh viện, Xét nghiệm, Khúc xạ Nhãn Khoa, Kỹ thuật Y học, Hộ sinh, Gây mê hồi sức, Y tế Công cộng, Điều dưỡng đa khoa, Phục hồi chức năng  
 Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát (năm học 2020 - 2021)

Nghiên cứu tìm thấy mối liên hệ có ý nghĩa thống kê giữa sự hài lòng chung của SV với giới tính ( $p < 0.05$ ). Cụ thể sinh viên nam (57.9%) hài lòng cao hơn sinh viên nữ (46.6%) (xem Bảng 4).

**Bảng 6**

Mối liên hệ giữa sự hài lòng chung của SV khối Cử nhân về CLDVĐT và giới tính của trường ĐHYK PNT năm học 2020 - 2021 (N = 536).

Giới tính	N	Hài lòng chung		PR	p
		n	%		
Nam	164	95	57.9	1.24 (1.05 - 1.47)	0.016
Nữ	371	173	46.6	1	

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát (năm học 2020 - 2021)

Từ Bảng 5 cho thấy khi xét các biến số trong mô hình là như nhau, kết quả của mô hình logistic đa biến chỉ ra 01 yếu tố liên quan đến sự hài lòng chung của SV về CLDVĐT là giới tính ( $p < 0.05$ ).

**Bảng 7**

Mô hình hồi quy logistic đa biến \*\*

	<b>Biến số</b>	<b>Hệ số</b>	<b>p</b>
<b>Ngành</b>	KTYH	0.591	0.192
	YTCC	0.4	0.401
	KXNK	-0.003	0.995
	ĐDDK	0.521	0.278
	CCNBV	-0.016	0.971
	GMHS	0.923	0.149
	HS	0.088	0.856
	PHCN	0.931	0.062
	XN*	1	
	<b>Năm học</b>		0.163
<b>Giới tính</b>	Nữ	-0.439	<b>0.03</b>
	Nam*	1	

\* Nhóm so sánh

\*\*Kiểm định tính phù hợp của mô hình (Hosmer and Lemeshow test): Chi bình phương = 4.473, df = 8, p = 0.812

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát (năm học 2020 - 2021)

**4.2. Thảo luận****4.2.1. Sự hài lòng của SV về các thành phần của chất lượng dịch vụ đào tạo**

Nghiên cứu khảo sát 04 thành phần của CLDVĐT với tỷ lệ SV hài lòng tương ứng là: khuôn viên phòng học (50.0%), hành chính học vụ (54.9%), hoạt động giảng dạy (56.7%), dịch vụ tăng thêm (64.2%).

SV hài lòng thấp nhất là về khuôn viên phòng học với tỷ lệ 50.0%. Kết quả này tương đồng với kết quả nghiên cứu của Tran và Tran (2016) khảo sát trên 287 SV Dược năm cuối tại trường Cao đẳng Dược Trung Ương Hải Dương và nghiên cứu của H. T. T. Nguyen (2020) trên 624 SV năm 03 khoa Y, Phục hồi chức năng, Xét nghiệm, Điều dưỡng, Chẩn đoán hình ảnh tại trường Đại học Kỹ thuật Y tế Hải Dương với tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất lần lượt là 51.7% và 42.7%. Từ đó cho thấy sự hài lòng về cơ sở vật chất của SV chỉ ở mức trung bình. Hiện tại, trường ĐHYK PNT có 02 khu dạy học chính: khu A và B nhưng cơ sở vật chất giữa 02 khu rất khác nhau và chưa được đồng bộ dẫn đến sự hài lòng của SV khác nhau. Khuôn viên khu A với hồ sen và cây xanh xung quanh nên rộng lớn hơn và khang trang hơn khu B dẫn đến sự hài lòng của SV cho khuôn viên khu A cao hơn. Từ năm 2017, trường bắt đầu tuyển sinh toàn quốc nên khối lượng SV đông và nhu cầu nơi học tập (phòng học) là một nhu cầu lớn. Để đáp ứng nhu cầu đó, nhà trường không ngừng mở rộng đầu tư lớn vào trang thiết bị như máy chiếu, máy lạnh, đèn, bàn ghế, loa. Việc đầu tư lớn cũng kèm theo việc sửa chữa, bảo trì không hề nhỏ khi mỗi năm học cơ sở vật chất phòng học bị hư tổn. Khu A với phòng học rộng lớn hơn dẫn đến việc sửa chữa cần nhiều thời gian hơn so với khu B. Vì vậy, SV hài lòng về phòng học khu B (93.3%) cao hơn khu A (67.7%).

