

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC TRONG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC: BẰNG CHỨNG TỪ KẾT QUẢ KHẢO SÁT QUỐC TẾ TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG THÁP

Nguyễn Thị Kim Lan - Nguyễn Quốc Tuấn - Nguyễn Thị Kim Phượng
Trường Đại học Đồng Tháp
Email: ntklan@dtu.edu.vn

Tóm tắt: Nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của 977 sinh viên Trường Đại học Đồng Tháp đối với chất lượng đào tạo và các dịch vụ hỗ trợ dựa trên bộ công cụ khảo sát quốc tế chuẩn hóa. Kết quả cho thấy người học có mức độ hài lòng cao, với điểm trung bình các tiêu chí dao động từ 4,00–4,36/5. Các nội dung được đánh giá cao gồm năng lực và phương pháp giảng dạy của giảng viên, chất lượng tài liệu học tập, thư viện và môi trường học tập. Tuy nhiên, một số lĩnh vực cần tiếp tục cải thiện như hệ thống đăng ký học phần, hạ tầng công nghệ, nguồn học liệu quốc tế, dịch vụ hỗ trợ sức khỏe tinh thần và kết nối cựu sinh viên. Từ đó, nghiên cứu đề xuất tăng cường chuyển đổi số, đầu tư cơ sở vật chất và học liệu số, nâng cao dịch vụ hỗ trợ sinh viên và phát triển mạng lưới cựu sinh viên nhằm nâng cao trải nghiệm người học. Kết quả nghiên cứu góp phần bổ sung bằng chứng thực nghiệm và cơ sở khoa học cho việc nâng cao chất lượng đào tạo trong giáo dục đại học Việt Nam.

Từ khóa: Sự hài lòng của người học, giáo dục đại học, chất lượng đào tạo; trải nghiệm người học; khảo sát quốc tế

LEARNER SATISFACTION IN HIGHER EDUCATION: EVIDENCE FROM AN INTERNATIONAL SURVEY AT DONG THAP UNIVERSITY

Abstract: This study evaluates the satisfaction of 977 students at Dong Thap University regarding educational quality and support services using a standardized international survey instrument. The results indicate a high level of learner satisfaction, with mean scores ranging from 4.00 to 4.36 out of 5. The highest-rated aspects include lecturers competence and teaching methods, the quality of learning materials, library services, and the learning environment. However, several areas still require improvement, including the course registration system, technological infrastructure, access to international learning resources, mental health support services, and alumni engagement activities. Based on these findings, the study recommends strengthening digital transformation, investing in facilities and digital learning resources, enhancing student support services, and developing alumni networks to improve the overall learner experience. The findings contribute empirical evidence and a scientific basis for improving educational quality in Vietnamese higher education.

Keywords: learner satisfaction; higher education; educational quality; learner experience; international survey.

Nhận bài: 7/05/2026

Phản biện: 18/06/2026

Duyệt đăng: 21/06/2026

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh giáo dục đại học đầy mạnh mẽ, chuyên đổi số và lấy người học làm trung tâm, sự hài lòng của sinh viên được xem là chỉ báo quan trọng phản ánh chất lượng đào tạo và hiệu quả hoạt động của cơ sở giáo dục. Mức độ hài lòng không chỉ ảnh hưởng đến kết quả học tập, động lực học tập mà còn tác động đến sự gắn kết và lòng trung thành của sinh viên đối với nhà trường.

Các nghiên cứu quốc tế cho thấy sự hài lòng của sinh viên là một cấu trúc đa chiều, chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố học thuật, môi trường học tập, dịch vụ hỗ trợ và trải nghiệm cá nhân (Jereb và cộng sự, 2018). Chất lượng chương trình đào tạo, năng lực giảng viên, phương pháp giảng dạy, tài liệu học tập, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ và các mối quan hệ xã hội trong môi trường đại học đều có tác động đáng kể đến sự hài lòng của người học (Siming và cộng sự, 2015; Nuamah, 2017; Sharma và cộng sự, 2020). Nhiều nghiên cứu cũng khẳng định sự hài lòng là tiền đề quan

trọng hình thành lòng trung thành và nâng cao uy tín của cơ sở đào tạo (Nastasic và cộng sự, 2019; Paul & Pradhan, 2019).

