

**CÁC YẾU TỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN  
TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC LẠC HỒNG**  
THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY FACTORS ON STUDENT'S  
SATISFACTION -CASE STUDY AT LAC HONG UNIVERSITY

**Phan Thị Hời**

Trường Đại học Lạc Hồng

Ngày tòa soạn nhận bài 17/2/2016, ngày phân biên đánh giá 11/3/2016, ngày chấp nhận đăng 15/8/2016

**TÓM TẮT**

Mục tiêu của nghiên cứu này là xác định các yếu tố chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên dựa vào mô hình HEdPERF hiệu chỉnh (Firdaus, 2006). Các phương pháp thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy của thang đo Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi qui được sử dụng trong nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu với kích thước mẫu gồm 409 sinh viên trường Đại học Lạc Hồng chỉ ra rằng, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ là “Đội ngũ giảng viên”, “Đội ngũ nhân viên hỗ trợ”, “Uy tín của nhà trường”, “Mức độ tiếp cận dịch vụ” và “Chương trình đào tạo”; trong đó, “Mức độ tiếp cận dịch vụ” là yếu tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên.

**Từ khóa:** sự hài lòng; chất lượng dịch vụ; HEdPERF; giáo dục đại học; đại học Lạc Hồng.

**ABSTRACT**

This study aims at identifying the factors affecting the student's satisfaction with service quality - Lac Hong University's case study based on HEdPERF modified model (Firdaus, 2006). Research methods include descriptive statistics, Cronbach's Alpha test, exploratory factor analysis (EFA) and linear regression analysis. Research results with the sample size of 409 students of Lac Hong University show that factors affecting the level of student's satisfaction with higher education service quality consist of “Academic aspects”, “Non – academic aspects”, “Reputation”, “Access” and “Programme's issue”; of which, “Access” is the most significant factor to student's satisfaction.

**Keywords:** Satisfaction; service quality; HEdPERF; higher education; Lac Hong University.

**1. ĐẶT VẤN ĐỀ**

Ngày nay, giáo dục đại học được xem như một dịch vụ, và các bạn sinh viên được xem là “khách hàng”, các trường đại học là các “đơn vị cung ứng dịch vụ”. Chất lượng dịch vụ giáo dục đại học ngày càng được coi trọng và là tiêu chuẩn quan trọng để các em học sinh lựa chọn cho mình một môi trường

đáng tin cậy để học tập, rèn luyện. Vào tháng 04/2013, Bộ Giáo dục & Đào tạo (GD & ĐT) công bố kế hoạch triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công. Theo Bộ GD & ĐT, đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục

công” được Bộ phê duyệt từ tháng 09/2013 và kéo dài từ năm 2013 đến năm 2020 [2]. Điều đó cho thấy, sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ giáo dục nói chung và giáo dục đại học nói riêng ngày càng được quan tâm. Đại học Lạc Hồng là một trường đại học tư thục, tọa lạc tại Đồng Nai, nơi được coi là vùng kinh tế trọng điểm với 63 khu công nghiệp. Nhằm đáp ứng tốt nhu cầu nhân lực cho các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh, đồng thời thu hút các bạn học sinh, sinh viên tham gia học tập tại trường, Đại học Lạc Hồng đã không ngừng nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của mình. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm giúp lãnh đạo nhà trường nói riêng và các trường đại học tư thục nói chung có cái nhìn sâu sắc hơn về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại trường Đại học Lạc Hồng. Từ đó, nhà trường có thể đưa ra các chính sách, chiến lược đúng đắn nhằm phục vụ sinh viên một cách tốt nhất.

Bài viết gồm các nội dung sau: Cơ sở lý thuyết, phương pháp nghiên cứu, phân tích dữ liệu và thảo luận kết quả nghiên cứu, kết luận.

## **2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT**

### **2.1 Dịch vụ giáo dục đại học**

Nghiên cứu này tiếp cận dưới góc độ “cảm nhận” của sinh viên về dịch vụ giáo dục đại học. Sinh viên được xem là “khách hàng” và các trường đại học được xem là “đơn vị cung ứng dịch vụ”. Có nhiều định nghĩa khác nhau về dịch vụ, nhưng nhìn chung, dịch vụ bao gồm các đặc điểm cơ bản đó là tính vô hình, tính không đồng nhất, không thể tách rời và không thể lưu trữ được. Giáo dục đại học được xem là một ngành dịch vụ bởi vì giáo dục đại học có đầy đủ các thuộc tính của một dịch vụ. Theo Galloway (1998) khẳng định rằng các khách

