

# SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG THÍ NGHIỆM - THỰC HÀNH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN

● HÀ NAM KHÁNH GIAO - NGUYỄN VĂN THẮNG

## TÓM TẮT:

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng (SHL) của sinh viên đại học về chất lượng thí nghiệm - thực hành tại Trường Đại học Sài Gòn (SGU), bằng việc khảo sát 323 sinh viên năm 2, 3 và 4. Theo đó, nhóm tác giả sử dụng công cụ Cronbach's alpha, EFA và phân tích hồi quy bội, với phần mềm SPSS 20.0.

Kết quả đã đưa ra được mô hình sự hài lòng của sinh viên gồm 4 nhân tố, sắp xếp theo thứ tự độ mạnh giảm dần: (1) Cơ sở vật chất; (2) Sự đồng cảm; (3) Năng lực phục vụ; (4) Sự tin cậy. Từ đó, nghiên cứu đề xuất các hàm ý quản trị đến Ban quản lý Khu Thí nghiệm - Thực hành nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên.

**Từ khóa:** Sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, thí nghiệm - thực hành, Trường Đại học Sài Gòn.

## 1. Đặt vấn đề

Chất lượng đào tạo luôn là vấn đề quan trọng và được các trường đại học hiện nay đặc biệt quan tâm. Khi mà Bộ Giáo dục và Đào tạo đã khẳng định việc thay đổi quản lý giáo dục đại học là khâu đột phá để tạo sự đổi mới toàn diện giáo dục đại học. Bên cạnh đó, phát triển quy mô phải đi đôi với đảm bảo chất lượng đào tạo.

Do vậy, Trường Đại học Sài Gòn (SGU) cũng đã từng bước thực hiện các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng đào tạo. Trong đó, ba năm cuối, sinh viên thường cần sự tư vấn và hỗ trợ từ phía Nhà trường và thầy cô trong việc sử dụng phòng thí nghiệm - thực hành để tiến hành thực tế với những học phần có liên quan. Vì vậy, việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thí nghiệm - thực hành tại Trường Đại học Sài Gòn trở nên cần thiết.

## 2. Khái niệm lý thuyết

### 2.1. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên trong giáo dục đại học

Ngành Giáo dục là một trong những lĩnh vực dịch vụ, được coi là xương sống, đóng góp quan trọng trong phát triển đất nước và nền kinh tế của một quốc gia. Chất lượng giáo dục cũng là một thách thức đối với các trường đại học trong nước nói riêng và trên thế giới nói chung (Hà Nam Khánh Giao, 2018). “Và sinh viên là những “khách hàng” của một trường đại học” (Huang, 2009).

Berry (1995) cho rằng, “Dịch vụ là một trong những yếu tố quan trọng nâng cao giá trị tích cực và có thể ảnh hưởng đến sự thành công của một trường đại học. Nhận thức của sinh viên về sự hài lòng như là một công cụ cần thiết để nâng cao chất lượng dịch vụ các trường đại học”. Theo Oldfield & Baron (2000), “Giáo dục đại học có thể được xem

như là một "dịch vụ thuần túy", nó có tất cả các đặc điểm độc đáo của một "dịch vụ". Chính vì vậy, "Cố gắng để đánh giá mức độ chất lượng dịch vụ và sự hiểu biết về các yếu tố khác nhau ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tổng thể là rất quan trọng, đó là yếu tố để các tổ chức giáo dục đại học có thể thiết kế dịch vụ của họ theo cách tốt nhất" (Firdaus, 2006).

Firdaus (2006) đã chỉ ra trong mô hình HedPERF những Hoạt động ngoài chuyên môn, Hoạt động chuyên môn, các Chương trình đào tạo, truy cập và uy tín là yếu tố quyết định chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học. Kuh và Hu (2001) đã tuyên bố rằng, sự tương tác một cách hiệu quả giữa sinh viên và giảng viên là một yếu tố tác động mạnh mẽ đến sự hài lòng của sinh viên.

### 2.2. Đề xuất mô hình nghiên cứu

Kết hợp với kết quả nghiên cứu từ mô hình HedPERF của Firdaus (2006), Hà Nam Khánh Giao và Nguyễn Phạm Hạnh Phúc (2015), Phạm Thị Liên (2016), Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phượng và Vũ Thị Hồng Loan (2016), Võ Văn Việt (2017), Huang (2009), Muhammed (2010), Athiyaman (1997), Vrana và ctg (2015), và tổng hợp ý kiến từ các chuyên gia (Lãnh đạo Phòng/Ban/Khoa), nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thí nghiệm - thực hành tại tại SGU tại HL = f(Sự tin cậy; Khả năng đáp ứng; Năng lực phục vụ; Cơ sở vật chất; Sự đồng cảm) và các giả thuyết nghiên cứu.