Tại Việt Nam, các nghiên cứu đã chỉ ra vai trò của chất lượng giảng dạy, môi trường học tập, cơ sở vật chất, học phí, dịch vụ hỗ trợ và tương tác giảng viên – sinh viên đối với sự hài lòng của người học trong cả bối cảnh học trực tuyến và trực tiếp (Nguyễn Thị Ngọc Diệp & Đoàn Thị Hồng Nga, 2020; Lưu Hón Vũ, 2021; Mai Thị Hồng, 2022; Nguyễn Minh Tân và cộng sự, 2023). Một số nghiên cứu còn vận dụng mô hình HEDPERF để đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên (Nguyễn Duy Cường, 2021; Trần Anh Sơn, 2023).

Tuy nhiên, hiện nay chưa có nghiên cứu nào đánh giá mức độ hài lòng của người học dựa trên kết quả khảo sát quốc tế do Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục ĐHQG TP. Hồ Chí Minh và các đối tác quốc tế thực hiện. Vì vậy, nghiên

cứu này tập trung đánh giá mức độ hài lòng của người học tại Trường Đại học Đồng Tháp đối với các hoạt động đào tạo và dịch vụ hỗ trợ. Kết quả nghiên cứu góp phần bổ sung bằng chứng thực nghiệm về sự hài lòng của sinh viên trong giáo dục đại học Việt Nam, đồng thời cung cấp cơ sở khoa học cho việc nâng cao chất lượng đào tạo, cải thiện trải nghiệm người học và tăng cường năng lực cạnh tranh của nhà trường.

II. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Công cụ khảo sát

Nghiên cứu này sử dụng bộ công cụ là phiếu khảo sát trực tuyến do Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục thuộc ĐHQG TP. Hồ Chí Minh và các tổ chức quốc tế xây dựng, dùng cho hoạt động khảo sát mức độ hài lòng của người học tại các cơ sở giáo dục đại học ở Việt Nam, Đài Loan, Nhật Bản, Thái Lan, Mông Cổ. Tại Việt Nam, hoạt động khảo sát này được thực hiện từ ngày 01/8/2024 đến ngày 30/8/2024, trong đó có Trường Đại học Đồng Tháp.

Bảng 1. Các thang đo mức độ hài lòng của người học

Mức độ	Ý nghĩa
1	Rất không hài lòng/Rất không đồng ý/Rất không hiệu quả
2	Không hài lòng/Không đồng ý/Không hiệu quả
3	Trung lập/Phân vân/Bình thường
4	Hài lòng/Đồng ý/Hiệu quả
5	Rất hài lòng/Rất đồng ý/Rất hiệu quả

Việc đánh giá mức độ hài lòng của người học chủ yếu được thực hiện dựa trên giá trị trung bình và tỷ lệ phần trăm theo từng mức độ.

Bảng 2. Thang đo quy đổi mức độ hài lòng dựa trên điểm trung bình

Giá trị trung bình	Ý nghĩa
1.00 – 1.80	Rất không hài lòng/Rất không đồng ý/Rất không hiệu quả
1.81 – 2.60	Không hài lòng/Không đồng ý/Không hiệu quả
2.61 – 3.40	Trung lập/Phân vân/Bình thường
3.41 – 4.20	Hài lòng/Đồng ý/Hiệu quả
4.21 – 5.00	Rất hài lòng/Rất đồng ý/Rất hiệu quả

2.2. Dữ liệu nghiên cứu

Bảng 3. Đặc điểm của người học tham gia khảo sát (n = 977)