hàng chủ yếu trong dịch vụ giáo dục là học sinh, sinh viên. Do đó, nó trở nên quan trọng để xác định các yếu tố quyết định đến chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học từ quan điểm của sinh viên (Firdaus, 2006). Dịch vụ giáo dục đại học bao gồm các dịch vụ được cung cấp trong quá trình đào tạo và các dịch vụ hỗ trợ khác. Dịch vụ giáo dục đại học đặc biệt ở chỗ kết quả cuối cùng của quá trình sử dụng dịch vụ là con người, trong đó quá trình cung cấp dịch vụ đào tạo sẽ cung cấp cho sinh viên những tri thức cần thiết, rèn luyện phương pháp học tập, phương pháp tư duy... để họ có thể đảm nhiệm được những công việc chuyên môn nhất định sau khi tốt nghiệp.

Nghiên cứu này nghiên cứu đánh giá của sinh viên về các dịch vụ mà họ được trực tiếp cung cấp trong quá trình học và rèn luyện tại trường Đại học Lạc Hồng.

### **2.2 Chất lượng dịch vụ giáo dục đại học**

Chất lượng dịch vụ là sự thỏa mãn của khách hàng dựa trên những kỳ vọng của khách hàng so với chất lượng đạt được [1]. Đối với lĩnh vực giáo dục đại học, chất lượng dịch vụ sẽ có những đặc điểm riêng biệt vì đây là một loại dịch vụ đặc biệt. Hiện nay, chưa có một khái niệm nào chung nhất cho vấn đề này mặc dù đã có khá nhiều nghiên cứu về nó. Theo Cheng (1995) thì chất lượng dịch vụ giáo dục đại học là đặc điểm của một bộ các yếu tố liên quan đến đầu vào, quá trình và đầu ra của hệ thống giáo dục trong việc cung cấp dịch vụ thỏa mãn chiến lược nội bộ cũng như chiến lược bên ngoài. Mặc dù khó có thể đưa ra được một suy nghĩ thống nhất về chất lượng giáo dục đại học, song các nhà nghiên cứu cũng cố gắng tìm ra cách tiếp cận phổ biến nhất của các đối tượng khác nhau: dưới góc độ sinh viên và giảng viên thì ưu tiên chất lượng ở quá trình đào tạo, cơ sở vật chất...

Phát triển trong nghiên cứu về giáo dục, Harvey (1995) và Hill (1995) đã đưa ra các yếu tố về chất lượng dịch vụ giáo dục như thư viện, trang bị phòng máy, nội dung môn học, nhân viên phòng ban, phương pháp giảng dạy, bài giảng, ký túc xá... Các nghiên cứu về chất lượng giáo dục đã phát triển thang đo SERVQUAL và SERVPERF. Và các thang đo này được sử dụng để đo lường trong khá nhiều lĩnh vực. Tuy nhiên, yêu cầu đặt ra là nên có một công cụ cụ thể để đo lường chất lượng dịch vụ cho riêng lĩnh vực giáo dục đại học. Do đó, Firdaus đã phát triển mô hình HEdPERF nhằm đo lường chất lượng dịch vụ giáo dục đại học thông qua cảm nhận của sinh viên. Chất lượng dịch vụ giáo dục đại học được đánh giá thông qua năm yếu tố: Đội ngũ nhân viên hỗ trợ, Đội ngũ giảng viên, Uy tín của nhà trường, Mức độ tiếp cận dịch vụ và Chương trình đào tạo. Đây cũng là mô hình được sử dụng trong nghiên cứu này của tác giả.

### **2.3 Sự hài lòng của sinh viên**

Sự hài lòng của khách hàng đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình cung cấp dịch vụ. Đối với lĩnh vực giáo dục đại học, khách hàng chính sử dụng dịch vụ do nhà trường cung cấp chính là các bạn sinh viên.

Theo Kaldenberg et al (1998) đã nghiên cứu và nhận thấy rằng ở trường Đại học, sự hài lòng của sinh viên được đánh giá thông qua chất lượng khóa học, chương trình đào tạo và các yếu tố khách liên quan đến trường học. Các giảng viên nên nhạy cảm và có sự cảm thông khi đối xử với sinh viên, nên hỗ trợ sinh viên khi cần thiết, thậm chí đơn giản là biết lắng nghe. Theo Grossman (1999), ông cho rằng sinh viên nên được đối xử giống như một khách hàng trong trường hợp này, trường đại học ưu tiên phục vụ sinh viên tốt hơn để đáp ứng kỳ vọng và nhu cầu của họ [6].