$H_1$ : Sự tin cậy tác động cùng chiều đến SHL.

$H_2$ : Khả năng đáp ứng tác động cùng chiều đến SHL.

$H_3$ : Năng lực phục vụ tác động cùng chiều đến SHL.

$H_4$ : Cơ sở vật chất tác động cùng chiều đến SHL.

$H_5$ : Sự đồng cảm tác động cùng chiều đến SHL.

### 3. Kết quả nghiên cứu

#### 3.1. Thông tin mẫu nghiên cứu

Đối tượng khảo sát là những sinh viên năm thứ hai, năm thứ ba và năm thứ tư đã có sử dụng dịch vụ tại Khu thí nghiệm - thực hành của SGU. Tổng cộng có 350 bảng khảo sát được phát ra, thu về 342 bảng, có 19 bảng khảo sát không đạt yêu cầu nên bị loại, còn lại 323 bảng (đạt tỷ lệ 92,29%) được mã hóa và được xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 20.0. (Bảng 1)

#### 3.2. Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Nhóm tác giả phân tích hệ số Cronbach's Alpha

**Bảng 1. Số liệu khảo sát theo phương pháp tần suất phân tầng**

Nội dung	Số lượng	Số lượng SV khảo sát	(Tỉ lệ % SV khảo sát)
<b>Ngành học</b>			
Su phạm Vật lý		69	21,4
Su phạm Hóa học		52	16,1
Su phạm Sinh học		65	20,1
Kỹ thuật Môi trường		72	22,3
Khoa học Môi trường		65	20,1
<b>Năm học</b>			
Năm thứ 2		84	26,0
Năm thứ 3		116	35,9
Năm thứ 4		123	38,1
<b>Giới tính</b>			
Nam		142	44,0
Nữ		181	56,0

Nguồn: Tổng hợp từ nghiên cứu của nhóm tác giả

để loại các biến không phù hợp, hạn chế các biến rác. Kết quả cho thấy, các biến có hệ số Cronbach's Alpha > 0.55 và có hệ số tương quan biến tổng > 0.33 (Hà Nam Khánh Giao & Bùi Nhất Vương, 2019) (Bảng 2). Các biến này được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo. (Bảng 2)

**Bảng 2. Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha**

Nhân tố	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến - tổng nhỏ nhất
Sự tin cậy (TC)	6	0,858	0,580
Khả năng đáp ứng (DU)	7	0,843	0,555
Năng lực phục vụ (NL)	7	0,866	0,572
Sự đồng cảm (DC)	5	0,818	0,605
Cơ sở vật chất (CS)	7	0,845	0,592
Sự hài lòng (HL)	3	0,852	0,691

Nguồn: Tổng hợp từ nghiên cứu của nhóm tác giả

**3.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA**

Có 32 biến độc lập được đưa vào phân tích yếu tố EFA với phương pháp trích Principal Component và phép quay Varimax. Sau khi loại biến quan sát DU7 ở lần EFA đầu tiên, kết quả kiểm định Barlett với sig = 0 (< 0,005) và hệ số KMO = 0,875 (> 0,5), Eigenvalue = 1,674 và phương sai trích là 57,723% (> 50%) đạt yêu cầu. Mô hình hồi quy sẽ có 05 biến độc lập. (Bảng 3)

**Bảng 3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá lần 2**

Biến quan sát	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
NL <sub>2</sub>	0,747				
NL <sub>3</sub>	0,740				
NL <sub>5</sub>	0,728				
NL <sub>4</sub>	0,709				
NL <sub>1</sub>	0,704				
NL <sub>6</sub>	0,689				
NL <sub>7</sub>	0,608				
CS <sub>3</sub>		0,787			
CS <sub>4</sub>		0,726			
CS <sub>6</sub>		0,719			
CS <sub>5</sub>		0,674			
CS <sub>2</sub>		0,662			
CS <sub>1</sub>		0,626			
TC <sub>5</sub>			0,766		
TC <sub>3</sub>			0,726		
TC <sub>6</sub>			0,724		
TC <sub>1</sub>			0,718		
TC <sub>7</sub>			0,698		
TC <sub>4</sub>			0,665		
DU <sub>4</sub>				0,799	
DU <sub>2</sub>				0,751	
DU <sub>5</sub>				0,725	
DU <sub>3</sub>				0,716	
DU <sub>1</sub>				0,711	
DU <sub>6</sub>				0,704	
DC <sub>1</sub>					0,768
DC <sub>2</sub>					0,709
DC <sub>4</sub>					0,695
DC <sub>3</sub>					0,692
DC <sub>5</sub>					0,622

