

# SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG MÔN XÃ HỘI HỌC ĐẠI CƯƠNG

Trường hợp Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

NGUYỄN HỮU BÌNH\*  
NGUYỄN XUÂN ANH\*\*

*Từ dữ liệu nghiên cứu do Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TP HCM khảo sát về quy trình đánh giá chất lượng môn Xã hội học đại cương và khảo sát bởi nhóm giảng viên của Khoa Xã hội học, với cách tiếp cận phân tích định lượng, với kỹ thuật thống kê mô tả và phân tích tương quan tuyến tính, bài viết chỉ ra sự hài lòng của người học chịu ảnh hưởng từ 5 nhóm yếu tố: cơ sở vật chất, nhân sự và trang thiết bị; khả năng cung cấp dịch vụ được đảm bảo một cách chính xác và đáng tin cậy; hỗ trợ sinh viên và cung cấp dịch vụ nhanh chóng; cung cấp kiến thức, sự lịch sự và uy tín của giảng viên; sự quan tâm của giảng viên đến từng sinh viên, trong đó, yếu tố về sự đáp ứng từ phía giảng viên đạt mức ảnh hưởng cao nhất. Trên cơ sở đó, bài viết khuyến nghị giải pháp cải thiện chất lượng môn Xã hội học đại cương trong nhà trường.*

*Từ khóa:* sự hài lòng, chất lượng môn học, Xã hội học đại cương

*Nhận bài ngày:* 13/5/2024; *đưa vào biên tập:* 15/5/2024; *phản biện:* 09/02/2025; *duyet đăng:* 10/3/2025

## 1. DẪN NHẬP

Theo Luật Giáo dục đại học 2019 của Việt Nam, “Đào tạo trình độ đại học để sinh viên có kiến thức chuyên môn toàn diện, nắm vững nguyên lý, quy luật tự nhiên - xã hội, có kỹ năng thực hành cơ bản, có khả năng làm việc độc lập, sáng tạo và giải quyết những vấn đề thuộc ngành được đào tạo” (Quốc hội, 2019). Do đó, ngoài kiến thức chuyên môn, sinh viên Việt Nam

còn được trang bị khối kiến thức giáo dục đại cương. Tuy nhiên, chất lượng dạy và học ở các trường đại học còn nhiều bất cập vì nhiều nguyên nhân: phương pháp dạy và học truyền thống mang tính một chiều thiếu sự tương tác (Bùi Thị Như Phượng, 2021); hạn chế trong việc truy cập giáo trình, tài liệu tham khảo (Phạm Thị Liên, 2016); quy trình kiểm tra đánh giá chưa phù hợp với các tiêu chí lý thuyết (Mai Anh Vũ - Hà Thị Lan, 2021).

Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TP HCM đã thực hiện các tiêu chuẩn đánh giá

\*, \*\* Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

chất lượng giáo dục trường đại học theo Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016. Nội hàm của các tiêu chuẩn bao gồm nhiều yếu tố đánh giá theo công văn số 769/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 của Cục Quản lý chất lượng (Chính phủ, 2016). Trong khối kiến thức đại cương, nhà trường thường xuyên tổ chức lấy ý kiến đánh giá môn học từ phía người học nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy.

Môn Xã hội học đại cương - mã học phần DAI021 là môn học bắt buộc/tự chọn trong khối kiến thức đại cương của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TP HCM cho tất cả các nhóm ngành. Môn học này bao gồm 2 tín chỉ (30 tiết) cung cấp cho sinh viên các kiến thức cơ bản về khái niệm, lý luận, thế giới quan về con người và xã hội; trang bị cho sinh viên kỹ năng thực hành về giao tiếp, làm việc nhóm; thái độ chấp nhận sự khác biệt văn hóa, hướng tới phục vụ cộng đồng. Sinh viên không chuyên ngành sau khi kết thúc môn được kỳ vọng sẽ đạt được một số chuẩn đầu ra như sau: (1) về kiến thức có thể *trình bày, giải thích và minh họa* được các khái niệm cơ bản bằng các ví dụ về vấn đề xã hội; (2) về kỹ năng có thể *quan sát và phát hiện* các hiện tượng xã hội; (3) về thái độ có thể *tham gia xây dựng, xác định trách nhiệm và đóng góp* cho sự phát triển cộng đồng (Khoa Xã hội học, 2023). Đây là môn học cung cấp nhiều kiến thức hữu ích cho người học trong quá trình học tập và nghiên cứu lĩnh

vực khoa học xã hội. Bài viết phân tích về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dạy và học môn Xã hội học đại cương tại Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TP HCM và sự hài lòng của sinh viên đối với điều kiện học tập bộ môn, qua đó đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng môn học nói riêng và chương trình đào tạo khối kiến thức đại cương nói chung.

## 2. LÝ THUYẾT VÀ DỮ LIỆU NGHIÊN CỨU

### 2.1. Lý thuyết nghiên cứu

Cho đến nay có rất nhiều nghiên cứu đã kế thừa và ứng dụng các thang đo SERVQUAL, SERVPERF vào nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo với sự hài lòng của người học, đặc biệt SERVPERF vẫn là thang đo chính cho chất lượng dịch vụ giáo dục với hơn 40.000 trích dẫn (Bartolo & Tinmaz, 2024). Những năm gần đây, nhiều nghiên cứu cũng bắt đầu sử dụng mô hình SERVQUAL, SERVPERF làm cơ sở để đánh giá mối quan hệ giữa cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ, phục vụ trong trường học với sự hài lòng của người học và khẳng định các biến này có tác động qua lại với nhau (Malik *et al.*, 2010; Tesssama *et al.*, 2012; Mai Anh Vũ - Hà Thị Lan, 2021; Chi, T.T. K., 2019; Vũ, N.T., và Tâm, B.Q., 2020, dẫn theo Cao Quốc Nam và cộng sự, 2023).

SERVQUAL là một mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ được phát triển bởi A. Parasuraman, Valarie Zeithaml và Leonard Berry vào năm 1985. Mô

hình này tập trung vào việc đo lường chênh lệch giữa kỳ vọng và hiệu suất thực tế của khách hàng đối với một dịch vụ cụ thể với 10 tiêu chí thước đo chất lượng của một dịch vụ. Ba năm sau đó, một công trình khác cũng đến từ nhóm nghiên cứu này nhưng do V.A. Zeithaml và cộng sự (1988) đã sàng lọc toàn bộ các khía cạnh nêu trên và rút gọn thành 5 thành tố chính được B.J. Ali và cộng sự (2021) tóm tắt lại bao gồm: Tangibles (Các yếu tố hữu hình); Reliability (Độ tin cậy của dịch vụ); Responsiveness (Khả năng đáp ứng của dịch vụ); Assurance - (Sự đảm bảo; Empathy (Sự đồng cảm).