Elliot và Healy (2001) cho rằng sự hài lòng của sinh viên là một thái độ trong ngắn hạn, xuất phát từ việc đánh giá các dịch vụ giáo dục mà họ đã nhận được [9].

Bitner & Zeithaml (1996) cho rằng kỹ năng truyền đạt của đội ngũ giảng viên, sự tương tác hiệu quả giữa nhân viên và sinh viên có thể giúp cho sinh viên trong việc đạt được mục tiêu học tập, nâng cao sự hài lòng của sinh viên. Theo Kuh, Hu (2001) thì sự tương tác hiệu quả giữa sinh viên và giảng viên là yếu tố quan trọng làm tăng sự hài lòng của sinh viên. Novarro và cộng sự (2005) đã tiến hành khảo sát sinh viên trường Đại học Tây Ban Nha và nhận ra các yếu tố khác nhau của chất lượng dịch vụ bao gồm giảng viên giảng dạy, phương pháp giảng dạy, quản lý khóa học là các yếu tố chính để đạt được sự thỏa mãn sinh viên trong ngắn hạn. Helgesen và Neset (2007) đã đề nghị sự hài lòng có mối quan hệ dương với cảm nhận của sinh viên về Uy tín của nhà trường [6].

Như vậy, qua các nghiên cứu trên cho thấy rằng sự hài lòng của sinh viên có mối quan hệ tương quan với chất lượng dịch vụ trường đại học. Khi chất lượng dịch vụ của trường càng cao thì càng làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên

## **3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

### **3.1 Thang đo**

Thang đo Likert 5 điểm được sử dụng trong nghiên cứu này dựa vào thang đo chất lượng dịch vụ giáo dục đại học của Firdaus (2006) bao gồm 5 thành phần và 39 biến quan sát [7] [8].

Nghiên cứu định tính được tiến hành bằng phương pháp thảo luận chuyên gia và thảo luận nhóm gồm 12 sinh viên nhằm rút gọn, điều chỉnh cách dùng từ ngữ của thang đo gốc sao cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu. Các chuyên gia tham gia thảo luận là

các cán bộ quản lý, giảng viên có kinh nghiệm về quản lý giáo dục đại học của trường. Nhóm sinh viên tham gia thảo luận là những sinh viên có sự am hiểu và trải nghiệm các dịch vụ do nhà trường cung cấp. Trong quá trình nghiên cứu định tính, tác giả có tham khảo sơ bộ quy trình C-OAR-SE (Rossiter, 2002) nhằm hỗ trợ cho quá trình điều chỉnh, rút gọn thang đo. Sau đó, tác giả tiến hành nghiên cứu sơ bộ định lượng bằng cách khảo sát 50 sinh viên nhằm đánh giá độ tin cậy của thang đo trước khi tiến hành nghiên cứu chính thức, thang đo chính thức còn 28 biến quan sát đo lường 05 thành phần: (1) Đội ngũ nhân viên hỗ trợ (NV) gồm 07 biến quan sát liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ nhân viên hỗ trợ trong trường để sinh viên có thể hoàn thành mục tiêu học tập của mình; (2) Đội ngũ giảng viên (GV) gồm 06 biến quan sát liên quan đến trách nhiệm của đội ngũ giảng viên, về trình độ chuyên môn, thái độ tích cực giảng dạy, kỹ năng truyền đạt, tư vấn đầy đủ và phản hồi thông tin thường xuyên cho sinh viên; (3) Uy tín của nhà trường (UT) gồm 05 biến quan sát liên quan đến quá trình tạo dựng hình ảnh trường uy tín và được biết đến rộng rãi về nhiều mặt; (4) Mức độ tiếp cận dịch vụ (TC) gồm 07 biến quan sát liên quan đến việc sinh viên có thể dễ dàng tiếp cận dịch vụ và liên hệ với giảng viên cũng như nhân viên để sử dụng dịch vụ sao cho thuận tiện với sinh viên; (5) Chương trình đào tạo (CT) bao gồm 03 biến quan sát nhấn mạnh tầm quan trọng của việc trường đưa ra chương trình đào tạo có uy tín, có phạm vi rộng với cấu trúc và giáo trình linh hoạt. Thang đo sự hài lòng dựa vào nghiên cứu của của Taylor & Balker (1994), Ashim (2011), Trần Thái Hòa (2012).