Nguồn: Tổng hợp từ nghiên cứu của nhóm tác giả

Phân tích EFA cho biến phụ thuộc “Sự hài lòng”, kết quả cho thấy các biến quan sát có tương quan đủ mạnh để chạy EFA thông qua kiểm định Bartlett với số sig bằng 0 < 0,05 và KMO = 0,727 > 0,5. Kết quả có 1 nhân tố được trích tại hệ số Eigenvalue = 2,315 và tổng phương sai trích là 77,172%. Hệ số tải nhân tố của 3 biến quan sát đều đạt yêu cầu > 0,5.

**3.4. Phân tích tương quan tuyến tính và phân tích hồi quy**

Ma trận tương quan Pearson cho thấy, mức ý nghĩa của các hệ số rất nhỏ (sig < 0,50) nên các hệ số tương quan có ý nghĩa thống kê và đều đủ điều kiện để đưa vào phân tích hồi quy. Riêng Sig. tương quan giữa HL với DU > 0,05, do đó, không có mối tương quan tuyến tính giữa 2 biến này, biến DU bị loại. Phân tích hồi quy tuyến tính bội được thực hiện bằng việc sử dụng phương pháp Enter cho kết quả như trong Bảng 4.

Kết quả phân tích phương sai ANOVA cho thấy, trị thống kê F = 62,307 với giá trị sig = 0,000 chứng tỏ mô hình hồi quy phù hợp với tập dữ liệu. Durbin-Watson là 2,210 < 3 cho thấy không có sự tương quan giữa các biến trong mô hình. Hệ số VIF của các biến đều < 10 chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Hệ số R2 hiệu chỉnh 0,432 cho thấy, 43,2% sự biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập. Phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa:

$$HL = 0,083 + 0,193 * NL + 0,373 * CS + 0,179 * TC + 0,251 * DC.$$

**3.5. Kiểm định sự vi phạm của các giả định hồi quy**

Đồ thị phân tán Scatterplot cho thấy, phần dư phân tán ngẫu nhiên xung quanh đường đi qua tung độ 0 và dao động nhiều ở biên độ +/- 1, chứng tỏ rằng giả định liên hệ tuyến tính không bị vi phạm. Biểu đồ tần số Histogram cho thấy, đường cong phân phối chuẩn đặt chồng lên biểu đồ tần số, giá trị trung bình rất nhỏ gần bằng 0 (mean = 1.10E-14) và độ lệch chuẩn gần bằng 1 (Std. Dev = 0,994), cho thấy phân phối của phần dư xấp xỉ chuẩn. Biểu đồ P-P plot cũng cho thấy các điểm quan sát không phân tán quá xa đường thẳng kỳ vọng nên có thể kết luận rằng giả thiết phần dư có phân phối chuẩn, không bị vi phạm. Như vậy, mô hình hồi quy tuyến tính trên là phù hợp.

Theo Bảng 4, 4 biến độc lập có tác động cùng chiều vào biến phụ thuộc HL theo thứ tự giảm dần: Cơ sở vật chất (β = 0,322). Sự đồng cảm (β =

**Bảng 4. Kết quả hồi quy**

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Dung sai	VIF	
1	(Hằng số)	0,083	0,258		0,320	0,750		
	NL	0,193	0,058	0,166	3,301	0,001	0,701	1,427
	CS	0,373	0,060	0,322	6,230	0,000	0,661	1,512
	TC	0,179	0,058	0,157	3,109	0,002	0,694	1,441
	DC	0,251	0,060	0,213	4,154	0,000	0,673	1,486
Biến phụ thuộc: HL								
R <sup>2</sup> hiệu chỉnh: 0,432								
Thống kê F (ANOVA): 62,307								
Mức ý nghĩa (Sig. của ANOVA): 0,000								
Durbin-Watson: 2,210								

*Nguồn: Tổng hợp từ nghiên cứu của nhóm tác giả*

0,213), Năng lực phục vụ ( $\beta = 0,166$ ), Sự tin cậy ( $\beta = 0,157$ ). Các giả thuyết H1, H3, H4, H5 đều được chấp nhận ở độ tin cậy 95%, giả thuyết H2 bị bác bỏ.

