

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC SINH CÁC TRƯỜNG TRUNG CẤP CHUYÊN NGHIỆP NGOÀI CÔNG LẬP TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

PHAN ĐÌNH NGUYÊN*, NGÔ ĐÌNH TÂM**

TÓM TẮT

Bài viết nghiên cứu sự hài lòng của học sinh (HS) các trường trung cấp chuyên nghiệp ngoài công lập (TCCNNCL) trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh (TPHCM). Kết quả nghiên cứu cho thấy có bốn nhân tố quan trọng tác động đến sự hài lòng của HS, đó là: sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường, cơ sở vật chất, đội ngũ giáo viên và các khoản thu của nhà trường; trong đó, sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường là yếu tố có tác động mạnh nhất.

Từ khóa: sự hài lòng của học sinh, trường trung cấp chuyên nghiệp ngoài công lập.

ABSTRACT

A research on students' satisfaction of non-state-owned vocational training colleges in Ho Chi Minh City

This paper examines students' satisfaction of non-state-owned vocational training colleges in Ho Chi Minh City. Results show that there are four important factors affecting students' satisfaction, including: college leaders' attention and commitment, facilities, teachers and fees, among which, leaders' attention has the strongest effect.

Keywords: students' satisfaction, non-state-owned vocational training colleges.

1. Giới thiệu

Trong những năm gần đây, công tác tuyển sinh của các trường trung cấp chuyên nghiệp (TCCN) gặp nhiều khó khăn, hầu hết các trường xem việc tuyển sinh là một trong những hoạt động sống còn của nhà trường. Vấn đề này càng quan trọng hơn với những trường TCCNNCL, bởi lẽ nguồn thu chính của các trường này là các khoản phí thu từ HS. Đây cũng chính là nguồn kinh phí quyết định sự tồn tại và phát triển của các trường; vì thế, sự cạnh tranh giữa các

trường này ngày càng khốc liệt. Các trường đã và đang đua nhau thực hiện các chiến lược tuyển sinh nhằm thu hút HS. Để làm được điều này, các trường đã đưa ra những cam kết về chất lượng và các dịch vụ hỗ trợ. Tuy nhiên, khi thực hiện thì các trường lại chưa thực sự quan tâm, làm giảm sự hài lòng và niềm tin của HS. Đây là điều đáng lo ngại, bởi lẽ HS sau khi nhập học có thể xin chuyển sang trường khác, hay số lượng tuyển sinh có thể giảm dần do HS không hài lòng về trường. Vì vậy, việc nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của HS ở các trường này là một việc làm hết sức cấp thiết nhằm giúp các trường có những giải pháp cụ thể để vừa thu hút HS vào

* TS, Trường Đại học Kỹ thuật Công nghệ TPHCM

** ThS, Trường Đại học Kỹ thuật Công nghệ TPHCM

trường vừa giữ được HS cho đến hết khóa học.

2. Phương pháp và dữ liệu nghiên cứu

Cơ sở lí thuyết của nghiên cứu này là dựa vào lí thuyết về chất lượng dịch vụ, mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ với sự hài lòng của khách hàng, tác động của giá cả đến sự hài lòng của khách hàng và các mô hình nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng. Trong đó, chúng tôi đặc biệt quan tâm đến hai mô hình chất lượng dịch vụ của Gronroos (1984) và Parasuraman (1988); đây cũng là cơ sở lí luận chính mà chúng tôi đã áp dụng thực hiện nghiên cứu này.

Theo Gronroos (1984), chất lượng dịch vụ được xem xét dựa trên hai tiêu chí là chất lượng chức năng và chất lượng kĩ thuật. Ngoài ra, chất lượng dịch vụ cũng bị tác động mạnh mẽ bởi hình ảnh doanh nghiệp. Như vậy, Gronroos đã đưa ra 3 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ là chất lượng chức năng, chất lượng kĩ thuật và hình ảnh doanh nghiệp. [6]