Trong lĩnh vực giáo dục, người học được xem là đối tượng thụ hưởng dịch vụ, Sohail và Hasan (2021) chỉ ra mô hình SERVQUAL chưa đủ cơ sở để xác nhận được tính kỳ vọng của người học thông qua đánh giá hoặc các khái niệm đo lường còn nhiều tranh cãi. Một số nghiên cứu khác cũng nhận định mô hình SERVQUAL như chưa thống nhất về mặt khái niệm và vận hành đo lường. Để khắc phục nhược điểm kể trên và phát triển một mô hình mới vừa đảm bảo tính chính xác lẫn đề cao tính hệ thống, Cronin và Taylor (1992) đã đề xuất và phát triển mô hình SERVPERF vốn là từ viết tắt của "Service Performance" (tạm dịch là "hiệu suất dịch vụ"). R.P. Bartolo và H. Tinmaz (2024) nhận định thang đo SERVPERF là sự cải tiến từ SERVQUAL vì nó cho phép đo lường hiệu suất một cách đáng tin cậy

với số lượng mục ít hơn, điều này góp phần đã xác nhận rằng thang đo SERVPERF là một giải pháp thay thế tốt hơn cho SERVQUAL.

Nhiều thực nghiệm cho thấy rằng SERVPERF là một mô hình đo lường xuất sắc hơn về chất lượng dịch vụ so với SERVQUAL (Sohail & Hasan, 2021) vì nó có khả năng làm rõ nhiều biến động hơn trong chất lượng dịch vụ tổng thể khi được đánh giá bằng một mục đo lường duy nhất (Helgesen & Nasset, 2007); điều này góp phần làm bộ công cụ đo lường ngắn gọn và gây thiện cảm hơn cho người được khảo sát (Fragoso & Espinoza, 2017).

Sohail và Hasan (2021) đã giải thích 5 yếu tố của mô hình SERVPER trong giáo dục đại học bao gồm:

- + Các yếu tố hữu hình: Chẳng hạn như cơ sở vật chất, ngoại hình và trang thiết bị dạy học.
- + Độ tin cậy: Khả năng cung cấp dịch vụ trong môn học được đảm bảo một cách chính xác và đáng tin cậy như cam kết.
- + Sự đáp ứng: Ý định hỗ trợ sinh viên và phản hồi nhanh chóng.
- + Sự đảm bảo: Khả năng kiến thức, sự lịch sự và khả năng tạo dựng lòng tin và sự đảm bảo dịch vụ của giảng viên.
- + Sự đồng cảm: Sự quan tâm chăm sóc đến từng sinh viên.

Bài viết này lấy cơ sở từ lập luận của Sohail và Hasan (2021) dùng để giải thích 21 mục đã khảo sát theo tiêu chí đánh giá đo lường đảm bảo chất

lượng từ Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn theo mô hình SERVPERF để đo lường sự hài lòng của sinh viên về chất lượng giảng dạy trong trường đại học, các biến số đo lường được đánh giá theo thang đo Likert, thang điểm từ 1 - 5 (*Rất không hài lòng, Không hài lòng, Trung lập, Hài lòng, Rất hài lòng*). Tuy nhiên do

thực tế số liệu thu về 100% là giảng dạy trực tiếp nên 01 biến quan sát hỏi về chất lượng đào tạo trực tuyến đã được loại khỏi công cụ đo, do đó mô hình phân tích chỉ còn 20 mục. Bảng 1 cho biết cách thức 20 mục này được giải thích theo thang đo SERVPERF dưới sự gợi ý trước đó của Sohail và Hasan (2021).

Bảng 1. Các chiều kích đo lường theo mô hình SERVPERF

| Các chiều kích theo mô hình SERVPERF | Các chiều kích theo nghiên cứu                                            | Tên biến | Tiêu chí đánh giá                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tính hữu hình                        | Cơ sở vật chất, nhân sự và trang thiết bị                                 | HH1      | Các điều kiện hỗ trợ dạy học đối với môn học này (phòng học, thiết bị, phần mềm, internet...) đáp ứng yêu cầu dạy-học của giảng viên và sinh viên                 |
|                                      |                                                                           | HH2      | Thời gian, lịch học của môn học được sắp xếp hợp lý                                                                                                               |
|                                      |                                                                           | HH3      | Khối lượng học tập (lượng kiến thức, kỹ năng...) và thời lượng (số tín chỉ) của môn học là tương thích với nhau                                                   |
|                                      |                                                                           | HH4      | Tài liệu học tập phù hợp với mục tiêu và chuẩn đầu ra của môn học                                                                                                 |
| Độ tin cậy                           | Khả năng cung cấp dịch vụ được đảm bảo một cách chính xác và đáng tin cậy | ĐTC1     | Chuẩn đầu ra của môn học được phát biểu rõ ràng, dễ hiểu                                                                                                          |
|                                      |                                                                           | ĐTC2     | Nội dung môn học phù hợp với chuẩn đầu ra của môn học                                                                                                             |
|                                      |                                                                           | ĐTC3     | Lượng kiến thức, kỹ năng được cung cấp theo chuẩn đầu ra của môn học                                                                                              |
|                                      |                                                                           | ĐTC4     | Sự phù hợp giữa phương pháp kiểm tra, đánh giá với mục tiêu và chuẩn đầu ra của môn học                                                                           |
| Sự đáp ứng                           | Hỗ trợ sinh viên và cung cấp dịch vụ nhanh chóng                          | SDU' 1   | Phương pháp, hình thức truyền tải kiến thức, nội dung môn học của giảng viên                                                                                      |
|                                      |                                                                           | SDU' 2   | Giảng viên sử dụng đa dạng các phương tiện, công cụ, thiết bị, phần mềm dạy học                                                                                   |
|                                      |                                                                           | SDU' 3   | Giảng viên thường xuyên phản hồi kết quả đánh giá nhằm giúp sinh viên cải thiện việc học tập                                                                      |
|                                      |                                                                           | SDU' 4   | Giảng viên thông báo cho sinh viên đề cương của môn học bao gồm: mục tiêu, chuẩn đầu ra, nội dung, tài liệu, phương pháp và các tiêu chí đánh giá kết quả học tập |
| Sự đảm bảo                           | Cung cấp kiến thức, sự lịch sự                                            | SĐB1     | Giảng viên thông báo cho sinh viên những yêu cầu/công việc cần thực hiện trước mỗi buổi học                                                                       |
|                                      |                                                                           | SĐB2     | Giảng viên liên hệ nội dung giảng dạy với thực tiễn                                                                                                               |