SV hài lòng thấp tiếp theo là về hành chính học vụ với tỷ lệ 54.9%. Điều đó có thể giải thích bởi số lượng nhân viên hành chính học vụ ít, nhưng số lượng công việc nhiều dẫn đến tình trạng một nhân viên phải làm nhiều việc và chịu áp lực nên đôi lúc các giải quyết vấn đề của SV chưa triệt để, những cam kết chưa đúng hẹn hay thái độ giao tiếp (cáu gắt, khó chịu) khiến SV chưa hài lòng. Bên cạnh đó, nghiên cứu ghi nhận nhiều ý kiến của SV về khung thời gian làm việc của các phòng ban do ít hơn giờ học của SV nên không thuận tiện cho SV khi gặp vấn đề cần giải quyết.

SV hài lòng về thành phần hoạt động giảng dạy với tỷ lệ 56.7%. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của H. T. T. Nguyen (2020) với tỷ lệ SV hài lòng về hoạt động giảng dạy là 54.8%. SV hài lòng thấp nhất về việc đảm bảo giờ lên lớp của giảng viên (58.8%). Bởi vì đặc trưng của ngành sức khỏe, giảng viên không chỉ tham gia giảng dạy mà còn phải làm việc tại các bệnh viện, có những trường hợp đột xuất nên thỉnh thoảng sẽ vào lớp trễ hoặc thông báo hủy lớp đột xuất. Thêm vào đó, nhiều SV ý kiến rằng lớp học thiếu sinh động (đôi khi nhàm chán, thụ động) dù có ứng dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy nhưng việc giảng dạy vẫn mang tính lý thuyết. Tuy nhiên, về việc giảng viên trả lời các thắc mắc liên quan đến môn học SV hài lòng khá cao (75.9%). Điều đó cho thấy rằng năng lực chuyên môn hóa cao của giảng viên đáp ứng với những thắc mắc của SV. Bên cạnh đó, tiêu chí đánh giá kết quả học tập của giảng viên là điều SV quan tâm. Nhiều SV ý kiến rằng chưa có sự công bằng trong việc đánh giá điểm số SV đi thực tập giữa các giảng viên hay bộ môn cần công khai đáp án đề thi để SV biết sửa kiến thức sai của mình. Ngoài ra, nếu như ở các trường ngoài khối ngành sức khỏe (kinh tế, kỹ thuật) mỗi SV tự do đăng ký học phần (môn học) thì đối với trường thuộc khối ngành sức khỏe, lịch học của SV sẽ do nhà trường sắp xếp. Vì thế, thứ tự các môn học đã được nhà trường sắp xếp một cách hợp lý nhằm giúp SV hiểu được trọn vẹn kiến thức dẫn đến SV hài lòng khá cao về trình tự các môn học (84.7%).

SV hài lòng cao nhất là về dịch vụ tăng thêm với tỷ lệ 64.2%. Thành phần này thể hiện qua việc nhà trường quan tâm, thấu hiểu nhu cầu của SV về các dịch vụ khác hỗ trợ cho đời sống xã hội của SV (hoạt động Đoàn hội, thông tin cá nhân), sự đối xử công bằng cho từng cá nhân, sự tôn trọng tự do và riêng tư cá nhân của SV bên cạnh đời sống học đường. Sinh viên hài lòng thấp nhất về hoạt động Đoàn - Hội (63.6%). Bên cạnh việc học, nhà trường luôn khuyến khích SV tham gia hoạt động này. Các hoạt động phong trào thu hút SV hơn như các buổi tọa đàm, các buổi sinh hoạt ngoại khóa, các buổi tham gia hoạt động tình nguyện, câu lạc bộ giúp SV rèn luyện thêm những kỹ năng mềm như cách ứng xử, cách giao tiếp, cách làm việc nhóm. Bên cạnh hoạt động phong trào, Đoàn - Hội cũng có các hoạt động học thuật nhưng vì mang tính chuyên môn, mà do tổ chức cho SV toàn trường nên mảng kiến thức chủ yếu thiên về các ngành học có số lượng SV đông như Y khoa, Điều dưỡng nên có thể dẫn đến giảm tỷ lệ hài lòng (63.6%) thấp hơn so với các khía cạnh khác.