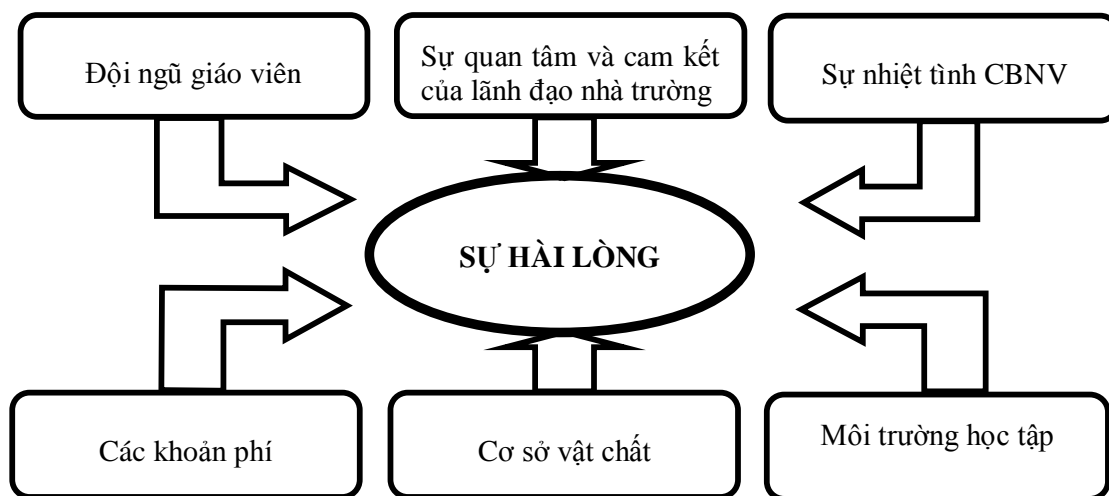
Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVQUAL được xem là mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ cụ thể và chi tiết với việc đưa ra mô hình 5 loại sai lệch trong chất lượng dịch vụ. Mô hình này không những đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên sự so sánh giữa dịch vụ mong đợi và dịch vụ nhận được mà còn tính đến chất lượng dịch vụ mà nhà quản lí muốn cung cấp. Ngoài ra, mô hình đề cập chất lượng dịch vụ còn bị ảnh hưởng bởi sự không đồng nhất giữa mong muốn của nhà quản lí và những mong muốn của khách hàng.

Dựa vào mô hình 5 sai lệch, Parasuraman và các cộng sự (1985 và 1988) đã giới thiệu thang đo SERVQUAL gồm 10 thành phần: (1) *Phương tiện hữu hình*, thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ; (2) *Tin cậy*, nói lên khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay lần đầu tiên; (3) *Đáp ứng*, nói lên sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ cho khách hàng; (4) *Năng lực phục vụ*, nói lên trình độ chuyên môn để thực hiện dịch vụ. Khả năng chuyên môn này cần thiết cho nhân viên tiếp xúc với khách hàng, nhân viên trực tiếp thực hiện dịch vụ, khả năng nghiên cứu để nắm bắt thông tin liên quan cần thiết cho việc phục vụ khách hàng; (5) *Tiếp cận*, liên quan đến việc tạo mọi điều kiện dễ dàng cho khách hàng trong việc tiếp cận với dịch vụ như rút ngắn thời gian chờ đợi của khách hàng, địa điểm phục vụ và giờ mở cửa thuận lợi cho khách hàng; (6) *Án cần*, nói lên tính cách phục vụ niềm nở, tôn trọng và thân thiện với khách hàng; (7) *Thông tin*, liên quan đến việc giao tiếp, truyền đạt cho khách hàng bằng ngôn ngữ; họ dễ dàng hiểu được và lắng nghe những vấn đề liên quan đến họ như chi phí, giải quyết khiếu nại...; (8) *Tín nhiệm*, nói lên khả năng tạo lòng tin cho khách hàng, làm cho khách hàng tin cậy vào công ti. Khả năng này thể hiện qua tên tuổi và tiếng tăm của công ti, nhân cách của nhân viên phục vụ giao tiếp trực tiếp với khách hàng; (9) *An toàn*, liên quan đến khả năng đảm bảo sự an toàn cho khách hàng, thể hiện qua sự

an toàn về vật chất, tài chính, cũng như bảo mật thông tin; (10) *Thấu hiểu*, thể hiện ở khả năng hiểu biết nhu cầu của khách hàng thông qua việc tìm hiểu những đòi hỏi của khách hàng, quan tâm đến cá nhân và nhận dạng được khách hàng thường xuyên. Thang đo này bao quát hầu hết khía cạnh của dịch vụ. Tuy nhiên, thang đo cho thấy có sự phức tạp trong đo lường, không đạt giá trị phân biệt trong một số trường hợp. Do đó, các nhà nghiên cứu đã đưa ra thang đo