|             |                                               |       |                                                                                                                                                  |
|-------------|-----------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | và uy tín của giảng viên                      | SĐB3  | Thời gian giảng dạy (lịch học, giờ ra vào lớp...) của giảng viên được đảm bảo                                                                    |
|             |                                               | SĐB4  | Việc phân bổ và sử dụng thời gian giảng dạy trên lớp của giảng viên được đảm bảo                                                                 |
|             |                                               | SĐB5  | Tác phong, phong thái giảng dạy của giảng viên đúng chuẩn mực                                                                                    |
| Sự đồng cảm | Sự quan tâm của giảng viên đến từng sinh viên | SĐC 1 | Giảng viên luôn khuyến khích sinh viên tích cực tư duy và tham gia vào hoạt động dạy học để phát triển năng lực bản thân trong quá trình dạy học |
|             |                                               | SĐC 2 | Giảng viên tận tình giải đáp các thắc mắc của sinh viên dù trong hay ngoài giờ học                                                               |
|             |                                               | SĐC 3 | Giảng viên luôn thể hiện sự khách quan, công bằng trong kiểm tra, đánh giá ở môn học này                                                         |
| Sự hài lòng | Sự hài lòng của sinh viên đối với môn học     | SHL   | Mức độ hài lòng chung của sinh viên đối với môn học này (cả về nội dung, tài liệu, điều kiện hỗ trợ, việc tổ chức, giảng dạy...)                 |

Nguồn: Tác giả tham khảo dữ liệu từ Phòng Bảo đảm Chất lượng, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn và theo cách lý giải từ M.S. Sohail và M. Hasan (2021).

2.2. Phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu

Tiếp tục chương trình đánh giá của Trường, nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát, thu thập, xử lý và phân tích dữ liệu từ tháng 12/2022 đến tháng 12/2023 với mẫu nghiên cứu là 410 sinh viên đã hoàn thành môn Xã hội học đại cương tại Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TP HCM năm học 2022-2023<sup>(1)</sup>. Quá trình này được chia làm 2 đợt khảo sát chính tương ứng với 3 lớp học DAI021-05, DAI021-06 và DAI021-08 bằng phương pháp chọn mẫu phi xác suất với 158 sinh viên (38,5% - lớp 06), 138 sinh viên (33,7% - lớp 05) và 114 sinh viên (27,8% - lớp 08); trong đó, 140 sinh viên nam (34,1%) và 270 sinh viên nữ (gần 66%). Sinh viên được khảo sát có hơn

98% tham dự lớp học với tỷ lệ từ 80% thời gian học trở lên; 272 sinh viên (66,3%) có lịch học rơi vào buổi chiều với 4 tiết/buổi và 138 sinh viên (33,7%) có lịch học vào buổi sáng với 5 tiết/buổi; thuộc 4 phân tổ (của 3 mã ngành: (III) Khoa học xã hội và hành vi; (VII) Dịch vụ xã hội; (IV) Nhân văn): 22,7% (93 sinh viên) Nhóm Ngôn ngữ, Văn học Việt Nam, 26,8% (110 sinh viên) thuộc Nhóm Ngôn ngữ, Văn học nước ngoài, và 24,4% (100 sinh viên) thuộc Nhóm Văn hoá - Triết học, 26,1% (107 sinh viên) thuộc nhóm Khoa học xã hội và hành vi và nhóm Dịch vụ xã hội. Khảo sát được thực hiện ở cuối môn học do giảng viên phụ trách các lớp học phần thực hiện.

Sau khi thu thập dữ liệu dưới dạng Google Form, chúng tôi tiến hành

chuyển đổi dữ liệu từ Excel sang phần mềm SPSS phiên bản 22.0 và xử lý dữ liệu<sup>(2)</sup>.

Bảng 2. Đặc điểm nhân khẩu học xã hội của mẫu nghiên cứu

| Đặc điểm nhân khẩu học xã hội                 |                                              | Tần số | Phần trăm |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|--------|-----------|
| Giới tính                                     | Nam                                          | 140    | 34,1      |
|                                               | Nữ                                           | 270    | 65,9      |
| Tỷ lệ tham dự lớp học                         | Từ 80% trở lên                               | 403    | 98,3      |
|                                               | Dưới 80%                                     | 7      | 1,7       |
| Ca học - số tiết                              | Chiều (4 tiết/buổi)                          | 272    | 66,3      |
|                                               | Sáng (5 tiết/buổi)                           | 138    | 33,7      |
| Lớp học phân                                  | Mã lớp DAI021-05                             | 138    | 33,7      |
|                                               | Mã lớp DAI021-06                             | 158    | 38,5      |
|                                               | Mã lớp DAI021-08                             | 114    | 27,8      |
| Nhóm ngành theo Bộ Giáo dục và Đào tạo (2022) | Nhân văn (Nhóm Ngôn ngữ, Văn học Việt Nam)   | 93     | 22,7      |
|                                               | Nhân văn (Nhóm Ngôn ngữ, Văn học nước ngoài) | 110    | 26,8      |
|                                               | Nhân văn (Nhóm Khác: Văn hóa - Triết học)    | 100    | 24,4      |
|                                               | Khoa học xã hội hành vi, Dịch vụ xã hội      | 107    | 26,1      |

Nguồn: Các tác giả xử lý từ dữ liệu khảo sát năm 2022-2023.