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ %
Giới tính (%)		
Nam	317	32.45
Nữ	660	67.55
Bậc đào tạo (%)		
Cao đẳng	3	0.3
Đại học	699	71.55
Thạc sĩ	272	27.84
Tiến sĩ	3	0.31
Lĩnh vực (%)		
Giáo dục	730	74.72
Kinh doanh, Quản lý và Luật	71	7.27
Nhân văn và nghệ thuật	62	6.35
Khoa học xã hội, Báo chí và Thư viện	39	3.99
Khoa học tự nhiên, Toán học và Thống kê	32	3.28
Khác	28	2.87
Nông nghiệp, Lâm nghiệp, Ngư nghiệp và Thú y	11	1.13
Kỹ thuật, công nghệ và xây dựng	2	0.2

Công nghệ Thông tin và Truyền thông	1	0.1
Dịch vụ	1	0.1
Y tế và Phúc lợi xã hội	0	0

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Cơ sở vật chất và công tác quản lý tại trường học

Thư viện

Kết quả cho thấy sinh viên có mức độ hài lòng cao đối với các dịch vụ thư viện, với ĐTB dao động từ 4,13–4,36; ĐLC từ 0,840–0,909 và tỷ lệ phản hồi tích cực đạt 78,4%–86,6%.

Tiêu chí được đánh giá cao nhất là mức độ sạch sẽ và sự thoải mái của môi trường thư viện (TV6) với ĐTB = 4,36; ĐLC = 0,840 và 86,6% phản hồi tích cực. Các tiêu chí về sự đầy đủ của tài liệu, cách thức trưng bày, khả năng tìm kiếm thông tin và quy hoạch không gian thư viện (TV1, TV3, TV4, TV5) cũng được đánh giá rất cao, với ĐTB từ 4,22–4,26 và tỷ lệ phản hồi tích cực từ 81,8%–84,1%.

Ngược lại, tiêu chí về nguồn tài liệu nước ngoài (TV2) có mức đánh giá thấp nhất (ĐTB = 4,13; ĐLC = 0,909), tỷ lệ phản hồi tích cực đạt 78,4% và tỷ lệ phản hồi tiêu cực cao nhất (4,3%). Tỷ lệ phản hồi tiêu cực chung dao động từ 2,8%–4,3%, cho thấy nhà trường cần tiếp tục đầu tư và mở rộng nguồn học liệu quốc tế nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ thư viện.

Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

Kết quả cho thấy sinh viên có mức độ hài lòng khá cao đối với cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy, với ĐTB dao động từ 4,09–4,17; ĐLC từ 0,890–0,941 và tỷ lệ phản hồi tích cực đạt 76,3%–80,1%.

Tiêu chí được đánh giá cao nhất là không gian phòng học thoải mái (CSVC1) với ĐTB = 4,17; ĐLC = 0,890 và 80,1% phản hồi tích cực. Các tiêu chí còn lại (CSVC2–CSVC5) đều đạt mức “hài lòng”, với ĐTB từ 4,09–4,14 và tỷ lệ phản hồi tích cực từ 76,3%–78,4%.

Trong đó, thiết bị phòng học vi tính (CSVC4) có mức đánh giá thấp nhất (ĐTB = 4,09; ĐLC = 0,939; 76,3% phản hồi tích cực) và tỷ lệ phản hồi tiêu cực cao nhất. Tỷ lệ phản hồi tiêu cực chung dao động từ 4,1%–5,5%, cho thấy nhà trường cần tiếp tục đầu tư, đặc biệt đối với hệ thống thiết bị phòng học vi tính để nâng cao trải nghiệm học tập của người học.

Hoạt động hỗ trợ hành chính

Kết quả cho thấy sinh viên có mức độ hài lòng

khá cao đối với các hoạt động hỗ trợ hành chính, với ĐTB dao động từ 3,97–4,14; ĐLC từ 0,911–1,032 và tỷ lệ phản hồi tích cực đạt 70,3%–77,9%.