**3.6. Kiểm định sự khác biệt**

Kiểm định T-test và ANOVA một chiều được sử dụng. Kết quả cho thấy, không có sự khác biệt giữa nam và nữ, tuy nhiên, có sự khác biệt giữa các năm học và ngành học về HL.

**4. Kết luận và đề xuất hàm ý quản trị**

**4.1. Kết luận**

Qua quá trình nghiên cứu, nhóm tác giả đã sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng phù hợp, xử lý số liệu bằng phương tiện thống kê để có thể xác định được 4 yếu tố đánh giá HL, sắp xếp theo thứ tự tác động giảm dần: Cơ sở vật chất, Sự đồng cảm, Năng lực phục vụ, Sự tin cậy. Từ đó, đề xuất các hàm ý quản trị mang tính khách quan.

**4.2. Hàm ý quản trị**

*- Cơ sở vật chất*

“Cơ sở vật chất” có mức độ ảnh hưởng cao nhất với  $\beta = 0,322$  và mean là 3,292. Do đó, Nhà trường nên cân nhắc, tính toán, quan tâm đầu tư hơn nữa các giáo trình, sách tham khảo và tạp chí... phục vụ cho công tác nghiên cứu khoa học, giảng dạy của cán bộ giảng viên và sinh viên; Đầu tư thêm máy móc thiết bị, nâng cấp hệ thống điện, hệ thống nước, thường xuyên nâng cấp bảo trì, thay thế các

máy móc thiết bị hư hỏng, tránh tình trạng lỗi thời không phù hợp với ngành nghề đào tạo, làm ảnh hưởng đến quá trình giảng dạy và học tập của sinh viên; Thường xuyên kiểm tra hệ thống thu gom rác thải khu vực phòng thí nghiệm, đáp ứng các trang thiết bị đầy đủ và tăng tần suất dọn dẹp nhằm đảm bảo sạch sẽ.

*- Sự đồng cảm*

“Sự đồng cảm” có mức độ ảnh hưởng xếp thứ hai với  $\beta = 0,213$  và mean là 3,974. Vì vậy, chuyên viên phòng thí nghiệm cần thay đổi phong cách làm việc, trong đó cách phục vụ sinh viên cần ân cần, nhiệt tình hơn, thể hiện sự lắng nghe, quan tâm giúp đỡ sinh viên cần trong quá trình cung cấp dịch vụ; Chuyên viên phòng thí nghiệm cần nắm rõ nhu cầu của sinh viên để phục vụ tốt hơn, đáp ứng tốt hơn về nhu cầu của từng nhóm sinh viên; Ban quản lý và chuyên viên phòng thí nghiệm phải hiểu được sứ mệnh của mình là phục vụ, hỗ trợ sinh viên để có thái độ quan tâm thấu hiểu đến từng nhu cầu của sinh viên khi gặp vấn đề.

*- Năng lực phục vụ*

Mean của nhân tố này là 4,185. Chuyên viên phòng thí nghiệm cần trao đổi, giao tiếp, trò chuyện với sinh viên, có thái độ thực sự muốn phục vụ sinh viên, đồng thời xây dựng văn hóa phòng thí nghiệm, thiết lập quy trình làm việc tiêu chuẩn, quy trình tiếp xúc với sinh viên và thái độ cần thiết khi

làm việc với sinh viên, từ đó, hình thành cơ chế khen thưởng và xử lý hợp lý; Thiết lập đường dây nóng tiếp nhận các cuộc gọi từ sinh viên phản ánh về thái độ làm việc của chuyên viên và phòng Thanh tra sẽ chịu trách nhiệm giải quyết các vấn đề liên quan; Thường xuyên tổ chức các lớp nghiệp vụ văn phòng, kỹ năng giao tiếp, chuyên môn nhằm bồi dưỡng huấn luyện chuyên viên. Ngoài ra, nhà trường nên tổ chức các buổi tọa đàm, trao đổi chia sẻ kinh nghiệm trong công tác hỗ trợ sinh viên.

- *Sự tin cậy*

Mean của nhân tố này là 3.971. Vì vậy, các thủ tục làm việc tại phòng thí nghiệm đối với cán bộ giảng viên, sinh viên học viện cần đơn giản và dễ thực hiện hơn nữa; Thực hiện nhất quán thông tin cung cấp cho sinh viên liên quan đến học tập, thí nghiệm - thực hành, tránh gây nhầm lẫn trong quá

trình học tập; Thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng hướng dẫn sử dụng máy móc thiết bị cho chuyên viên phụ trách phòng thí nghiệm; Cập nhật các quy trình làm việc, thời gian giải quyết các vấn đề liên quan đến thí nghiệm - thực hành, cũng như nâng cấp trang chủ của phòng thí nghiệm để sinh viên dễ dàng tải các biểu mẫu và biết được thời gian các vấn đề của mình được giải quyết.