### 3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

#### 3.1. Nhận xét của sinh viên về môn học Xã hội học đại cương

Kết quả khảo sát (Bảng 3) cho thấy:

[1] Về tính hữu hình: sinh viên phản hồi về tính hữu hình bao gồm yếu tố cơ sở vật chất, trang thiết bị, thời gian, không gian ở mức hài lòng tương đối cao (4,08 - 4,29). Tuy nhiên, khi so sánh với 4 phương diện còn lại thì sự hài lòng của sinh viên về nhóm yếu tố hữu hình là thấp nhất. Theo Jollean K. Sinclair (2014), môi trường học tập bao gồm không gian, thời gian, số lượng sinh viên, các trang thiết bị là điều kiện tiên quyết cho một môn học bắt đầu. Vì vậy, việc cơ sở giáo dục đảm bảo được các yếu tố này sẽ góp phần gia tăng sự thành công của môn học. Đối với môn

Xã hội học đại cương được giảng dạy tại Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TPHCM, phần lớn các lớp được tổ chức khá đông (dao động từ 70 đến 100 sinh viên/lớp); việc sắp xếp thời khóa biểu dàn trải, không gian giảng dạy không đủ sức chứa, nội dung giảng dạy còn nặng về lý thuyết, chưa được tinh gọn phù hợp với 2 tín chỉ có thể ảnh hưởng phần nào tới mức độ hài lòng của sinh viên.

[2] Về độ tin cậy: Kết quả cho thấy có sự khác biệt giữa các biến. Liên quan đến chuẩn đầu ra và nội dung môn học phù hợp với chuẩn đầu ra có điểm trung bình (4,26 - 4,33) thấp hơn so với lượng kiến thức, kỹ năng và các phương thức đánh giá (4,53). Khái niệm về chuẩn đầu ra được áp

dụng ngày nay tại các cơ sở giáo dục đại học luôn được cập nhật. Ý nghĩa của chuẩn đầu ra với giảng viên là thiết kế nội dung dạy học, tổ chức hoạt động dạy học và thiết lập các tiêu chí, phương pháp đánh giá, triển khai trong quá trình dạy học để đánh giá người học đạt kết quả đầu ra mong đợi ở mức nào. Đối với sinh viên, họ cũng cần biết rõ tiêu chí, nội dung, phương pháp, hình thức đánh giá; chủ động tổ chức hoạt động học tập cá nhân, điều chỉnh hoạt động học tập sao cho đạt chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. Vì vậy, theo Edstrom (2008) sự phối hợp trên phải đảm bảo độ tin cậy thông qua sự phản hồi từ sinh viên, từ đồng nghiệp, từ quan sát của giảng viên.

[3] Về sự đáp ứng: kết quả cho thấy các yếu tố phần lớn liên quan đến sự chuẩn bị, sự tương tác của giảng viên, sinh viên trong quá trình dạy - học như phương pháp, hình thức truyền tải kiến thức; sử dụng đa dạng các phương tiện, công cụ, thiết bị, phần mềm dạy học; thường xuyên phản hồi kết quả đánh giá; thông báo cho sinh viên đề cương của môn học có mức đánh giá hài lòng cao (4,52 - 4,55). Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra tầm quan trọng của việc áp dụng các phương tiện, kỹ thuật trong giảng dạy đại học trong việc nâng cao chất lượng đào tạo. Theo Berge và Muilenburg (2001), trong quá trình giảng dạy, giảng viên cần nâng cấp yếu tố kỹ thuật và sự phạm số trong các chương trình nâng cao công nghệ học tập. Điển hình, tại

Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn TPHCM đã có lộ trình chuyển đổi số vào trong giảng dạy, trong đó học liệu số đặc biệt được quan tâm để hỗ trợ sinh viên tiếp thu môn học theo nhiều cách khác nhau. Theo chúng tôi, đây là cách áp dụng hay cho các môn thuộc khối kiến thức đại cương hạn chế sự nhàm chán, tạo môi trường học tập hiện đại, đầy hứng thú cho sinh viên.

[4] Về sự đảm bảo: kết quả cho thấy các yếu tố như giảng viên thông báo cho sinh viên những yêu cầu cần thực hiện trước mỗi buổi học; liên hệ nội dung giảng dạy với thực tiễn; thời gian giảng dạy (lich học, giờ ra vào lớp...) của giảng viên; việc phân bổ và sử dụng thời gian giảng dạy trên lớp; tác phong giảng dạy đúng chuẩn mực đều đạt mức hài lòng cao từ 4,55 trở lên. Theo Nguyễn Hữu Lam (2014), những tiêu chí liên quan đến sự đảm bảo mức độ bao phủ thông tin giữa các bên liên quan nên nhìn từ góc độ năng lực kết nối, tương tác của giảng viên. Theo kết quả, tác giả có thể nhận định giảng viên ý thức được mục đích và ý nghĩa của thông tin là vô cùng quan trọng, góp phần đạt được chuẩn đầu ra môn học nói riêng và tăng cường chất lượng đánh giá chương trình đào tạo nói chung.

[5] Về sự đồng cảm: kết quả cho thấy các yếu tố như giảng viên luôn khuyến khích sinh viên tích cực tư duy, tham gia vào hoạt động dạy học để phát triển năng lực bản thân trong quá trình dạy học, tận tình giải đáp các thắc

mắc của sinh viên dù trong hay ngoài giờ học, luôn thể hiện sự khách quan, công bằng trong kiểm tra, đánh giá ở môn học này đạt mức hài lòng cao (4,52 - 4,59). Sự đồng cảm chưa phải là yếu tố bắt buộc nhưng là một khía cạnh quan trọng khác trong việc đảm bảo sinh viên cảm thấy được hỗ trợ và chia sẻ giữa giảng viên và người học. Trong đó, phản ứng ngay lập tức của giảng viên đối với các câu hỏi và

vấn đề của sinh viên cũng ảnh hưởng đến việc học và sự hài lòng của họ (Rovai & Downey, 2010). Theo Baker (2004), những phản ứng tích cực từ giảng viên sẽ tạo ấn tượng tốt hơn về môn học. Điều này có thể được thực hiện bằng cách giảng viên trả lời email hoặc thảo luận một cách kịp thời để thúc đẩy sự giao tiếp, tạo sự yên tâm cho người học.