SERVQUAL với 22 thang đo và 5 tiêu chí. Các tiêu chí gồm có: *Sự tin cậy, khả năng đáp ứng, sự hữu hình, sự đảm bảo và sự cảm thông*. [7]

Dựa vào mô hình của Gronroos (1984) [6], Parasuraman và các cộng sự (1985, 1988) [7], sau khi phân tích định tính, chúng tôi xây dựng mô hình dự kiến cho nghiên cứu, gồm 6 nhân tố tác động đến sự hài lòng của HS như sơ đồ sau đây:



Sơ đồ mô hình sau khi nghiên cứu định tính

Từ mô hình dự kiến của đề tài, chúng tôi xây dựng phương trình hồi quy dự kiến của nghiên cứu như sau:

$$SHL = \beta_0 + \beta_1 * CSVC + \beta_2 * ĐNGV + \beta_3 * MTHT + \beta_4 * NTCB + \beta_5 * QTCK + \beta_6 * HPHI + \varepsilon_i \quad (1)$$

Trong đó, SHL là sự hài lòng của HS; CSVC là cơ sở vật chất; ĐNGV là đội ngũ giáo viên; MTHT là môi trường học tập; NTCB là sự nhiệt tình của cán bộ, nhân viên; QTCK là sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo trường; HPHI là

các khoản thu nhà trường; β_0 là hằng số hồi quy; ε_i là sai số thống kê.

Nhân tố *cơ sở vật chất* được đưa vào mô hình, bởi vì HS có thể quan sát cơ sở vật chất hiện tại để đánh giá về điều kiện đảm bảo cho việc học tập và quyết định lựa chọn trường. Cơ sở vật chất càng đầy đủ thì càng giúp người học đạt kết quả tốt, và ngược lại. Vì vậy, *cơ sở vật chất* được kỳ vọng có ảnh hưởng dương với sự hài lòng của HS. *Đội ngũ giáo viên* là nhân tố rất quan trọng đối

với quá trình dạy học, bởi vì có thầy giỏi thì mới có trò giỏi. Đội ngũ giáo viên có kiến thức càng cao, khả năng sư phạm càng tốt thì chất lượng học tập của HS sẽ cao, từ đó HS sẽ hài lòng hơn về trường. Do vậy, biến *đội ngũ giáo viên* được đưa vào mô hình là hợp lí và kì vọng sẽ có ảnh hưởng dương lên sự hài lòng của HS. *Môi trường học tập* tuy là yếu tố xúc tác học tập nhưng cũng có tác động lên sự hài lòng của HS, vì vậy yếu tố này cũng được đưa vào mô hình. *Cán bộ, nhân viên nhiệt tình* với HS, tư vấn một cách hiệu quả thì sẽ rút ngắn thời gian để các em tìm hiểu về trường, về việc thực hiện các nội quy, quy chế của trường và Bộ. Nhờ thế, các em có thời gian học tập nhiều hơn; vì vậy, biến này cũng được đưa vào mô hình và kì vọng sẽ có tác động dương lên sự hài lòng của HS. *Biên sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo trường* cũng được đưa vào mô hình, vì nếu lãnh đạo nhà trường quan tâm thì sẽ hiểu được tâm tư nguyện vọng của HS,

đồng thời có thể đưa ra các cam kết về những dịch vụ tốt hơn cho HS, làm hài lòng HS. *Các khoản thu hợp lí* cũng ảnh hưởng đến sự hài lòng của HS; vì ngoài học phí đã công bố, các trường tổ chức thu thêm các loại phí khác (học lại, thi lại...) có thể rất cao, khiến HS không hài lòng. Các trường cũng có thể sẽ tăng học phí cho những năm học tiếp theo, không thực hiện đúng với cam kết khi tuyển sinh, làm cho HS không hài lòng. *Các khoản phí* nếu thu một cách hợp lí sẽ tạo sự hài lòng cho HS. Như vậy, tất cả các biến đều có kì vọng tác động dương lên sự hài lòng của HS trong mô hình nghiên cứu này.