Cuối cùng, tỷ lệ SV hài lòng chung về CLDVĐT chỉ ở mức trung bình (50.0%). Điều này hợp lý khi sự hài lòng của SV về các thành phần của CLDVĐT dao động từ 50.0% - 64.2%. Vì thế, trong thời gian sắp tới, để thu hút SV theo học, nhà trường cần nâng cao CLDVĐT một cách cấp thiết. Từ đó cho thấy CLDVĐT không chỉ đến từ hoạt động giảng dạy mà còn từ các thành phần khác mà có lúc đóng vai trò quan trọng hơn như là cơ sở vật chất, giao dịch hành chính học vụ. Nếu các thành phần này không được các trường đại học chú trọng đúng mực thì dù các hoạt động liên quan đến học tập được cải tiến liên tục, CLDVĐT vẫn không thể đạt được đỉnh cao, được SV thừa nhận và nhờ đó, trường giành được lợi thế cạnh tranh trong thu hút SV.

#### *4.2.2. Mối liên hệ giữa sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo và các yếu tố liên quan*

Nghiên cứu tìm thấy mối liên hệ giữa sự hài lòng của SV về hoạt động giảng dạy với ngành học ( $p < 0.001$ ). Đối với nhóm hài lòng ở mức trung bình - dưới trung bình (tỷ lệ hài lòng  $< 65\%$ ), ngành Phục hồi chức năng (2019) và Y tế Công cộng (2015) hài lòng thấp bởi vì đây là 02 chuyên ngành mới thành lập nên hoạt động giảng dạy đang được xây dựng và cải thiện qua từng năm;

trong khi các chuyên ngành khác đều có đặc điểm chung là tách từ ngành điều dưỡng ban đầu, nghĩa là các chuyên ngành này có những môn học chung cũng như những môn học riêng cụ thể cho từng chuyên ngành nên dẫn đến tỷ lệ hài lòng xấp xỉ bằng nhau nhưng không cao (< 65%). Kết quả nghiên cứu khác với nghiên cứu của H. T. T. Nguyen (2020) trên SV năm 03 khi tỷ lệ SV hài lòng ở các ngành là Xét nghiệm (78.2%), Chẩn đoán hình ảnh (78.1%), Phục hồi chức năng (68.9%), Điều dưỡng (58.1%). Điều này có thể giải thích do bối cảnh thực hiện nghiên cứu, công cụ thu thập (bảng câu hỏi) và năm học khác nhau dẫn đến sự hài lòng khác nhau.

Nghiên cứu tìm thấy mối liên hệ giữa sự hài lòng chung của SV với giới tính ( $p < 0.016$ ). Trong đó, SV nam (57.9%) hài lòng cao hơn SV nữ (46.6%). Kết quả này khác với nghiên cứu của Tran và Tran (2016) trên 287 SV Dược năm cuối tại trường Cao đẳng Dược Trung Ương Hải Dương khi SV nữ (60.1%) hài lòng cao hơn SV nam (41.6%). Điều này có thể do nghiên cứu chúng tôi khảo sát đa dạng đối tượng hơn nghiên cứu của Tran và Tran (2016) hoặc đây có thể là sai số ngẫu nhiên khi SV nữ trong nghiên cứu tham gia nghiên cứu gấp 02 lần SV nam.

Tương tự các nghiên cứu khác, nghiên cứu này có một số hạn chế. Đầu tiên, thiết kế nghiên cứu là nghiên cứu cắt ngang mà nhược điểm của thiết kế này là các thông tin được thu thập tại 01 thời điểm, mỗi đối tượng chỉ thu thập thông tin một lần và không theo dõi xuôi theo thời gian; vì thế, mối liên hệ giữa sự hài lòng của SV về CLDVĐT và các yếu tố liên quan được tìm thấy trong nghiên cứu không có mối liên hệ nhân quả. Thứ hai, công cụ thu thập dữ liệu là bảng câu hỏi tự điền, tuy dễ thực hiện và thuận tiện để khảo sát SV nhưng cũng gặp nhiều sai số đo lường như sai lệch liên quan đến tâm trạng của người được khảo sát, sai lệch do nhớ lại, sai lệch do xu hướng trả lời. Bên cạnh mặt hạn chế, nghiên cứu có một số điểm mạnh. Nghiên cứu đạt giá trị bên trong với tỷ lệ SV tham gia nghiên cứu cao chiếm 91.5% (536/586) và đạt giá trị bên ngoài vì cỡ mẫu lớn, chiếm 58.3% dân số đích. Bên cạnh đó, nghiên cứu khảo sát đa dạng các SV khối Cử nhân thuộc nhiều chuyên ngành sức khỏe.