Bảng 3. Đánh giá của sinh viên về môn học và tương quan với sự hài lòng

| Phương diện                              | Các biến số đo lường | GTNN | GTLN | TB   | ĐLC   | Tương quan với SHL |
|------------------------------------------|----------------------|------|------|------|-------|--------------------|
| 1. Tính hữu hình                         | HH1                  | 1    | 5    | 4,08 | 0,989 | 0,235**            |
|                                          | HH2                  | 1    | 5    | 4,29 | 0,865 | 0,225**            |
|                                          | HH3                  | 1    | 5    | 4,28 | 0,869 | 0,292**            |
|                                          | HH4                  | 1    | 5    | 4,26 | 0,847 | 0,272**            |
| 2. Độ tin cậy                            | ĐTC1                 | 1    | 5    | 4,26 | 0,850 | 0,322**            |
|                                          | ĐTC2                 | 1    | 5    | 4,33 | 0,832 | 0,300**            |
|                                          | ĐTC3                 | 1    | 5    | 4,53 | 0,776 | 0,366**            |
|                                          | ĐTC4                 | 1    | 5    | 4,53 | 0,791 | 0,340**            |
| 3. Sự đáp ứng                            | SĐƯ'1                | 1    | 5    | 4,55 | 0,762 | 0,382**            |
|                                          | SĐƯ'2                | 1    | 5    | 4,54 | 0,740 | 0,337**            |
|                                          | SĐƯ'3                | 1    | 5    | 4,53 | 0,747 | 0,337**            |
|                                          | SĐƯ'4                | 1    | 5    | 4,52 | 0,740 | 0,359**            |
| 4. Sự đảm bảo                            | SĐB1                 | 1    | 5    | 4,59 | 0,739 | 0,308**            |
|                                          | SĐB2                 | 1    | 5    | 4,60 | 0,740 | 0,293**            |
|                                          | SĐB3                 | 1    | 5    | 4,57 | 0,773 | 0,289**            |
|                                          | SĐB4                 | 1    | 5    | 4,54 | 0,781 | 0,322**            |
|                                          | SĐB5                 | 1    | 5    | 4,61 | 0,761 | 0,283**            |
| 5. Sự đồng cảm                           | SĐC1                 | 1    | 5    | 4,59 | 0,729 | 0,354**            |
|                                          | SĐC2                 | 1    | 5    | 4,52 | 0,801 | 0,318**            |
|                                          | SĐC3                 | 1    | 5    | 4,55 | 0,765 | 0,362**            |
| Sự hài lòng                              | SHL                  | 1    | 5    | 4,49 | 0,682 | 1                  |
| ** Hệ số tương quan có ý nghĩa ở mức 99% |                      |      |      |      |       |                    |

Nguồn: Các tác giả xử lý từ dữ liệu khảo sát năm 2022-2023.

Nhìn chung, sự hài lòng của sinh viên đối với môn Xã hội học đại cương đạt mức tương đối cao (4,49). Từ kết quả

trên, có thể phân loại ra 2 nhóm, cụ thể [1] cơ sở vật chất, nhân sự và [2] trang thiết bị và khả năng cung cấp

dịch vụ được đảm bảo một cách chính xác, đáng tin cậy là nhóm phương diện sinh viên đánh giá mức độ hài lòng tương đối cao. Nhóm còn lại [3] hỗ trợ và cung cấp dịch vụ cho sinh viên nhanh chóng, [4] cung cấp kiến thức, sự lịch sự và uy tín của giảng viên, [5] sự quan tâm của giảng viên đến từng sinh viên có phản hồi về mức độ hài lòng cao hơn.

Nghiên cứu cũng tiến hành phân tích mối tương quan giữa các nhóm biến và sự hài lòng của sinh viên bằng phân tích tương quan Pearson. Các nghiên cứu của Cohen (1988, 1992), (dẫn theo Vanhoof *et al.*, 2006) đưa ra một phân loại về cường độ ảnh hưởng dựa trên các hệ số tương quan ( $r$ ) Pearson theo các ảnh hưởng nhỏ ( $r = 0,1$  - dưới  $0,3$ ), trung bình ( $r = 0,3$  - dưới  $0,5$ ) và lớn ( $r = 0,5$  trở lên) so với các ảnh hưởng giữa các vấn đề nghiên cứu trong lĩnh vực khoa học giáo dục và hành vi. Dựa vào sự phân loại này, có thể thấy 20 biến quan sát đều có tương quan với sự hài lòng thuộc mức trung bình ở độ tin cậy 99%, trong đó, nhóm “tính hữu hình” có tương quan ở mức thấp khi hệ số tương quan chỉ dao động mức  $0,225 - 0,292$ . Nhóm các biến về “sự đảm bảo” đối với thời gian giảng dạy, nội dung giảng dạy, phong thái - tác phong giảng dạy của giảng viên cũng có tương quan ở mức trung bình thấp ( $0,283 - 0,322$ ). Những phát hiện từ nghiên cứu này có phần khác với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Duy Thục và cộng sự (2021), Nguyễn Minh Tân

và cộng sự (2023) khi cả hai nghiên cứu này đều phát hiện các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với các học phần đại cương thường được kiến tạo bởi yếu tố Cơ sở vật chất và khả năng phục vụ; Giảng viên; Chương trình giảng dạy môn học mà trong đó nhân tố cơ sở vật chất và thiết bị tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên.

Yếu tố “độ tin cậy” có hệ số tương quan với sự hài lòng của sinh viên từ  $0,3$  đến  $0,366$ . Điều này cho thấy những vấn đề xoay quanh chuẩn đầu ra của môn học có tương quan ở mức trung bình trong 5 nhóm tiêu chí. Trong bối cảnh giáo dục đại học gắn liền với việc phát triển chương trình đào tạo theo các bộ năng lực cốt lõi của quốc gia, việc giảng viên luôn khuyến khích sinh viên tích cực tư duy và tham gia vào hoạt động dạy học để phát triển năng lực bản thân trong quá trình dạy học, tận tình giải đáp các thắc mắc của sinh viên dù trong hay ngoài giờ học, luôn thể hiện sự khách quan, công bằng trong kiểm tra, đánh giá ở môn học sẽ tạo cho sinh viên sự hài lòng nói chung về môn học, luận điểm này được ủng hộ ở các hệ số tương quan của nhóm “sự đồng cảm” có mức cao hơn ba nhóm trên ( $0,318 - 0,362$ ). Cuối cùng, nhóm yếu tố kiến tạo mạnh nhất thuộc về “sự đáp ứng” khi các hệ số tương quan thể hiện trong khoảng từ  $0,337$  đến  $0,382$ , điều này cho thấy sự hài lòng của sinh viên bị phụ thuộc cao nhất vào việc giảng viên sử dụng đa dạng các phương