Nghiên cứu được thực hiện bằng hai phương pháp: định tính và định lượng. Nghiên cứu định tính được tiến hành với 6 lãnh đạo, 10 giáo viên và 30 HS của 3 trường TCCNNCL trên địa bàn. Bảng câu hỏi chính thức được đưa vào khảo sát định lượng với các tiêu chí như bảng 1 dưới đây:

Bảng 1. Các tiêu chí khảo sát chính thức

TT	Mã hóa	Các tiêu chí					
			Hoàn toàn đồng ý	Không đồng ý	Trung lập	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	CSVC01	Nhà trường đáp ứng đủ phòng thực hành	1	2	3	4	5
2	CSVC02	Nhà trường đáp ứng đủ phòng thí nghiệm	1	2	3	4	5
3	CSVC03	Nhà trường đáp ứng phòng học	1	2	3	4	5
4	CSVC04	Trang thiết bị thực hành phù hợp với bên ngoài các doanh nghiệp	1	2	3	4	5
5	CSVC05	Trang thiết bị dạy học hiện đại và đáp ứng đủ	1	2	3	4	5
6	CSVC06	Thư viện nhà trường đáp ứng đủ tài liệu học tập của	1	2	3	4	5

		HS					
7	MTHT01	Nhà trường có tạo điều kiện học tập để HS phát triển các kỹ năng	1	2	3	4	5
8	MTHT02	Nhà trường có thường xuyên tổ chức hoạt động ngoại khóa	1	2	3	4	5
9	MTHT03	Nhà trường có tạo bầu không khí trong hoạt động rèn luyện học tập	1	2	3	4	5
10	MTHT04	Nhà trường có tạo môi trường học tập thân thiện với HS	1	2	3	4	5
11	ĐNGV01	Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu và thực tế	1	2	3	4	5
12	ĐNGV02	Giáo viên có kinh nghiệm và phương pháp giảng dạy	1	2	3	4	5
13	ĐNGV03	Giáo viên có trách nhiệm khi đứng lớp	1	2	3	4	5
14	NTCB01	Nhân viên nhà trường sẵn sàng hỗ trợ, giải đáp HS một cách kịp thời	1	2	3	4	5
15	NTCB02	Nhân viên nhà trường niềm nở, ân cần khi tiếp xúc với HS	1	2	3	4	5
16	NTCB03	Nhân viên nhà trường hết mình với công việc	1	2	3	4	5
17	QTCK01	Nhà trường thông báo đến HS chuẩn đầu ra đầu khóa học	1	2	3	4	5
18	QTCK02	Nhà trường thông báo mức học phí toàn khóa học cho HS đầu khóa học	1	2	3	4	5
19	QTCK03	Nhà trường thực hiện đúng điều kiện học tập	1	2	3	4	5
20	QTCK04	Nhà trường thực hiện đúng tiến độ học tập	1	2	3	4	5
21	QTCK05	Nhà trường thực hiện đúng lời hứa về cơ sở vật chất	1	2	3	4	5
22	HPHI01	Học phí nhà trường phù hợp	1	2	3	4	5
23	HPHI02	Học phí nhà trường tương ứng với CSVC nhà trường	1	2	3	4	5
24	HPHI03	Ngoài học phí nhà trường không thu thêm những khoản khác không hợp lí	1	2	3	4	5

475 bảng câu hỏi được gửi trực tiếp cho các HS được lựa chọn ngẫu nhiên ở 3 trường: Trung cấp Bến Thành, Trung cấp Kinh tế - Du lịch Tân Thanh, Trung cấp Quang Trung. Bảng câu hỏi được phát ra trong vòng 3 ngày và thu về 463 bảng. Sau khi xử lí, có 450 bảng câu hỏi hợp lệ. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc [5] thì tính đại diện của số

lượng mẫu được lựa chọn nghiên cứu sẽ thích hợp nếu số quan sát (cỡ mẫu) ít nhất phải gấp 4 - 5 lần số biến quan sát. Mô hình trong nghiên cứu bao gồm 6 nhân tố độc lập với 24 biến quan sát. Do đó, số lượng mẫu cần thiết là từ 140 đơn vị trở lên. Với số lượng mẫu là 450 đơn vị, nên tính đại diện của mẫu được đảm bảo cho việc thực hiện nghiên

cứu. Phần mềm SPSS 16.0 được sử dụng để phân tích dữ liệu trong nghiên cứu này.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Sau khi nhận được 450 bảng phân hồi hợp lệ, chúng tôi đã thực hiện phân tích các nhân tố và các kiểm định cần thiết để đảm bảo kết quả hồi quy có ý

nghĩa. Khi phân tích các nhân tố, hàm hồi quy chỉ còn bốn biến phù hợp với mô hình hồi quy. Các kiểm định cũng cho thấy kết quả hồi quy có ý nghĩa thống kê. Các vấn đề như tự tương quan, phương sai không đồng nhất, hiện tượng đa cộng tuyến... đều không xảy ra. Kết quả cụ thể như bảng 2 dưới đây:

Bảng 2. Kết quả phân tích hồi quy các nhân tố tác động đến SHL của HS

Biến (Nhân tố)	Hệ số hồi quy		t	Sig.
	β	Std. Error		
Hằng số hồi quy	3,324	0,036	93,082	0,000
QTCK	0,332	0,036	9,284	0,000
CSVC	0,218	0,034	6,354	0,000
ĐNGV	0,152	0,034	4,521	0,000
HPHI	0,133	0,033	4,031	0,000

Nguồn: Kết quả hồi quy

Từ bảng 2, ta có phương trình hồi quy như sau:

$$SHL = 3,324 + 0,332QTCK + 0,218CSVC + 0,152ĐNGV + 0,133HPHI \quad (2)$$

Hệ số hồi quy (β) được hiểu là nếu tăng thêm 1 đơn vị biến độc lập thì sẽ làm tăng lên β đơn vị sự hài lòng của HS. Từ phương trình hồi quy (2), ta thấy nhân tố *sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo trường* có hệ số hồi quy $\beta = 0,332$. Như vậy, nếu tăng một đơn vị *sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường* sẽ làm tăng 0,332 đơn vị sự hài lòng HS. Tương tự, *cơ sở vật chất của trường* có hệ số hồi quy $\beta = 0,218$, nên tăng 1 đơn vị cơ sở vật chất thì sẽ làm tăng 0,218 đơn vị sự hài lòng của HS. Tiếp đến là nhân tố *đội ngũ giáo viên*, có hệ số hồi quy $\beta = 0,152$, và cuối cùng là nhân tố *các khoản thu của nhà trường*, có hệ số hồi quy $\beta =$

0,133. Như vậy, trong bốn nhân tố tác động đến sự hài lòng của HS thì *sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường* tác động mạnh nhất, *các khoản thu nhà trường* là yếu nhất.

Hiện nay, lãnh đạo các trường ngoài công lập không quan tâm nhiều đến HS, đến chương trình và tiến độ thực hiện của nhà trường mà chỉ chú trọng đến công tác tuyển sinh và lợi nhuận. Chính vì thế, lãnh đạo các trường thường hứa hẹn nhiều vào đầu năm học và trong quá trình tuyển sinh, nhưng khi thực hiện thì không đúng những gì đã hứa. Cơ sở vật chất các trường TCCNNCL thiếu trầm trọng, nhiều trường thuê mượn cơ sở ở xa, phòng học chưa đạt yêu cầu, phòng thí nghiệm, thực hành còn rất hạn chế và các thiết bị chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế của các doanh nghiệp. Đội ngũ giáo viên có đến gần 50% thỉnh giảng,

23,19% chưa qua đào tạo nghiệp vụ sư phạm và 7% chưa đạt chuẩn giảng dạy [3]. Bên cạnh đó, việc giáo viên tham gia dạy nhiều trường sẽ làm giảm thời gian đầu tư bài, dẫn đến chất lượng bài giảng kém và cuối cùng là chất lượng giáo dục giảm. *Các khoản thu nhà trường* thực tế phù hợp với điều kiện của HS. Đây là nhân tố mà HS hài lòng nhất trong số các nhân tố tác động đến sự hài lòng HS. Hiện mức học phí các trường TCCNNCL trên địa bàn TPHCM khoảng từ 4 – 5 triệu/năm cho các ngành (trừ ngành dược 9 - 10 triệu/năm). Như vậy, thực tế cho thấy kết quả nghiên cứu này khẳng định lại các kết quả nghiên cứu trước đây, nhưng làm cho nó rõ ràng và cụ thể hơn.

4. Kết luận và kiến nghị

4.1. Kết luận

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy sự hài lòng của HS được tác động bởi bốn nhân tố: Sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường, đội ngũ giáo viên, cơ sở vật chất và các khoản thu nhà trường. Trong đó nhân tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của HS là *sự quan tâm và cam kết của lãnh đạo nhà trường*; vì vậy, nhân tố này rất quan trọng với các trường TCCNNCL. Nhân tố tác động yếu nhất đến sự hài lòng của HS là *các khoản thu*, vì những khoản thu này ở nhiều trường là phù hợp với điều kiện của HS.

