

4.1. Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo

Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha tại Bảng 1 cho thấy 4 thành phần thang đo đánh giá sự hài lòng của sinh viên và nhân tố phụ thuộc đều có độ tin cậy lớn hơn 0,8. Như vậy, thang đo được xây dựng có ý nghĩa thống kê và đạt hệ số tin cậy cần thiết, có thể được tiếp tục đưa vào để phân tích nhân tố khám phá EFA.

Bảng 1. Hệ số Cronbach's Alpha của từng nhóm nhân tố

Nhóm yếu tố	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha
Chương trình	6	0,916
Giảng viên	9	0,961
Hữu ích	4	0.848
Cơ sở vật chất	6	0,920
Sự hài lòng	4	0.915

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

4.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Để kiểm tra xem các nhân tố độc lập có phù hợp để đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA hay không, nghiên cứu tiến hành kiểm định Bartlett's và hệ số KMO. Kết quả ở Bảng 2, giá trị KMO là $0,964 > 0.5$ và giá trị Sig. của kiểm định Bartlett's bằng $0.000 < 0,5$ cho thấy các biến tương quan với nhau nên mô hình là phù hợp để đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

Bảng 2. Hệ số KMO và kiểm định Bartlett's của các nhân tố độc lập

Hệ số KMO		0,964
Kiểm định Bartlett's	Approx. Chi-Square	6470,189
	Df	300
	Sig	0,000

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

Phương pháp phân tích nhân tố khám phá được nghiên cứu sử dụng là phương pháp rút trích nhân tố Principal components với nguyên tắc: Các nhân tố được giữ lại phải có giá trị Eigenvalue lớn hơn 1, đồng thời các biến sẽ lần lượt bị loại bỏ do có Hệ số tải nhân tố - Factor loading nhỏ hơn 0.5, hoặc tải lên nhiều nhân tố mà chênh lệch của hệ số tải nhỏ hơn 0.3.

Kết quả cuối cùng có 3 nhân tố có Eigenvalue lớn hơn 1 được trích ra và dừng tại nhân tố thứ 3 có Eigenvalue là 1,02993. Tổng phương sai trích của 3 nhân tố bằng 0,7715 cho thấy khả năng giải thích được 77,15% biến thiên của dữ liệu. Hệ số KMO và 0,953 > 0,5 và kiểm định Bartlett's có Sig. = 0,000 nên có thể bác bỏ giả thiết H_0 cho rằng các biến không có tương quan với nhau trong tổng thể (xem Phụ lục 2 và 3). Tuy nhiên, có 8 biến bị loại do có hệ số tải nhỏ hơn 0,5 hoặc tải lên 2 nhân tố mà chênh lệch hệ số tải nhỏ hơn 0,3, cụ thể là: CT4, CT6, HI3, HI4, GV6, GV9, VC5, VC6. Kết quả các nhóm nhân tố và biến quan sát được rút ra từ phân tích nhân tố thể hiện ở Bảng 3. Các nhân tố mới X1, X2, X3 được đặt lại tên như sau:

- Nhân tố X1 là giảng viên (GV) bao gồm các biến thể hiện các yếu tố liên quan đến trình độ, năng lực và thái độ của GV: GV1, GV2, GV3, GV4, GV5, GV7 và GV8.

- Nhân tố X2 là chương trình môn học (CT) bao gồm các biến thể hiện các yếu tố đến chương trình môn học và tính hữu ích (HI) của nội dung môn học: CT1, CT2, CT3, CT5, HI1, HI2.

- Nhân tố X3 là cơ sở vật chất (VC) bao gồm các biến thể hiện các yếu tố liên quan đến cơ sở vật chất phục vụ dạy học: VC1, VC2, VC3, VC4.

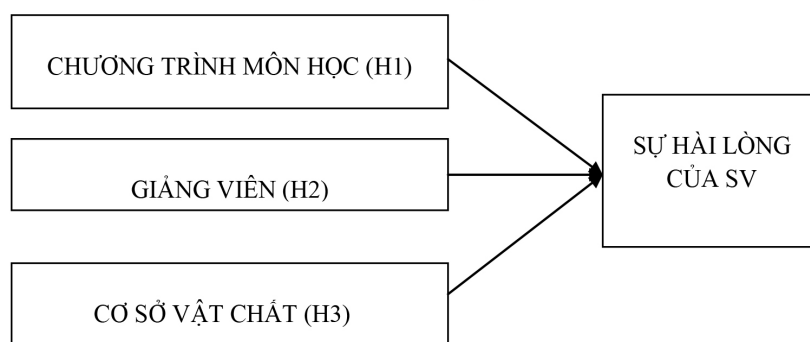
Từ kết quả phân tích nhân tố khám phá, mô hình nghiên cứu được điều chỉnh lại như tại Hình 3, với các giả thiết cần kiểm định như sau:

- H1: Năng lực, thái độ của giảng viên có tác động đồng biến đến sự hài lòng của sinh viên.