Tiêu chí được đánh giá cao nhất là tính tiện lợi của các loại công tác đăng ký (HTHC3) với ĐTB = 4,14; ĐLC = 0,911 và 77,9% phản hồi tích cực. Các tiêu chí HTHC2 và HTHC4 cũng được đánh giá tích cực với ĐTB lần lượt là 4,10 và 4,06; tỷ lệ phản hồi tích cực đạt 75,7% và 76,1%.

Ngược lại, HTHC1 về tính tiện lợi của hệ thống đăng ký học phần và chọn môn có mức đánh giá thấp nhất (ĐTB = 3,97; ĐLC = 1,032), chỉ đạt 70,3% phản hồi tích cực, trong khi tỷ lệ ý kiến trung lập là 21,2% và phản hồi tiêu cực đạt 8,5% – cao nhất trong tất cả các tiêu chí khảo sát. Tỷ lệ phản hồi tiêu cực chung của nhóm hỗ trợ hành chính dao động từ 4,2%–8,5%, cho thấy hệ thống đăng ký học phần cần tiếp tục được cải thiện để nâng cao trải nghiệm của người học.

Khuôn viên trường bền vững

Kết quả cho thấy sinh viên đánh giá tích cực về khuôn viên trường, với ĐTB dao động từ 4,09–4,26; ĐLC từ 0,86–0,95 và tỷ lệ phản hồi tích cực đạt 76,0%–82,7%.

Các tiêu chí về cảnh quan và điều kiện học tập (KVT1, KVT3, KVT5, KVT6, KVT7) được đánh giá cao nhất, với ĐTB từ 4,21–4,26. Trong đó, KVT1 về thúc đẩy các biện pháp xanh – sạch – đẹp đạt cao nhất (ĐTB = 4,26; ĐLC = 0,859; 82,7% phản hồi tích cực). Các tiêu chí còn lại trong nhóm này có tỷ lệ phản hồi tích cực từ 80,9%–81,3%.

Ngược lại, các tiêu chí về vận hành môi trường và quản lý tài nguyên (KVT2, KVT4) có mức đánh giá thấp hơn, với ĐTB lần lượt là 4,09 và 4,16; tỷ lệ phản hồi tích cực đạt 76,0% và 79,3%. Trong đó, KVT2 về áp dụng công nghệ tiết kiệm năng lượng và quản lý tài nguyên có điểm thấp nhất. Tỷ lệ phản hồi tiêu cực dao động từ 3,1%–5,7%, cao nhất ở tiêu chí KVT4.

3.2. Hiệu quả giảng dạy

Mức độ đóng góp của các phương pháp giảng dạy dưới đây vào kết quả học tập

Kết quả cho thấy sinh viên đánh giá tích cực về mức độ đóng góp của các phương pháp giảng dạy đối với kết quả học tập, với ĐTB dao động từ 4,03–4,29. Trong đó, 8 tiêu chí được đánh giá

ở mức “Rất hiệu quả” (ĐTB = 4,21–4,29; ĐLC = 0,834–0,877), tỷ lệ phản hồi tích cực đạt 81,2%–84,9%; 4 tiêu chí còn lại đạt mức “Hiệu quả” (ĐTB = 4,03–4,20; ĐLC = 0,867–0,998), tỷ lệ phản hồi tích cực từ 74,1%–81,2%.

PPGD1 (giảng bài trực tiếp) và PPGD5 (hoạt động tương tác trong học tập) được đánh giá cao nhất, cùng đạt ĐTB = 4,29; ĐLC lần lượt là 0,848 và 0,834; tỷ lệ phản hồi tích cực đạt 83,5% và 84,9%. Các tiêu chí PPGD2, PPGD3, PPGD4, PPGD6, PPGD8 và PPGD12 cũng được đánh giá rất cao (ĐTB = 4,21–4,28), phản ánh hiệu quả của các phương pháp giảng dạy đa dạng và lấy người học làm trung tâm.