### 3.2 Mẫu

Nghiên cứu này được tiến hành bằng cách phỏng vấn trực tiếp thông qua bảng câu

hỏi được phát cho sinh viên trường Đại học Lạc Hồng. Mẫu nghiên cứu được chọn theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Tổng số phiếu câu hỏi phát ra là 550. Tổng số phiếu thu về là 520 phiếu. Sau khi loại đi những bảng câu hỏi không đạt yêu cầu, tác giả chọn 409 phiếu trả lời hợp lệ (kích thước mẫu  $n = 409$ ) được đưa vào phân tích. Theo kết quả phân tích thống kê, số lượng sinh viên theo học Khối kinh tế - xã hội là 60.1% và Khối Kỹ thuật là 39.9%. Trong đó, nữ chiếm 48.7% và nam là 51.3%. Sinh viên năm tư chiếm 29.1%, năm ba là 26.7%, năm hai là 21.3% và năm nhất là 23.0%. Sinh viên có hộ khẩu thường trú tại thành thị là 52.1% và nông thôn là 47.9%.

### 4. PHÂN TÍCH DỮ LIỆU VÀ THẢO LUẬN KẾT QUẢ

Các thang đo khái niệm nghiên cứu được đánh giá bằng hệ số tin cậy Cronbach Alpha và tiếp tục được kiểm định giá trị hội tụ và phân biệt thông qua phương pháp phân tích nhân tố (EFA).

Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo cho thấy tất cả các yếu tố đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0.6, đạt yêu cầu (ngoại trừ yếu tố Đội ngũ nhân viên hỗ trợ có NV7 có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0.3 (0.081), không đạt yêu cầu nên bị loại ra khỏi thang đo). Các biến quan sát còn lại được đưa vào phân tích trong bước tiếp theo là phân tích EFA.

Kết quả phân tích EFA có năm nhân tố được trích tại Eigenvalue là 1.462 và phương sai trích là 67.505%. Tuy nhiên, có một biến quan sát bị loại do có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0.50 là NV3. Sau khi loại biến này, thang đo chất lượng dịch vụ còn 27 biến quan sát với phương sai trích là 69.504%. Tác giả cũng tiến hành phân tích EFA đối với yếu tố Mức độ hài lòng. Kết quả cho thấy các của thang đo sự hài lòng của sinh viên được

nhóm thành một nhân tố và giá trị Eigenvalues = 2.845. Hệ số tải nhân tố của bốn biến quan sát đều lớn 0.5, tổng phương sai trích bằng 71.128%. Như vậy, kết quả phân tích EFA đạt yêu cầu.

**Bảng 1.** Kết quả phân tích EFA sau khi loại biến

	Yếu tố				
	1	2	3	4	5
GV1	.906				
GV4	.883				
GV3	.867				
GV2	.864				
GV5	.846				
GV6	.828				
TC6		.856			
TC4		.827			
TC2		.821			
TC1		.797			
TC5		.788			
TC3		.775			
TC7		.627			
UT1			.882		
UT3			.871		
UT2			.849		
UT4			.797		
UT5			.737		
NV1				.872	
NV2				.791	
NV5				.783	
NV4				.715	
NV6				.605	
CT1					.840
CT2					.814
CT3					.717

Kết quả phân tích EFA được sử dụng tiếp để xử lý hồi quy bội. Kết quả phân tích cho thấy mô hình đưa ra có  $R^2$  là 0.641 và  $R^2$  là 0.637, nghĩa là mô hình này giải thích được 63.7% sự biến thiên của Sự hài lòng là do 05 yếu tố trên tác động và 36.3% sự biến thiên còn lại được giải thích bởi các yếu tố khác ngoài mô hình mà phạm vi nghiên cứu chưa xem xét đến. Đồng thời, không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra giữa các yếu tố (*Xem bảng 2*).

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng có 05 yếu tố tác động đến Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ trường Đại học Lạc Hồng, đó là: Đội ngũ giảng viên, Mức độ tiếp cận dịch vụ, Uy tín của nhà trường, Đội ngũ nhân viên hỗ trợ và Chương trình đào tạo. Trong đó, yếu tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ của trường là Mức độ tiếp cận dịch vụ ( $\beta = 0.477$ , Mean = 3.2267) chứng tỏ sinh viên ngày càng coi trọng quá trình cung cấp dịch vụ của nhà trường có tiện ích, thuận lợi, nhanh chóng hay không. Tiếp đó là Đội ngũ nhân viên hỗ trợ ( $\beta = 0.283$ , Mean = 2.9956), Đội ngũ giảng viên ( $\beta = 0.260$ , Mean = 3.3639), Uy tín của nhà trường ( $\beta = 0.147$ , Mean = 3.1178) và Chương trình đào tạo ( $\beta = 0.169$ , Mean = 3.0375). Nhìn chung, sinh viên tạm hài lòng với dịch vụ do nhà trường cung cấp. Kết quả này cũng tương đồng với nhiều kết quả nghiên cứu khác trong và ngoài nước như Firdause (2006); Qi Huang (2009), Ashim (2011); Martin (2013)...Đồng thời, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy mô hình HEdPERF khá phù hợp và có thể sử dụng để đo lường chất lượng dịch vụ trong các trường hợp nghiên cứu về lĩnh vực giáo dục.