4.2. Kiến nghị

Từ kết quả nghiên cứu trên, chúng tôi đề xuất một số ý kiến về bốn nhân tố nêu trên nhằm góp phần làm tăng sự hài lòng của HS trường TCCNNCL trên địa bàn TPHCM như sau:

Về sự quan tâm và cam kết lãnh đạo nhà trường: Cần quan tâm đến HS nhiều hơn bằng những việc làm cụ thể (như: tọa đàm, họp mặt HS, lấy ý kiến HS trong từng học kì...) để thấu hiểu tâm tư nguyện vọng của HS, từ đó có những cách làm phù hợp hơn. Lãnh đạo trường phải thực hiện đúng chương trình, tiến độ học tập theo cam kết ban đầu đưa ra. Đối tượng là HS TCCN nên các trường cần xây dựng tiến độ hợp lí, giờ học thực hành nhiều hơn lí thuyết (50% – 70% giờ thực hành).

Về cơ sở vật chất nhà trường: Các trường phải xây dựng đủ phòng học, HS chỉ học tối đa hai ca, không học ban đêm hay ngày nghỉ đối với HS học ca ngày. Không thuê mượn quá nhiều cơ sở ở xa, cần địa điểm tập trung để người học dễ dàng di chuyển từ cơ sở này đến cơ sở khác. Cần đầu tư thiết bị thực hành, thí nghiệm phù hợp với yêu cầu của các doanh nghiệp, để HS sau khi tốt nghiệp có thể dễ dàng tiếp xúc máy móc, công nghệ bên ngoài, không tốn nhiều thời gian cập nhật kiến thức và kĩ năng công nghệ.

Về đội ngũ giáo viên: Lãnh đạo trường nên quan tâm hơn đến chất lượng giáo viên cả về chuyên môn lẫn nghiệp vụ sư phạm, tạo điều kiện cho giáo viên gắn bó với trường để có sự đầu tư bài giảng tốt hơn, có những lớp đào tạo ngắn hạn hay dài hạn cho những giáo viên chưa đạt chuẩn bổ sung kiến thức. Vì trình độ TCCN chủ yếu là đào tạo nghề, thời lượng thực hành chiếm đến 50% - 70% chương trình, nên cần tạo điều kiện cho

giáo viên tham gia thực tế để có kinh nghiệm dạy thực hành tốt hơn.

Về các khoản thu của nhà trường:
Nên duy trì mức học phí hợp lí, vì như thế sẽ phù hợp với khả năng kinh tế của

HS, đồng thời nhà trường cũng thuận lợi trong công tác tuyển sinh. Bên cạnh lượng học phí, nhà trường cũng cần quy định thời gian đóng phí sao cho phù hợp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Tấn Chiêu (2007), *Một số giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo hệ trung cấp chuyên nghiệp trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh*, Luận văn Thạc sĩ, Trường Trung học Thực phẩm TP HCM.
2. Trần Xuân Kiên (2010), *Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh, Đại học Thái Nguyên*, Luận văn Thạc sĩ, Khoa Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh.
3. Nguyễn Kim Luyện (2011), *Đề xuất một số giải pháp xây dựng đội ngũ giáo viên chất – lượng tại các trường chuyên nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh*, Sở Giáo dục và Đào tạo TP HCM, tr. 28-31.
4. Nguyễn Thị Trang (2010). *Mô hình phân tích sự hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng*, Luận văn Thạc sĩ, Khoa Thống kê – Tin học, Đại học Đà Nẵng.
5. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu với SPSS*, Nxb Hồng Đức.
6. Gronroos, C. (1984), “A service quality model and its marketing implications”, *European Journal of Marketing*, Vol. 18 No. 4, pp. 36-44.
7. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1985), “A conceptual model of service quality and its implications for future”, *Journal of Marketing*, Vol.49, pp. 41-50.
8. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988), “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality”, *Journal of Retailing*, Vol.64, pp. 12-40.
9. Sheldon C. N (1997), *Student Satisfaction in Oregon Community Colleges*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED418763).
10. Yu-Fen Chen, Chin-Hui Hsiao, Wen-Ching Lee (2005), *How Does Student Satisfaction Influence Student Loyalty – From the Relationship Marketing, Technology and Vocational Education*.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 15-6-2012; ngày phản biện đánh giá: 29-6-2012;
ngày chấp nhận đăng: 28-12-2012)