Ngược lại, PPGD11 có mức đánh giá thấp nhất (ĐTB = 4,03; ĐLC = 0,998), với 74,1% phản hồi tích cực và tỷ lệ phản hồi tiêu cực cao nhất (6,5%).

Đổi mới phương pháp giảng dạy

Kết quả cho thấy người học đánh giá rất cao hoạt động đổi mới phương pháp giảng dạy, với ĐTB dao động từ 4,22–4,26; ĐLC từ 0,836–0,863 và tỷ lệ phản hồi tích cực đạt 82,4%–83,7%.

Tiêu chí được đánh giá cao nhất là khả năng của giảng viên trong việc thích ứng với xu hướng phát triển của ngành nghề, xã hội và tích hợp các vấn đề mới nổi vào giảng dạy (DMGD4), với ĐTB = 4,26; ĐLC = 0,836 và 83,6% phản hồi tích cực. Các tiêu chí DMGD1 và DMGD3 cũng được đánh giá rất cao, với ĐTB lần lượt là 4,23 và 4,25; tỷ lệ phản hồi tích cực đạt 82,4% và 83,7%.

Tiêu chí có mức đánh giá thấp nhất nhưng vẫn ở mức rất cao là việc sử dụng các hoạt động dạy học đổi mới để kích thích hứng thú học tập của sinh viên (DMGD2), với ĐTB = 4,22; ĐLC = 0,863 và 82,5% phản hồi tích cực. Tỷ lệ phản hồi tiêu cực nhìn chung thấp, dao động từ 2,6%–3,2%, cao nhất ở tiêu chí DMGD2.

Thiết kế tài liệu giảng dạy

Kết quả cho thấy sinh viên đánh giá rất cao chất lượng thiết kế tài liệu giảng dạy, với ĐTB dao động từ 4,21–4,25; ĐLC từ 0,840–0,879 và tỷ lệ phản hồi tích cực đạt 82,2%–83,3%.

Tiêu chí TKTL1 (nội dung tài liệu phù hợp với mục tiêu khóa học) được đánh giá cao nhất (ĐTB = 4,25; ĐLC = 0,840; 83,3% phản hồi tích cực). Các tiêu chí TKTL2, TKTL3, TKTL4 và TKTL5 cũng được đánh giá rất cao với ĐTB đều trên 4,21. Trong đó, TKTL2 có mức đánh giá thấp nhất nhưng vẫn đạt ĐTB = 4,21 và 82,2% phản hồi tích cực.

Tỷ lệ phản hồi tiêu cực nhìn chung thấp, dao động từ 2,8%–3,6%, cao nhất ở tiêu chí TKTL5.

Điều này cho thấy người học đánh giá rất tích cực đối với chất lượng và tính phù hợp của tài liệu giảng dạy.

3.4. Hoạt động tư vấn

Tư vấn và hướng dẫn

Kết quả cho thấy các nội dung tư vấn người học được đánh giá khá cao, với ĐTB dao động từ 4,06–4,22; ĐLC từ 0,846–0,921 và tỷ lệ phản hồi tích cực đạt 74,7%–82,4%.

Trong đó, tư vấn về học tập (TVHD6) được đánh giá cao nhất và là tiêu chí duy nhất đạt mức “Biết rất rõ” (ĐTB = 4,22; ĐLC = 0,846; 82,4% phản hồi tích cực). Các nội dung còn lại đạt mức “Biết khá rõ”, với ĐTB từ 4,06–4,19 và tỷ lệ phản hồi tích cực từ 74,7%–80,3%. Thấp nhất là tư vấn về dấu hiệu trầm cảm (TVHD3) và vấn đề tình cảm (TVHD2), cùng đạt ĐTB = 4,06 và 74,7% phản hồi tích cực.