**Bảng 2. Kết quả phân tích hồi quy từng biến**

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Sig.	Đo lường đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta		Độ chấp nhận của biến	VIF
(Hằng số)	-.259	.135		.055		
GV	.185	.022	.260	.000	.904	1.107
TC	.457	.033	.477	.000	.748	1.336
UT	.114	.025	.147	.000	.869	1.151
NV	.221	.025	.283	.000	.871	1.148
CT	.137	.028	.169	.000	.759	1.318

## 5. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho biết có năm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ do trường đại học cung cấp, trường hợp nghiên cứu cụ thể tại trường Đại học Lạc Hồng, bao gồm: Mức độ tiếp cận dịch vụ, Đội ngũ giảng viên, Đội ngũ nhân viên hỗ trợ, Uy tín của nhà trường và Chương trình đào tạo. Trong đó, Mức độ tiếp cận dịch vụ là yếu tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên và đánh giá của họ đối với các yếu tố trên chỉ ở mức tạm hài lòng. Đội ngũ nhân viên hỗ trợ là yếu tố có mức độ hài lòng thấp nhất so với các yếu tố còn lại trong mô hình nghiên cứu. Do đó, nhà trường cần có các biện pháp, chính sách phù hợp để cải thiện các yếu tố trên nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ do nhà trường cung cấp.

Nghiên cứu đã chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ trường Đại học Lạc Hồng. Tuy nhiên, nghiên cứu này chỉ thực hiện tại trường Đại học Lạc Hồng. Khả năng tổng quát hóa của nghiên cứu sẽ cao hơn nếu được lặp lại tại một số trường đại học tư thục khác, cũng như toàn bộ hệ thống giáo dục đại học Việt Nam. Đây là một hướng cho các nghiên cứu tiếp theo của tác giả.

Nghiên cứu chỉ mới đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà trường dưới góc độ cảm nhận của sinh viên, chưa đo lường được sự đánh giá của các đối tượng khác như phụ huynh, các doanh nghiệp... Vấn đề này cũng cần xem xét cho nghiên cứu tiếp theo.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Phan Chí Anh, Nguyễn Thu Hà, Nguyễn Huệ Minh (2013), *Nghiên cứu các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ*, Tạp chí ĐHQG Hà Nội, Tập 29 (Số 1.2013), 11-22.
- [2] Bộ GD&ĐT (2013), *QĐ Phê duyệt Đề án Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công*, Hà Nội.
- [3] Trần Thái Hòa (2012), *Mức độ hài lòng của sinh viên về hoạt động đào tạo theo học hệ tín chỉ tại trường Đại học Kinh tế - Đại học Huế*, Tạp chí khoa học - Đại học Huế, tập 72B (số 3), 113-119.

- [4] Vũ Thị Thanh Thảo (2013), *Đánh giá các yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ cho sinh viên (nghiên cứu trường hợp trường Đại học Sư phạm kỹ thuật TP.HCM)*, Luận văn thạc sĩ, Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
- [5] Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang (2011), *Nghiên cứu khoa học Marketing*, NXB Lao Động, TP.HCM.
- [6] Ashim Kayastha (2011), *A study of graduate student satisfaction towards service quality of universities in Thailand*, Master in Business Administration thesis, Webster University, Thailand.
- [7] Firdaus Abdullah (2006), *Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF*, Marketing Intelligence & Planning, Vol.24 (No.1), pp31-47.
- [8] Firdaus Abdullah (2006), *The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector*, International Journal of Consumer Studies, 30, pp569-581.
- [9] Martin Ntabathia (2013), *Service quality and student satisfaction of students in private universities in Nairobi County*, Master in Business Administration thesis, Kenya.
- [10] Qi Huang (2009), *The relationship between service quality and student satisfaction in higher education sector: a case study on the undergraduate sector of Xiamen University of China*, Master in Business Administration thesis, Asumtion University, China.
- [11] Rossiter (2002), *The C-OAR-SE procedure for scale development in marketing*, International Journal of research in Marketing, 19 (4), 305-335.

**Tác giả chịu trách nhiệm bài viết**

ThS. Phan Thị Hời

Trường Đại học Lạc Hồng

Email: [phanhoilhu@gmail.com](mailto:phanhoilhu@gmail.com)