- H2: Chương trình, nội dung môn học có tác động đồng biến đến sự hài lòng của sinh viên.

- H3: Cơ sở vật chất phục vụ dạy học có tác động đồng biến đến sự hài lòng của sinh viên.

Hình 3. Mô hình nghiên cứu điều chỉnh



(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

Bảng 3. Các nhóm nhân tố và biến quan sát được rút ra từ phân tích nhân tố

Biến quan sát	Nhân tố		
	X1	X2	X3
CT1		0.6997	
CT2		0.6991	
CT3		0.6302	
CT5		0.7124	
HI1		0.7173	
HI2		0.7671	
GV1	0.8327		
GV2	0.8069		
GV3	0.7719		
GV4	0.7850		
GV5	0.6664		
GV7	0.6832		
GV8	0.7002		
VC1			0.8128
VC2			0.8063
VC3			0.8765
VC4			0.7425

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

4.3. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến

Sau thực hiện nhóm gộp, rút trích các nhân tố từ phân tích nhân tố khám phá EFA, nghiên cứu tiếp tục thực hiện phân tích hồi quy để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khi học môn Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam. Phân tích hồi quy được thực hiện với 3 biến độc lập là GV, CT, VC và biến phụ thuộc là HL. Mô hình phân tích hồi quy có dạng tổng quát là:

$$HL = f(GV, CT, VC)$$

Trong đó, giá trị của biến phụ thuộc HL được định lượng bằng cách tính điểm trung bình của 4 biến quan sát thuộc nhân tố này, tương tự, các nhân tố GV, CT, VC

cũng được định lượng bằng cách tính điểm trung bình của các biến quan sát thuộc các nhân tố đó. Để hạn chế hiện tượng phương sai sai số thay đổi, nghiên cứu sử dụng mô hình sai số chuẩn mạnh - Robust Standard Errors Model do White (1980) phát triển để ước lượng, kết quả được trình bày ở Bảng 4.

Bảng 4. Kết quả hồi quy tuyến tính đa biến

Linear regression				Number of obs = 256		
				F(3, 252) = 1171.90		
				Prob > F = 0.0000		
				R-squared = 0.8872		
HL	Coef.	Robust Std. Err.	t	P> t	Beta	VIF
GV	0.354	0.387	9.14	0.000	0.336	3.14
CT	0.433	0.302	14.32	0.000	0.459	2.50
VC	0.265	0.287	9.25	0.000	0.262	1.89
Constant	-0.260	0.730	-3.56	0.000		

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

Kết quả phân tích phương sai với trị số F = 1171,9 có mức ý nghĩa Sig. = 0,000 < 0,05 cho thấy các hệ số hồi quy của biến độc lập đều khác 0 và các biến độc lập trong mô hình có quan hệ với biến phụ thuộc. Do đó, có thể khẳng định mô hình lý thuyết được xây dựng phù hợp với thực tế. Ngoài ra, hệ số phóng đại phương sai VIF đều nhỏ hơn 10 cho thấy mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập. Như vậy, phương trình hồi quy của HL có thể được viết lại như sau:

$$HL = -0,26 + 0,354GV + 0,433CT + 0,265VC + \varepsilon$$

Theo kết quả hồi quy của mô hình giá trị R-Squared bằng 0,887, điều này nói lên độ thích hợp của mô hình là 88,7% hay nói cách khác là 88,7% sự biến thiên của biến HL được giải thích các biến độc lập GV, CT và VC.