pháp truyền tải lẫn các phương tiện, công cụ, thiết bị, phần mềm dạy học. Thêm vào đó, việc giảng viên thường xuyên có phản hồi kết quả đánh giá cũng góp phần tạo nên sự hài lòng cho sinh viên vì những việc này được sinh viên cho rằng sẽ giúp họ cải thiện việc học tập. Duque và Weeks (2010) nhận thấy tính đổi mới trong phương pháp giảng dạy đáp ứng việc toàn cầu hóa sẽ kích thích sự hài lòng của sinh viên, đặc biệt, các yếu tố như năng lực của giảng viên, kỹ năng giao tiếp, thái độ, sự dễ mến và cách sử dụng khiếu hài hước phù hợp được cho là có mối tương quan tích cực với xếp hạng của sinh viên (Duque, 2013).

### 3.2. Sự khác nhau trong đánh giá giữa các nhóm ngành học

Quyết định số 1520/QĐ-ĐHQG năm 2017 ban hành Quy chế đảm bảo chất lượng giáo dục đại học tại Đại học Quốc gia TP HCM và Sở tay đảm bảo chất lượng (Ban hành cùng Quyết định số 67/QĐ-XHNV-KT&ĐBCL năm 2019 của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TP HCM) quy định về công tác đảm bảo chất lượng, trong đó nêu rõ việc khảo sát lấy ý kiến người học phải được tổ chức định kỳ 2 lần/năm học. Điều này cho thấy, vấn đề đảm bảo chất lượng đào tạo là một trong những nhiệm vụ hàng đầu của giáo dục.

Bảng 4. So sánh đánh giá giữa các nhóm ngành dựa trên phân loại của Bộ Giáo dục và Đào tạo

| Tiêu chí | Nhóm ngành (2022)                                 |                                                     |                                                 |                                                | p < 0,05 |
|----------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------|
|          | <i>Nhân văn (Nhóm Ngôn ngữ, Văn học Việt Nam)</i> | <i>Nhân văn (Nhóm Ngôn ngữ, Văn học nước ngoài)</i> | <i>Nhân văn Nhóm khác: Văn hóa - Triết học)</i> | <i>Khoa học xã hội hành vi, Dịch vụ xã hội</i> |          |
| HH1      | 3,94                                              | 4,04                                                | 4,21                                            | 4,13                                           |          |
| HH2      | 4,27                                              | 4,23                                                | 4,37                                            | 4,29                                           |          |
| HH3      | 4,32                                              | 4,28                                                | 4,35                                            | 4,18                                           |          |
| HH4      | 4,34                                              | 4,16                                                | 4,35                                            | 4,21                                           |          |
| ĐTC1     | 4,37                                              | 4,24                                                | 4,34                                            | 4,13                                           |          |
| ĐTC2     | 4,44                                              | 4,25                                                | 4,40                                            | 4,25                                           |          |
| ĐTC3     | 4,60                                              | 4,54                                                | 4,52                                            | 4,47                                           |          |
| ĐTC4     | 4,63                                              | 4,54                                                | 4,48                                            | 4,48                                           |          |
| SĐU'1    | 4,67                                              | 4,52                                                | 4,50                                            | 4,52                                           |          |
| SĐU'2    | 4,58                                              | 4,45                                                | 4,50                                            | 4,62                                           |          |
| SĐU'3    | 4,62                                              | 4,49                                                | 4,50                                            | 4,53                                           |          |
| SĐU'4    | 4,57                                              | 4,51                                                | 4,46                                            | 4,56                                           |          |
| SĐB1     | 4,65                                              | 4,56                                                | 4,54                                            | 4,61                                           |          |
| SĐB2     | 4,68                                              | 4,58                                                | 4,56                                            | 4,60                                           |          |
| SĐB3     | 4,63                                              | 4,57                                                | 4,56                                            | 4,53                                           |          |
| SĐB4     | 4,64                                              | 4,53                                                | 4,51                                            | 4,51                                           |          |

|      |      |      |      |      |       |
|------|------|------|------|------|-------|
| SDB5 | 4,70 | 4,63 | 4,58 | 4,56 |       |
| SĐC1 | 4,68 | 4,52 | 4,59 | 4,59 |       |
| SĐC2 | 4,60 | 4,51 | 4,55 | 4,52 |       |
| SĐC3 | 4,67 | 4,53 | 4,53 | 4,49 |       |
| SHL  | 4,60 | 4,45 | 4,61 | 4,31 | 0,003 |

Nguồn: Các tác giả xử lý từ dữ liệu khảo sát năm 2022-2023.

Bảng 4 cho thấy có sự chênh lệch về mức độ hài lòng giữa các nhóm ngành học. Ở các nhóm ngành Nhân văn số điểm hài lòng này khá tốt (từ 4,45 - 4,61), trong khi nhóm ngành Khoa học xã hội và hành vi có số điểm thấp nhất (4,31). Tìm hiểu và lý giải vấn đề, chúng tôi nhận thấy đối với nhóm ngành Nhân văn (Ngôn ngữ, Văn học Việt Nam, Văn học nước ngoài, Văn hóa, Triết học...), Xã hội học đại cương là môn tự chọn; nhưng đối với nhóm ngành Khoa học xã hội hành vi và Dịch vụ xã hội thì đây là môn bắt buộc (Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, 2023). Theo Đinh Thị Kim Thoa, Trần Văn Công (2010), sinh viên thuộc nhóm ngành Khoa học xã hội hành vi và Dịch vụ xã hội có tính cách hướng ngoại cao và tiếp xúc thường xuyên với các môn thuộc về kiến thức xã hội khác nhiều hơn nên điều này dẫn đến việc họ luôn có nhu cầu cao với tất cả các yếu tố trong quá trình học tập. Vì vậy, theo cách luận giải này cũng có thể lý giải một phần cho nghiên cứu của chúng tôi về 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học chỉ mới đáp ứng cơ bản yêu cầu của nhóm ngành Khoa học xã hội hành vi và Dịch vụ xã hội. Ngoài ra, trong tất cả các tiêu chí đo lường, mặc dù có sự khác biệt nhất

định trong đánh giá giữa các nhóm ngành dựa trên phân loại của Bộ Giáo dục và Đào tạo, nhưng chỉ có tiêu chí đo lường sự hài lòng chung về môn học là sự khác biệt có ý nghĩa về mặt thống kê ( $p = 0,003$ , xem Bảng 4).