Tỷ lệ phản hồi tiêu cực dao động từ 2,6%–4,7%, cao nhất ở tiêu chí TVHD3.

Công tác cố vấn học tập

Kết quả cho thấy hoạt động cố vấn học tập được người học đánh giá khá cao, với ĐTB dao động từ 4,13–4,17; ĐLC từ 0,879–0,906 và tỷ lệ phản hồi tích cực đạt 78%–79,6%. Mức độ đánh giá giữa các tiêu chí không có sự chênh lệch đáng kể.

Trong đó, CVHT3 được đánh giá cao nhất (ĐTB = 4,17; 79,6% phản hồi tích cực), tiếp theo là CVHT1 (ĐTB = 4,13; 79,2%). CVHT2 có mức đánh giá thấp nhất với 78% phản hồi tích cực, đồng thời nhận tỷ lệ phản hồi tiêu cực cao nhất. Tỷ lệ phản hồi tiêu cực chung dao động từ 3,2%–4,4%.

Tư vấn hướng nghiệp và việc làm

Kết quả cho thấy các hoạt động tư vấn hướng nghiệp và việc làm được người học đánh giá khá cao, với ĐTB dao động từ 4,06–4,18; ĐLC từ 0,858–0,961 và tỷ lệ phản hồi tích cực đạt 75,6%–81%. Tiêu chí được đánh giá cao nhất là HNVL2 – người học có kế hoạch và định hướng nghề nghiệp rõ ràng sau khi ra trường (ĐTB = 4,15; ĐLC = 0,858; 81% phản hồi tích cực).

Ngược lại, HNVL4 – cựu sinh viên thường xuyên quay lại trường chia sẻ kinh nghiệm có mức đánh giá thấp nhất (ĐTB = 4,06; 75,6% phản hồi tích cực) và tỷ lệ phản hồi tiêu cực cao nhất. Tỷ lệ phản hồi tiêu cực chung dao động từ 3,1%–6,3%, cho thấy hoạt động hướng nghiệp và việc làm nhìn chung được đánh giá tốt nhưng vẫn cần tăng cường sự tham gia của mạng lưới cựu sinh viên.

IV. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng của 977 sinh viên Trường Đại học Đồng Tháp dựa trên bộ công cụ khảo sát quốc tế chuẩn hóa. Kết quả cho thấy người học nhìn chung hài lòng với chất lượng đào tạo và các dịch vụ hỗ trợ, đặc biệt là năng lực và phương pháp giảng dạy của giảng viên, chất lượng học liệu, thư viện và môi trường học tập. Tuy nhiên, một số nội dung cần tiếp tục cải thiện gồm hệ thống đăng ký học phần, hạ tầng công nghệ, nguồn học liệu quốc tế, dịch vụ hỗ trợ