Các hệ số hồi quy đều có ý nghĩa thống kê ở mức 1%. Biến GV có hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa là 0,354, có nghĩa là trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, khi tăng thêm 1 điểm đánh giá của sinh viên về giảng viên thì về mặt trung bình sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng giảng dạy tăng thêm 0,354 điểm. Biến CT có hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa là 0,433, tức là trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, khi tăng thêm 1 điểm đánh giá của sinh viên về chương trình, nội dung môn học, thì về mặt trung bình sự hài lòng của sinh viên tăng thêm 0,433 điểm. Tương tự như vậy, 1 điểm tăng thêm cả sinh viên khi đánh giá về cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy trong điều kiện các yếu tố khác không đổi sẽ làm sự hài lòng của sinh viên tăng thêm 1,265 điểm trung bình.

Hệ số hồi quy được chuẩn hóa cho biết mức độ ảnh hưởng hay tầm quan trọng của từng biến độc lập đối với biến phụ thuộc. Kết quả trình bày ở Bảng 5 cho thấy biến CT có hệ số hồi quy đã chuẩn hóa là 0,459, cao nhất trong số các biến độc lập. Điều này có nghĩa là, biến CT có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên. Tiếp theo là biến GV (0,336) ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên và ít quan trọng nhất là biến VC (0,262) ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên.

Bảng 5. Hệ số hồi quy chuẩn hóa

Biến độc lập	Giá trị tuyệt đối (hệ số hồi quy chuẩn hóa)
GV	0,336
CT	0,495
VC	0,262

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

4.4. Kết quả kiểm định các giả thuyết

Kết quả kiểm định các giả thuyết ở mức ý nghĩa 1% được trình bày ở Bảng 6.

Bảng 6. Kết quả kiểm định các giả thuyết

Giả thuyết	Ứng hộ / Bác bỏ
H1: Năng lực, thái độ của giảng viên có tác động đồng biến đến sự hài lòng của sinh viên.	Ứng hộ (Hệ số hồi quy dương và $p = 0.000 < 0.01$)
H2: Chương trình, nội dung môn học có tác động đồng biến đến sự hài lòng của sinh viên.	Ứng hộ (Hệ số hồi quy dương và $p = 0.000 < 0.01$)
H3: Cơ sở vật chất phục vụ dạy học có tác động đồng biến đến sự hài lòng của sinh viên.	Ứng hộ (Hệ số hồi quy dương và $p = 0.000 < 0.01$)

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

5. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

5.1. Kết luận

Nâng cao chất lượng giảng dạy nhằm kích thích hứng thú học tập, cải thiện sự hài lòng của sinh viên khi học các môn lý luận chính trị nói chung và môn Lịch sử

Đảng Cộng sản Việt Nam nói riêng đang là yêu cầu cấp thiết đối với giáo dục đại học ở Việt Nam hiện nay. Nghiên cứu này bằng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA và hồi quy tuyến tính đa biến đã xác định được 3 yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên khi học môn Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam tại Trường Đại học Kinh tế - Đại học Huế. Các yếu tố này giải thích được 88,7% sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng giảng dạy môn Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam. Trong đó, yếu tố tác động mạnh nhất là chương trình, nội dung môn học, tiếp đến là yếu tố năng lực và thái độ của giảng viên và cuối cùng là yếu tố cơ sở vật chất phục vụ dạy học. Như vậy, để nâng cao chất lượng giảng dạy và cải thiện sự hài lòng của sinh viên khi học môn Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam cần chú trọng hơn đến công tác đổi mới chương trình, nội dung môn học; nâng cao năng lực trình độ và thái độ của giảng viên, cũng như cải thiện cơ sở vật chất liên quan đến hoạt động dạy học môn học này.

5.2. Kiến nghị

Đối với Ban Tuyên giáo Trung ương, Bộ Giáo dục và Đào tạo là cơ quan chủ trì việc xây dựng chương trình, biên soạn nội dung giáo trình môn học Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam cần tiếp tục rà soát, đổi mới chương trình, nội dung môn học theo hướng chú trọng bổ sung, lồng ghép các nội dung liên hệ thực tiễn nhằm nâng cao cảm nhận về tính hữu ích của môn học.

Đối với Trường Đại học Kinh tế - Đại học Huế cần có những hình thức hỗ trợ giảng viên giảng dạy các môn lý luận chính trị nói chung và Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam nói riêng được thường xuyên tham dự các hoạt động khảo sát, báo cáo thực tế, trao đổi chuyên môn với các chuyên gia, cán bộ chủ chốt của các ngành và địa phương để cập nhật, nâng cao kiến thức thực tiễn, áp dụng vào bài giảng. Ngoài ra, nhà trường cần tiếp tục hoàn thiện hơn nữa các điều kiện về cơ sở vật chất đảm bảo đáp ứng tốt nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên.