## 5. Kết luận & gợi ý

Nghiên cứu cho thấy SV hài lòng chung về chất lượng dịch vụ đào tạo ở mức trung bình (50.0%), trong đó, cao nhất là dịch vụ tăng thêm (64.2%) và thấp nhất ở khuôn viên phòng học (50.0%). Ngoài ra, sự hài lòng chung của SV khác nhau theo giới tính và sự hài lòng về hoạt động giảng dạy khác nhau theo ngành.

Nghiên cứu đề xuất các kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo. Đối với khuôn viên phòng học, nhà trường cần đồng bộ hóa cơ sở vật chất ở 02 khu học và có kế hoạch sửa chữa kịp thời các trang thiết bị hư hỏng. Đối với hành chính học vụ, một là, nhà trường xem xét mở rộng khung thời gian làm việc của các phòng ban, đặc biệt là phòng hành chính trong mùa thu học phí hoặc đóng tiền thi lại; hai là, xây dựng trang web chuyên hỗ trợ SV về cách thức thực hiện giao dịch hành chính học vụ với các phòng ban giúp SV rút ngắn khoảng thời gian chuẩn bị thủ tục cần thiết. Đối với hoạt động giảng dạy, một là, giữa giảng viên và nhà trường cần có sự thống nhất về lịch giảng dạy để đảm bảo được giờ lên lớp của giảng viên và đặc biệt, khi giảng viên bận việc đột xuất thì thông báo sớm để các phòng ban trong nhà trường cập nhật kịp thời trong lịch học hàng tuần cho SV; hai là, bộ môn cần tổ chức thống nhất các tiêu chí chấm điểm đồng bộ giữa các giảng viên trong các đợt thực tập; ba là, sau mỗi kỳ thi, giảng viên có thể công bố đáp án đề thi để SV nhận ra kiến thức chưa đúng của mình cũng như rút kinh nghiệm cho các đợt thi lại. Ngoài các thành phần trong CLDVĐT, nghiên cứu có thu thập ý kiến đóng góp của SV về CLDVĐT, trong đó nổi bật lên SV muốn được hỗ trợ trong việc tiếp cận nguồn tài liệu y khoa cập nhật - học liệu giấy tại thư viện, học liệu điện tử chuyên ngành và ứng dụng công nghệ thông tin, hệ thống học tập online vào kết hợp giảng dạy - đặc biệt là các môn lý thuyết, các buổi chia sẻ và tạo cơ sở dữ liệu điện tử để chia sẻ tài liệu môn học.