sức khỏe tinh thần và kết nối cựu sinh viên. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất đẩy mạnh chuyển đổi số trong quản lý đào tạo, tăng cường đầu tư cơ sở vật chất và học liệu số, phát triển dịch vụ hỗ trợ tâm lý và mạng lưới cựu sinh viên nhằm nâng cao trải nghiệm người học. Kết quả nghiên cứu góp phần bổ sung bằng chứng thực nghiệm về sự hài lòng của người học trong giáo dục đại học Việt Nam và là cơ sở cho các nghiên cứu tiếp theo với phạm vi và phương pháp phân tích sâu rộng hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Võ Thị Kim Ngân and Trần Nguyễn Khánh Hải, “Học trực tuyến trong giai đoạn chuyển đổi số: Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đại học tại Thành phố Hồ Chí Minh,” *Tạp Chí Nghiên Cứu Tài Chính - Mark.*, vol. 14, no. 5, pp. 48–58, Oct. 2023, doi: 10.52932/jfm.vi5.360.
- Nguyễn Thị Ngọc Diệp and Đoàn Thị Hồng Nga, “Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo đại học bằng E-learning trong bối cảnh Covid-19 tại Trường Đại học Lạc Hồng,” *Tạp Chí Giáo Dục*, no. 493 (Kỳ 1), pp. 59–64, Jan. 2021.
- Lưu Hón Vũ, “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo trực tuyến tại Khoa Ngoại ngữ – Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh trong bối cảnh Covid-19,” *Tạp Chí Khoa Học Đại Học Mở Thành Phố Hồ Chí Minh*, vol. 17, no. 1, pp. 73–85, Mar. 2022, doi: 10.46223/HCMCOUJS.soci.vi.17.1.2063.2022.
- Mai Thị Hồng, “Mối Quan Hệ Giữa Chất Lượng Dịch Vụ Đào Tạo Và Sự Hài Lòng Của Người Học Tại Trường Đại Học Hồng Đức,” *Tạp Chí Khoa Học Trường Đại Học Hồng Đức*, no. 60, Art. no. 60, Mar. 2024.
- Huỳnh Thế Nguyễn, Phạm Ngọc Dương, Trương Thị Thúy Vi, and Bùi Thị Tố Loan, “Sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ hỗ trợ đào tạo: Nghiên cứu tại Trường Đại học Tài chính – Marketing,” *Tạp Chí Nghiên Cứu Tài Chính - Mark.*, vol. 15, no. 3, Art. no. 3, Apr. 2024, doi: 10.52932/jfm.vi3.408.
- Phan Thị Xuân Hương and Trần Thị Thùy Dương, “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khối ngành kỹ thuật về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Nha Trang,” *Tạp Chí Khoa Học Đại Học Tây Nguyên*, vol. 16, no. 53, Art. no. 53, May 2022, doi: 10.5281/zenodo.6558900.
- Nguyễn Minh Tân, Nguyễn Thị Ngọc Anh, and Huỳnh Thanh Nhã, “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Kỹ thuật - Công nghệ Cần Thơ,” *Tạp Chí Khoa Học Đại Học Cần Thơ*, vol. 59, no. 6, Art. no. 6, Dec. 2023, doi: 10.22144/ctujos.2023.208.
- Đặng Mai Ngọc Huyền, Hoàng Anh Sơn, and Trần Thị Thu Hương, “Các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục đại học: Nghiên cứu tại Trường Đại học Phenikaa,” *Tạp Chí Giáo Dục*, vol. 24, no. 21, pp. 48–53, Nov. 2024.
- Trần Anh Sơn, “Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo ngành hệ thống thông tin quản lý của trường Đại học Tài Chính – Marketing,” *Tạp Chí Nghiên Cứu Tài Chính - Mark.*, vol. 14, no. 1, pp. 102–113, Feb. 2023, doi: 10.52932/jfm.vi1.330.
- Nguyễn Duy Cường, “Đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên trường Đại học Văn Hiến” *Tạp Chí Khoa Học- Đại Học Văn Hiến*, vol. 8, no. 01, Art. no. 01, Mar. 2022, doi: 10.58810/vhujs.8.1.2022.7522.
- Ao Thu Hoài, Trần Thị Tuyết Mai, Trần Vĩnh Hoàng, and Phạm Thị Tuyết, “Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ đào tạo ngành Quản trị kinh doanh của trường Đại học Tài chính – Marketing đến sự hài lòng của sinh viên khoa Quản trị kinh doanh,” *Tạp Chí Nghiên Cứu Tài Chính - Mark.*, vol. 62, pp. 62–80, Apr. 2021, doi: 10.52932/jfm.vi62.145.
- Trương Anh Tuấn and Lê Thị Giang, “Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến của các trường đại học trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh,” *Tạp Chí Nghiên Cứu Tài Chính - Mark.*, vol. 70, no. 4, pp. 42–54, Aug. 2022, doi: 10.52932/jfm.vi70.216.
- Bùi Tuyết Anh and Trần Hoàng Cẩm Tú, “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với hình thức đào tạo E-learning - nghiên cứu tại Đại học Nguyễn Tất Thành,” *Tạp Chí Khoa Học Và Công Nghệ - Đại Học Nguyễn Tất Thành*, no. 14, Art. no. 14, Dec. 2021.
- Nguyễn Ngọc Vân Phương, Lê Huỳnh Thảo My, Nguyễn Tú Anh, and Vũ Ngọc Thảo Vy, “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,” *Tạp Chí Khoa Học Đại Học Mở Thành Phố Hồ Chí Minh*, vol. 17, no. 1, pp. 89–102, Nov. 2022.
- E. Jereb, J. Jerebic, and M. Urh, “Revising the Importance of Factors Pertaining to Student Satisfaction in Higher