Đối với Khoa Kinh tế chính trị, là khoa trực tiếp tổ chức quản lý hoạt động dạy học môn Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam tại Trường Đại học Kinh tế - Đại học Huế cần nghiên cứu cải tiến chương trình đào tạo môn học theo hướng lồng ghép giữa lý thuyết với thực tế, tổ chức các buổi học ngoại khóa, mời chuyên gia, nhà hoạt động thực tiễn tham gia trình bày các chuyên đề để nâng cao tính thực tiễn trong quá trình giảng dạy.

Đối với giảng viên giảng dạy môn học Lịch sử Đảng Cộng sản Việt Nam, cần thường xuyên đổi mới nội dung và phương pháp, chú trọng hướng dẫn sinh viên vận dụng kiến thức vào thực tiễn, thường xuyên tổ chức các hoạt động trên lớp để nâng cao hứng thú học tập của sinh viên đối với môn học.

Phụ lục 1. Nhóm các yếu tố và biến quan sát sự hài lòng của sinh viên

Nhóm yếu tố	Biến quan sát
Chương trình môn học (CT)	CT1- Chương trình môn học có kết cấu cân đối, hợp lý giữa khối lượng kiến thức với thời gian giảng dạy; giữa lý thuyết với thực hành, bài tập nhóm và các hoạt động khác
	CT2 - Chương trình môn học được giảng viên giới thiệu rõ ràng khi bắt đầu môn học
	CT3 - Lớp học có số lượng sinh viên hợp lý, không quá đông đảm bảo thuận lợi cho quá trình dạy học và thực hiện các hoạt động khác trong lớp (như bài tập nhóm, trò chơi...).
	CT4 - Thời gian ôn tập cho kỳ thi kết thúc môn học không quá ngắn, đảm bảo đủ cho sinh viên ôn tập và thi đạt kết quả tốt.
	CT5 - Hình thức thi tự luận đang được áp dụng cho kỳ thi kết thúc môn học hiện nay là phù hợp, đảm bảo đánh giá đúng kết quả học tập của sinh viên.
	CT6 - Việc kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của sinh viên được thực hiện hợp lý, công bằng và khách quan.
Giảng viên (GV)	GV1 - Giảng viên có kiến thức sâu rộng và năng lực chuyên môn phù hợp với chương trình, nội dung môn học.
	GV2 - Giảng viên có phương pháp giảng dạy và kỹ năng sư phạm tốt
	GV3 - Các phương pháp giảng dạy và công nghệ được giảng viên sử dụng phù hợp với mục tiêu, nội dung của môn học góp phần nâng cao hiệu quả dạy học.
	GV4 - Giảng viên thường xuyên ứng dụng công nghệ thông tin và sử dụng các hình thức hỗ trợ giảng dạy như: tư liệu phim ảnh, phần mềm trò chơi,... làm cho bài giảng trở nên trực quan, sinh động, thu hút và dễ hiểu hơn.
	GV5 - Giảng viên thường xuyên liên hệ thực tiễn và cập nhật kiến thức mới vào bài giảng.
	GV6 - Giảng viên luôn có định hướng cho sinh viên phát huy tính tích cực, chủ động và tư duy phản biện trong quá trình học tập, nghiên cứu.
	GV7 - Giảng viên luôn thể hiện sự thân thiện, nhiệt tình và có trách nhiệm trong quá trình giảng dạy, giao tiếp và làm việc với sinh viên.
	GV8 - Giảng viên luôn sẵn sàng giải đáp kịp thời, thỏa đáng các thắc mắc của sinh viên về các vấn đề liên quan nội dung, chương trình môn học.
	GV9 - Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy theo quy định.