**Tài liệu tham khảo**

- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528-540.
- Banjecvic, K., & Nastasic, A. (2010). Methodological approach: Students assessment of academic institution as basic for successful achievement of their satisfaction. In *International quality conference* (pp. 283-287). University of Kragujevac, Serbia: Center for Quality, Faculty of Mechanical Engineering.
- Basheer, A., & Alnaser, A. S. M. (2012). Assessing the relationship between higher education service quality dimensions and student satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(1), 156-164.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Gruber, T., Fuß, S., & Voss, R. (2010). Examining student satisfaction with higher education services. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 105-123.
- Hakim, A. (2014). Nursing students' satisfaction about their field of study. *Journal of Advance in Medical Education & Professionalism*, 2(2), 82-87.
- Harvey, L. (2003). Student feedback. *Quality in Higher Education*, 9(1), 3-20.
- Hays, R. D., Davies, A. R., & Ware, J. E. (1987). *Scoring the medical outcomes study patient satisfaction questionnaire PSQIII*. Truy cập ngày 10/05/2021 tại [https://www.rand.org/content/dam/rand/www/external/health/surveys\\_tools/psq/psq3\\_scoring.pdf](https://www.rand.org/content/dam/rand/www/external/health/surveys_tools/psq/psq3_scoring.pdf)
- Hội đồng Đạo đức trong nghiên cứu y sinh học. (2020). *Số: 312/HĐĐĐ-TĐHYKPNT: Chấp nhận của Hội đồng Đạo đức trong nghiên cứu y sinh học trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch [The approval of the Ethics Committee in Biomedical Research of Pham Ngoc Thach Medical University of Medicine]*. Ho Chi Minh City, Vietnam: Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.
- Holdford, D., & Reinders, T. (2001). Development of an instrument to assess student perceptions of the quality of pharmaceutical education. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 65(2), 125-131.
- Khoo, S., Ha, H., & Sue, L. T. (2017). Service quality and student/customer satisfaction in the private tertiary education sector in Singapore. *International Journal of Educational Management*, 31(4), 430-444.
- Kim, H. G. (2018). Nghiên cứu chất lượng đào tạo đại học: Tiếp cận theo đánh giá của sinh viên [Research on the quality of university training: Approach according to the assessment of students]. *Journal of Education Management*, 10(5), 6-13.
- Le, H. X., & Bui, H. T. T. (2019). Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của SV ngành Y khoa năm thứ nhất đối với hoạt động đào tạo tại trường Đại học Y Dược Thái Bình. [Impact on the satisfaction of first-year medical students with training activities at Thai Binh University of Medicine and Pharmacy]. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Tự nhiên*, 225(7), 370-377.
- Le, L. T. T., & Pham, P. T. L. (2019). Phản hồi của Sinh viên về Dịch vụ tại các trường Đại học ở Việt Nam [Student feedback about services at universities in Vietnam]. *Tạp chí Khoa học Quản lý Giáo dục*, 1(21), 92-99.

- Nguyen, H. T. T. (2020). *Khảo sát sự hài lòng của người học về chất lượng dịch vụ giáo dục tại trường Đại học Kỹ thuật Y tế Hải Dương năm 2020. [Survey of learners' satisfaction about the quality of educational services at Hai Duong University of Medical Technology in 2020].* Truy cập ngày 10/05/2021 tại [http://125.212.201.8:6008/handle/DHKTYTHD\\_123/6218](http://125.212.201.8:6008/handle/DHKTYTHD_123/6218)
- Nguyen, L. V. (2015). Sự hài lòng của sinh viên về chương trình đào tạo Cử nhân Tâm lý học [Student satisfaction about the Bachelor of Psychology training program]. *Tạp chí Tâm lý học*, 196(7), 74-84.
- Nguyen, P. N. V., Nguyen, A. T., & Le, M. H. T. (2021). Xây dựng và kiểm định thang đo đánh giá sự hài lòng của sinh viên khối cử nhân về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường đại học Y Khoa Phạm Ngọc Thạch [Develop and validate scale to assess the satisfaction of bachelor's students about service quality at Pham Ngoc Thach University of Medicine]. *Tạp chí Y học Thành Phố Hồ Chí Minh*, 25(4), 225-233.
- Nwenyi, S., & Baghurst, T. (2013). Demographic and attitudinal factors influencing doctoral student satisfaction. *Canadian Social Science*, 9(6), 47-56.
- 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. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *American Marketing Association*, 49(4), 41-50.
- Sabina, N., & Timothy, B. (2013). Demographic and attitudinal factors influencing doctoral student satisfaction. *Canadian Social Science*, 9(6), 47-56.
- Sallis, E. (2002). *Total quality management in education*. London, UK: Kogan Page.
- Tran, T. Q., & Tran, K. B. (2016). Phân tích sự hài lòng của sinh viên cao đẳng Dược chính quy năm cuối tại Trường Cao Đẳng Dược Trung Ương Hải Dương Năm học 2014-2015 [Analysis of satisfaction of final year pharmacy college students at Hai Duong Central College of Pharmacy School in 2014-2015]. *Kỷ yếu Hội nghị Khoa học Công Nghệ Trẻ 2014-2015*, 704-707.
- Weerasinghe, I., & Fernando, R. L. (2017). Students' satisfaction in higher education. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533-539.
- Yusoff, M., McLeay, F., & Woodruffe-Burton, H. (2015). Dimensions driving business student satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*, 23(1), 86-104.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Education.