#### **4.3. Hạn chế của đề tài**

Mặc dù đề tài đã giải quyết xong mục tiêu nghiên cứu đặt ra, nhưng vẫn còn một số hạn chế như sau: (1) Phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên tại SGU, do đó kết quả mang tính đại diện chưa cao. (2) Vẫn còn một số yếu tố khác ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. (3) Một số sinh viên chưa thật sự quan tâm trả lời bảng khảo sát. Đó cũng chính là gợi ý cho những nghiên cứu tiếp theo ■

#### **TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

1. Berry, Leonard L. (1995). Relationship Marketing of Services Growing Interest, Emerging Perspectives. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23(Fall), 236-45.
2. Firdaus, A. (2006). The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality of higher education sector. Paper presented at the Third Annual Discourse Power Resistance Conference: *Global Issues Local Solutions*, pp. 5-7.
3. Hà Nam Khánh Giao & Bùi Nhất Vương. (2019). *Giáo trình cao học - Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh - Cập nhật SmartPLS*. Nhà xuất bản Tài chính. DOI: 10.31219/osf.io/hbj3k.
4. Hà Nam Khánh Giao & Nguyễn Phạm Hạnh Phúc (2015). Sự hài lòng sinh viên đối với chất lượng dịch đào tạo của Khoa Du lịch Trường Đại học Tài chính - Marketing giai đoạn 2010-2013. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính - Marketing*, số 28, tr.76 - 74.
5. Hà Nam Khánh Giao (2018). *Sách chuyên khảo Đo lường chất lượng dịch vụ - Nhìn từ phía khách hàng*. Nhà xuất bản Tài chính. Hà Nội. DOI: 10.31219/osf.io/cqh68.
6. Huang, Q. (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. Thesis report submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of: Masters of Business Administration, *Assumption University, Thailand*, 16-21, 30, 38-60.
7. Muhammed Ehsan Malik. (2010). *The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab*. Zeithaml and Bitner (2000), Services marketing: Integrating customer focus across the firm. Boston: McGraw-Hill.
8. Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phương và Vũ Thị Hồng Loan. (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 & Công nghệ Lâm nghiệp*, số 2, tr.163-172.
9. Oldfield, B. M., & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85-95.
10. 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*, số 4, tr.81-89.

11. Võ Văn Việt. (2017). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo: Một nghiên cứu từ cựu sinh viên Trường Đại học Nông lâm TP. Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh*, tập 14 (số 4), tr.171-182.

12. Vrana, V. G., Dimitriadis, S. G & Karavasilis, G. J. (2015). Students' perceptions of service quality at a Greek higher education institute. *International Journal of Decision Sciences, Risk and Management*, 6(1), 80-100.

**Ngày nhận bài: 5/10/2020**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 15/10/2020**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 25/10/2020**

*Thông tin tác giả:*

**1. PGS.TS. HÀ NAM KHÁNH GIAO**

**Trưởng khoa Vận tải Hàng không, Học viện Hàng không Việt Nam**

**2. NGUYỄN VĂN THẮNG**

**Chuyên viên Phòng Thiết bị, Trường Đại học Sài Gòn**

## **THE SATISFACTION OF STUDENTS WITH THE QUALITY OF EXPERIMENTS AND LABORATORIES OF SAIGON UNIVERSITY**

● Assoc.Prof. Ph.D **HA NAM KHANH GIAO**

Dean, Faculty of Air Transport, Vietnam Aviation Academy

● **NGUYEN VAN THANG**

Specialist, Department of Equipment, Sai Gon University

### **ABTRACTS:**

This study is to measure the impacts of different factors on the satisfaction of students with the quality of experiments and laboratories of Saigon University. 323 second, third and fourth-year students studying at Saigon University were surveyed. This study used Cronbach's alpha meausre, exploratory factor analysis, multiple linear regression analysis and the statistical software SPSS 20.0. This study's findings show that there are four factors affecting the satisfaction of students including (1) Facility; (2) Empathy; (3) Service capability; and (4) Reliability. These factors are listed in descending order of importance. Based on the study's findings, some managerial implications are proposed to the Lab Management Board of Saigon University to gain the satisfaction of students.

**Keywords:** Satisfaction, service quality, experiment, Sai Gon University, the satisfaction of students with the quality of laboratories of Saigon University.