Hữu ích (HI)	HI1- Nội dung kiến thức môn học giúp sinh viên nâng cao kiến thức lý luận chính trị, hiểu rõ và tin tưởng vào các đường lối, chính sách của Đảng Cộng sản Việt Nam.
	HI2 - Nội dung, kiến thức môn học giúp sinh viên nâng cao bản lĩnh chính trị, rèn luyện ý thức công dân cũng như đạo đức, lối sống.
	HI3 - Các hoạt động thực hành trên lớp giúp sinh viên cải thiện các kỹ năng như: kỹ năng làm việc nhóm; kỹ năng phân tích, đánh giá và trình bày các vấn đề trong thực tiễn liên quan đến nội dung kiến thức môn học.
	HI4 - Nội dung kiến thức của môn học có thể vận dụng vào thực tiễn cuộc sống.
Cơ sở vật chất (VC)	VC1 - Trang thiết bị trong phòng học được trang bị đầy đủ các thiết bị (như: thiết bị nghe nhìn, bàn ghế và các trang thiết bị khác), đáp ứng tốt các hoạt động dạy học.
	VC2 - Phòng học luôn đảm bảo được sự sạch sẽ, thông thoáng, yên tĩnh,... tạo được sự thoải mái trong quá trình dạy học.
	VC3 - Hệ thống cung cấp mạng Internet tại trường đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng cho các hoạt động dạy học và nghiên cứu.
	VC4 - Thư viện có đầy đủ chỗ ngồi đáp ứng tốt nhu cầu học tập, nghiên cứu tại chỗ của sinh viên.
	VC5 - Danh mục giáo trình, tài liệu liên quan đến môn học ở thư viện đa dạng, phong phú đáp ứng tốt nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên.
	VC6 - Giáo trình, tài liệu tham khảo liên quan đến môn học thường xuyên được cập nhật trên thư viện trực tuyến của trường.
Sự hài lòng (HL)	HL1 - Chương trình môn học đáp ứng được những mong đợi của sinh viên.
	HL2 - Sinh viên có hài lòng về trình độ, năng lực và thái độ của giảng viên.
	HL3 - Nội dung môn học giúp sinh viên nâng cao kiến thức lý luận chính trị và cải thiện những kỹ năng cần thiết.
	HL4 - Cơ sở vật chất của nhà trường đáp ứng tốt quá trình dạy học.

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

Phụ lục 2. Kết quả phân tích nhân tố EFA

```
. factor CT1 CT2 CT3 CT5 HI1 HI2 GV1 GV2 GV3 GV4 GV5 GV7 GV8 VC1 VC2 VC3 VC4, pc
(obs=256)
```

```
Factor analysis/correlation      Number of obs   =      256
Method: principal-component factors  Retained factors =       3
Rotation: (unrotated)             Number of params =     48
```

Factor	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumulative
Factor1	10.41027	8.73042	0.6124	0.6124
Factor2	1.67984	0.64992	0.0988	0.7112
Factor3	1.02993	0.53885	0.0606	0.7718
Factor4	0.49107	0.05293	0.0289	0.8007
Factor5	0.43814	0.02800	0.0258	0.8264
Factor6	0.41014	0.04773	0.0241	0.8506
Factor7	0.36240	0.01191	0.0213	0.8719
Factor8	0.35049	0.04987	0.0206	0.8925
Factor9	0.30062	0.03860	0.0177	0.9102
Factor10	0.26201	0.00758	0.0154	0.9256
Factor11	0.25443	0.02858	0.0150	0.9405
Factor12	0.22585	0.02595	0.0133	0.9538
Factor13	0.19990	0.02412	0.0118	0.9656
Factor14	0.17578	0.03113	0.0103	0.9759
Factor15	0.14466	0.00533	0.0085	0.9844
Factor16	0.13933	0.01419	0.0082	0.9926
Factor17	0.12514	.	0.0074	1.0000

LR test: independent vs. saturated: $\chi^2(136) = 4074.09$ Prob> $\chi^2 = 0.0000$

Factor loadings (pattern matrix) and unique variances

Variable	Factor1	Factor2	Factor3	Uniqueness
CT1	0.7552	0.1113	-0.3059	0.3236
CT2	0.8498	-0.0419	-0.2526	0.2123
CT3	0.7560	0.2308	-0.2061	0.3328
CT5	0.7693	0.1963	-0.3022	0.2783
HI1	0.8200	0.0603	-0.2859	0.2422
HI2	0.8197	0.1133	-0.3423	0.1980
GV1	0.7638	-0.3928	0.2777	0.1853
GV2	0.8533	-0.3613	0.1195	0.1271
GV3	0.8477	-0.2859	0.1858	0.1651
GV4	0.8202	-0.3147	0.2094	0.1843
GV5	0.8417	-0.2269	0.0178	0.2397
GV7	0.8530	-0.2476	0.0039	0.2111
GV8	0.8418	-0.2699	0.0246	0.2179
VC1	0.7123	0.4083	0.2913	0.2410
VC2	0.6886	0.3645	0.3672	0.2581
VC3	0.5469	0.5703	0.3865	0.2263
VC4	0.6941	0.5305	-0.0073	0.2368