Education,” *Organizacija*, vol. 51, no. 4, pp. 271–285, Dec. 2018, doi: 10.2478/orga-2018-0020.

A. Nastasić, K. Banjević, and D. Gardašević, “Student Satisfaction as a Performance Indicator of Higher Education Institution,” *J. Innov. Bus. Manag.*, vol. 11, no. 2, 2019, Accessed: Jun. 27, 2025. [Online]. Available: <https://ideas.repec.org/a/dob/journal/v11y2019i2a8.html>

R. Paul and S. Pradhan, “Achieving Student Satisfaction and Student Loyalty in Higher Education: A Focus on Service Value Dimensions,” *Serv. Mark. Q.*, vol. 40, no. 3, pp. 245–268, Jul. 2019, doi: 10.1080/15332969.2019.1630177.

M. Meeuwisse, S. E. Severiens, and M. Ph. Born, “Learning Environment, Interaction, Sense of Belonging and Study Success in Ethnically Diverse Student Groups,” *Res. High. Educ.*, vol. 51, no. 6, pp. 528–545, Sep. 2010, doi: 10.1007/s11162-010-9168-1.

W. H. Wong and E. Chapman, “Student satisfaction and interaction in higher education,” *High. Educ.*, vol. 85, no. 5, pp. 957–978, May 2023, doi: 10.1007/s10734-022-00874-0.

K. Sharma, G. Deo, S. Timalina, A. Joshi, N. Shrestha, and H. C. Neupane, “Online Learning in the Face of COVID-19 Pandemic: Assessment of Students’ Satisfaction at Chitwan Medical College of Nepal,” *Kathmandu Univ. Med. J. KUMJ*, vol. 18, no. 70, pp. 40–47, COVID- SPECIAL ISSUE 2020.

L. Siming, Niamatullah, J. Gao, D. Xu, and K. Shaf, “Factors Leading to Students’ Satisfaction in the Higher Learning Institutions,” *J. Educ. Pract.*, vol. 6, no. 31, pp. 114–118, 2015.

P. Asare-Nuamah, “International Students’ Satisfaction: Assessing the Determinants of Satisfaction,” *High. Educ. Future*, vol. 4, no. 1, pp. 44–59, Jan. 2017, doi: 10.1177/2347631116681213.

A. R. Bell and C. Brooks, “What makes students satisfied? A discussion and analysis of the UK’s national student survey,” *J. Furth. High. Educ.*, vol. 42, no. 8, pp. 1118–1142, Nov. 2018, doi: 10.1080/0309877X.2017.1349886.

A. Burgess, C. Senior, and E. Moores, “A 10-year case study on the changing determinants of university student satisfaction in the UK,” *PLOS ONE*, vol. 13, no. 2, p. e0192976, thg 2 2018, doi: 10.1371/journal.pone.0192976.

T. Kuo and H.-L. Tang, “Relationships among personality traits, Facebook usages, and leisure activities – A case of Taiwanese college students,” *Comput. Hum. Behav.*, vol. 31, pp. 13–19, Feb. 2014, doi: 10.1016/j.chb.2013.10.019.