Việc phân chia nhóm ngành mới được Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành năm 2022 và triển khai năm 2023 nên còn thiếu vắng công trình nghiên cứu để chúng tôi có thể so sánh và thảo luận thêm từ phát hiện về sự chênh lệch trong đánh giá về môn học giữa các nhóm ngành. Tuy nhiên, dựa trên kết quả nghiên cứu này, chúng tôi cho rằng việc đánh giá chất lượng môn học nên có sự cập nhật, điều chỉnh về thang đo hướng đến khảo sát đầy đủ, đa dạng nhiều nhóm khách thể khác nhau. Ý kiến của sinh viên thuộc các nhóm ngành khác nhau về sự hài lòng đối với giảng viên, cơ sở vật chất, cũng như quy trình và nội dung giảng dạy có một ý nghĩa nhất định, giúp cho các khoa và nhà trường có những điều chỉnh hợp lý nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của sinh viên và xã hội.

4. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Đo lường và đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với các môn học thuộc khối kiến thức đại cương là điều hết

sức cần thiết. Nhờ đó, nhà trường có thể xây dựng kế hoạch cải thiện và nâng cao chất lượng giảng dạy các môn học. Xã hội học đại cương là một môn học cung cấp nhiều kiến thức cơ bản cho sinh viên khối Khoa học xã hội và nhân văn. Thông qua kết quả khảo sát trên cho thấy sự hài lòng của sinh viên với môn Xã hội học đại cương phụ thuộc vào 5 nhóm yếu tố chính: cơ sở vật chất, nhân sự và trang thiết bị; khả năng cung cấp dịch vụ được đảm bảo một cách chính xác và đáng tin cậy; hỗ trợ sinh viên và cung cấp dịch vụ nhanh chóng; cung cấp kiến thức, sự lịch sự và uy tín của giảng viên và sự quan tâm của giảng viên đến từng sinh viên. Nghiên cứu đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng dạy và học môn học này như sau:

- Đối với nhóm các yếu tố có mức độ hài lòng và hệ số tương quan thấp như tính hữu hình và sự tin cậy: cần xem xét việc bố trí cơ sở liên quan đến lớp học để đáp ứng về không gian học tập bộ môn. Điều này dẫn đến việc tương tác giữa giảng viên và sinh viên sẽ bị hạn chế. Ngoài ra, trang bị thêm điều kiện số hóa phục vụ cho môn học như nâng cấp mạng wifi để giảng viên linh hoạt, chủ động trong việc thay đổi hình thức, phương

pháp giảng dạy mới. Nội dung giảng dạy gắn với chuẩn đầu ra là mục tiêu giảng dạy mà giảng viên và sinh viên cần hướng tới. Một phần ý nghĩa của môn này hướng đến giá trị phục vụ cộng đồng nhưng khối lượng kiến thức hiện nay còn nặng về lý thuyết, vì vậy nên bổ sung một số chuẩn đầu ra có thể đo lường các kỹ năng xã hội của người học.

- Đối với nhóm các yếu tố có mức độ hài lòng cao hơn và chỉ số tương quan mạnh hơn như sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự đồng cảm: cần duy trì những điều đã và đang tạo ấn tượng tốt cho sinh viên hiện nay theo đánh giá như hỗ trợ học tập nhanh chóng, thông tin kịp thời, tương tác phản hồi hiệu quả, thấu cảm... Bên cạnh đó, tuy hiện nay, môn Xã hội học đại cương được thiết kế cho sinh viên không chuyên ngành học 2 tín chỉ thuần về lý thuyết nhưng giảng viên cần áp dụng nhiều phương pháp giảng dạy giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng thông qua hoạt động nhóm, trò chơi, đóng vai... khi phân tích các hiện tượng xã hội. Giảng viên cũng cần liên tục cập nhật phương pháp truyền đạt thông tin có hiệu quả, trực quan sinh động, đảm bảo sinh viên tiếp thu kiến thức tốt nhất. □

## CHÚ THÍCH

(1) Đây là bản hỏi chung của Trường, nhóm giảng viên dựa trên đó có điều chỉnh theo 5 hướng gợi ý từ Sohail và Hasan (2021) và tự khảo sát để nâng cao chất lượng dịch vụ môn học. Việc làm này đã được Phòng Bảo đảm chất lượng khuyến khích vì môn học không nằm trong phạm vi được khảo sát vào năm học trên.

(2) Dữ liệu được xử lý qua các bước: làm sạch dữ liệu; rút gọn câu trả lời; mã hóa dữ liệu; thống kê mô tả; kiểm định trung bình T-test; và phân tích tương quan Pearson để chứng minh các mối quan hệ tương quan tổng quan từ các nghiên cứu đi trước.