(Nguồn: Kết quả xử lý bằng Stata)

Phụ lục 3. Kết quả kiểm định Bartlett's và hệ số KMO các nhân tố mới

Hệ số KMO		0.953
Kiểm định Bartlett's	Approx. Chi-Square	4057.757
	Df	136
	Sig.	0.000

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bachelet, D (1995), “Measuring Satisfaction, or the Chain, the Tree and the Nest”. In E. Richard, *Customer Satisfaction Research*. Amsterdam: European Society for Opinion and Marketing Research.
2. Cronin, J. T. (1992), *Measuring service quality: A reexamination and extension*. *Journal of Marketing* , 55 - 68.
3. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu với SPSS*. Thành phố Hồ Chí Minh, Nxb Hồng Đức.
4. NEU (2019), *Hội thảo Quốc gia “Nghiên cứu và giảng dạy các môn lý luận chính trị trong bối cảnh hiện nay”*. Retrieved from <https://www.neu.edu.vn/vi/ban-tin-neu/hoi-thao-quoc-gia-nghien-cuu-va-giang-day-cac-mon-ly-luan-chinh-tri-trong-boi-can-hien-nay>.
5. Nguyễn Thị Xuân Phương (2016), “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của Trường Đại học Lâm Nghiệp”, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm Nghiệp*, 163-172.
6. Lê Tuấn Anh, Nguyễn Thị Huyền Trân, Nguyễn Thị Trúc Khuyên (2018), “Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Duy Tân khi học các môn học lý luận chính trị”, *Tạp chí Công Thương*. Retrieved from <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/nghien-cuu-cac-nhan-to-anh-huong-den-su-hai-long-cua-sinh-vien-truong-dai-hoc-duy-tan-khi-hoc-cac-mon-hoc-ly-luan-chinh-tri-55908.htm>.
7. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L., (1988). *SERVQUAL: A multiple - item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing* , 12-40.
8. Trương Thị Thanh Quý (2018), “Thực trạng dạy, học các môn lý luận chính trị tại Đại học Y Hà Nội năm 2017 - 2018 và các yếu tố liên quan”, *Tạp chí Giáo dục*, 61 - 64.

9. White, Halbert (1980). *"A Heteroskedasticity-Consistent Covariance Matrix Estimator and a Direct Test for Heteroskedasticity"*. HYPERLINK "<https://en.wikipedia.org/wiki/Econometrica>" \o "Econometrica" *Econometrica* . 48 (4): 817-838.

10. Zeithaml, V. a. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm. 2nd Edition*. Boston: McGraw-Hili.

NHÀ XUẤT BẢN NGHỆ AN
37B - Lê Hồng Phong - TP. Vinh - Nghệ An
Giám đốc - Tổng Biên tập: 0238.3844748 - 0983.524134
Văn phòng: 0238.3840560
Email: nxbnghean@gmail.com

**KỸ YẾU HỘI THẢO
KHOA HỌC QUỐC GIA
VAI TRÒ CỦA CƠ SỞ GIÁO DỤC VÀ
DOANH NGHIỆP TRONG VIỆC THỰC HIỆN MỤC
TIÊU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG**

Chịu trách nhiệm xuất bản và nội dung

Giám đốc - Tổng Biên tập: ThS. BÙI THỊ NGỌC

Biên tập:

ThS. Phạm Thị Hằng, Phạm Ngọc Chi

ThS. Trần Thị Thanh Yên

Bìa:

Phương Thảo

Trình bày:

Mai Hồng

Sửa bản in:

Ban Biên tập

Đối tác liên kết:

Nguyễn Ngọc Hiếu

(Đại học Kinh tế Nghệ An)

ISBN 978-604-376-384-3

(Sách không bán)

In 30 cuốn, khổ 19x27cm tại In tại Công ty TNHH in Hoà Nhon, số 6/6 Lê Khôi,
Quang Trung, TP. Vinh, Nghệ An. Đăng ký xuất bản số 2813-2023/CXBIPH/6-38/NA.
Quyết định xuất bản số: 98/QĐ-NXBNA, cấp ngày 22 tháng 8 năm 2023

In xong và nộp lưu chiểu Quý III năm 2023



ISBN: 978-604-376-384-3



9 786043 763843