## TÀI LIỆU TRÍCH DẪN

1. Ali, B.J., Gardi, B., Othman, B.J., Ahmed, S.A., Ismael, N.B., Hamza, P.A.,... & Anwar, G. 2021. "Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality". *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), pp. 14-28.
2. Baker, J. D. 2004. "An Investigation of Relationships Among Instructor Immediacy and Affective and Cognitive Learning in the Online Classroom". *The Internet and Higher Education*, 7(1), pp. 1-13.
3. Bartolo, R.P., & Tinmaz, H. 2024. "Service Quality in Higher Education: A Literature Review". *Journal for the Education of Gifted Young Scientists*, 12(3), pp. 119-135. DOI: <http://dx.doi.org/10.17478/jegys.1518891>
4. Berge, Z.L., & Muilenburg, L.Y. 2001. "Obstacles Faced at Various Stages of Capability Regarding Distance Education in Institutions of Higher Education: Survey Results". *TechTrends*, 45(4), pp. 40-45.
5. Bernard, H. Russel, Hoàng Trọng, Ngô Thị Phương Lan và Trương Thị Thu Hằng (2009). *Các phương pháp nghiên cứu trong nhân học: Tiếp cận định tính và định lượng*. Nxb. Đại học Quốc gia TP HCM.
6. Bộ Giáo dục và Đào tạo. 2016. *Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT* Ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học, <https://vanban.chinhphu.vn/default.aspx?pageid=27160&docid=184794>, truy cập ngày 01/02/2024.
7. Bộ Giáo dục và Đào tạo. 2016. *Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT* ngày 14/3/2016.
8. Bùi Thị Như Phượng. 2021. "Vai trò của môn Xã hội học đại cương đối với sinh viên ngành Công tác xã hội". *Tạp chí Khoa học Giáo dục Việt Nam*, số 17 (2), tr. 42-46.
9. Cao Quốc Nam, Lâm, Đ.P., Hiền, N.T.T., & Vinh, P.Q. 2023. "Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với công tác cố vấn học tập tại Khoa Phát triển Nông thôn, Trường Đại học Cần Thơ". *Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ*, 59(1), 171-183.
10. Cronin, J.J. and Taylor, S.A. 1992. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension". *Journal of Marketing*, Vol. 56 No. 3, pp. 55-68.
11. Đinh Thị Kim Thoa, Trần Văn Công. 2010. "Một số đặc điểm nhân cách sinh viên học các ngành học khác nhau (nghiên cứu qua trắc nghiệm-NEO PI-R)". *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội, Khoa học Xã hội và Nhân văn*, số 26(4), tr. 198-202.
12. Duque, L.C. 2013. "A Framework for Analyzing Higher Education Performance: Students' Satisfaction, Perceived Learning Outcomes, and Dropout Intention". *Total Quality Management and Business Excellence*, 25(1-2), pp. 1-21.
13. Duque, L.C., & Weeks, J.R. 2010. "Towards a Model and Methodology for Assessing Student Learning Outcomes and Satisfaction". *Quality Assurance in*

*Education*, 18, pp. 84-105. <http://dx.doi.org/10.1108/09684881011035321>, truy cập ngày 01/02/2024.

14. Edstrom, K. 2008. "Doing Course Evaluation as if Learning Matters Most". *Higher Education Research & Development*, 27(2), pp. 95-106.

15. Fragoso, J.T., & Espinoza, I.L. 2017. "Assessment of Banking Service Quality Perception using the SERVPERF Model". *Contaduría y Administración*, 62(4), pp. 1294-1316.

16. Helgesen, Ø. and Nettet, E. 2007. "What Accounts for Students Loyalty? Some Field Study Evidence". *International Journal of Educational Management*, Vol. 21 No. 2, pp. 126-143.

17. Jollean K. Sinclair. 2014. "An Empirical Investigation of Student Satisfaction with College Courses. *Research in Higher Education Journal*". <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1064140.pdf>, truy cập ngày 01/02/2024.

18. Khoa Xã hội học. 2023. Đề cương môn Xã hội học Đại cương.

19. Mai Anh Vũ - Hà Thị Lan. 2021. "Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa". *Tạp chí Khoa học Thương mại*, Trường Đại học Thương mại, số 151, tr. 80-88.

20. Nguyễn Duy Thục, Trần Lưu Cường, Đinh Tiến Liêm. 2022. "Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với các học phần giáo dục đại cương tại Trường Đại học Văn Lang". *Tạp chí Kinh tế & Dự báo*, số 15, tr. 117-120.

21. Nguyễn Hữu Lam. 2014. *Phát triển năng lực giảng viên nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo trong các Trường Đại học và Cao đẳng trong điều kiện toàn cầu hóa và bùng nổ tri thức*. Trung tâm Nghiên cứu & Phát triển Quản trị (CEMD) - Đại học Kinh tế TP HCM.

22. Nguyễn Minh Tân, Nguyễn Thị Ngọc Anh và Huỳnh Thanh Nhã. 2023. "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* - Tập 59, số 6D, tr. 211-222.

23. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 49 No. 4, pp. 41-50.

24. Phạm Thị Liên. 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: Kinh tế và Kinh doanh*, tr. 81-89. [https://dulieu.itrithuc.vn/media/dataset/2020\\_08/3883-1-7154-1-10-20170228.pdf](https://dulieu.itrithuc.vn/media/dataset/2020_08/3883-1-7154-1-10-20170228.pdf), truy cập ngày 01/02/2024.

25. Quốc hội. 2019. *Luật Giáo dục Đại học* (sửa đổi, bổ sung năm 2013, 2014, 2015, 2018), <https://vanban.chinhphu.vn/default.aspx?pageid=27160&docid=197310>, truy cập ngày 01/7/2024.

26. Rovai, A.P., & Downey, J.R. 2010. "Why Some Distance Education Programs Fail While Others Succeed in a Global Environment". *The Internet and Higher Education*, 13(3), 141-147.

27. Sohail, M.S., & Hasan, M. 2021. "Students' Perceptions of Service Quality in Saudi Universities: the SERVPERF Model". *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*, 17(1), pp. 54-66.
28. Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TP HCM. 2017. *Quyết định số 1520/QĐ-ĐHQG* ban hành Quy chế đảm bảo chất lượng giáo dục đại học tại Đại học Quốc gia TP HCM, <https://hcmussh.edu.vn/news/item/18571>, truy cập ngày 01/7/2024.
29. Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TP HCM. 2019. Sổ tay đảm bảo chất lượng Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TP HCM (Ban hành cùng Quyết định số 67/QĐ-XHNV-KT&ĐBCL ban hành Quy chế công tác đảm bảo chất lượng của Trường) <https://hcmussh.edu.vn/news/item/2577>, truy cập ngày 01/7/2024.
30. Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TP HCM. 2022. "Báo cáo 3 công khai: Đăng ký chỉ tiêu tuyển sinh năm 2022". [https://hcmussh.edu.vn/hcth/3\\_cong\\_khai/2021-2022](https://hcmussh.edu.vn/hcth/3_cong_khai/2021-2022), truy cập ngày 01/7/2024.
31. Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TP HCM. 2023. *Quyết định 306/QĐ-XHNV-ĐT* Ban hành Quy chế đào tạo trình độ đại học của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TP HCM.
32. Vanhoof, S., Castro Sotos, A.E., Onghena, P., Verschaffel, L., Van Dooren, W., & Van den Noortgate, W. 2006. "Attitudes Toward Statistics and their Relationship with Short-and Long-Term Exam Results". *Journal of Statistics Education*, 14(3).
33. Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. 1988. "Communication and Control Processes in the Delivery of Service quality". *Journal of Marketing*, 52(2), pp. 35-48.