

SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CÁC MÔN KHOA HỌC CƠ BẢN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ SÀI GÒN

● HÀ NAM KHÁNH GIAO - TRẦN THỊ MỸ VÂN

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 dịch vụ đào tạo các môn khoa học cơ bản tại Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn (STU), bằng việc khảo sát 380 sinh viên năm 1 và năm 2, công cụ Cronbachs Alpha, EFA và phân tích hồi quy bội được sử dụng, 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) Chi phí khóa học; (2) Đội ngũ giảng viên; (3) Chương trình đào tạo; (4) Cơ sở vật chất. Từ đó, nghiên cứu đề xuất các hàm ý quản trị đến Ban Chủ nhiệm Khoa Khoa học Cơ bản - Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên.

Từ khóa: Sự hài lòng, chất lượng dịch vụ đào tạo, SERVPERF, môn khoa học cơ bản, Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn.

1. Tổng quan

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 đổi mới quản lý giáo dục đại học là khâu đột phá để tạo sự đổi mới toàn diện giáo dục đại học và phát triển quy mô phải đi đôi với đảm bảo chất lượng đào tạo.

Trong bối cảnh đó, Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn (STU) cũng đã từng bước thực hiện các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng đào tạo. Trên thực tế, hai năm đầu tiên bước chân vào giảng đường đại học, sinh viên thường gặp nhiều bỡ ngỡ, cần sự tư vấn và hỗ trợ từ phía Nhà trường và thầy cô. Sinh viên sẽ phải tiếp cận các môn Khoa học Cơ bản bao gồm các kiến thức giáo dục đại cương cần thiết, và trong những năm đầu tiên sinh viên thường có thái độ học tập còn hạn chế. Vì vậy, việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo các môn Khoa học cơ bản tại Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn trở nên cần thiết.

2. Khái luận 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 và 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". Oldfield & Baron (2000) thêm vào "Giáo dục đại học có thể được xem như là một "dịch vụ thuần túy", cho thấy 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 có thể” (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 của 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), Tuan (2012), Phạm Thị Liên (2016), Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phương và Vũ Thị Hồng Loan (2016), Võ Văn Việt (2017), Huang (2009), Muhammed (2010), Athiyaman (1997), Vrana và ctg (2015), và từ 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 đào tạo các môn Khoa học Cơ bản tại STU tại SHL = f (Chi phí khóa học; Đội ngũ giảng viên; Chương trình đào tạo; Cơ sở vật chất, Đội ngũ hỗ trợ) và các giả thuyết nghiên cứu.

H1: Chi phí khóa học tác động cùng chiều đến SHL.

H2: Đội ngũ giảng viên tác động cùng chiều SHL.

H3: Chương trình đào tạo tác động cùng chiều đến SHL.

H4: Cơ sở vật chất tác động cùng chiều đến SHL.

H5: Đội ngũ hỗ trợ 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 nhất (Khóa 2018) và sinh viên năm thứ hai (Khóa 2017) đã và đang theo học các môn Khoa học Cơ bản tại Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn. Tổng cộng có 380 bảng khảo sát được phát ra, thu về 380 bảng (Không có bảng khảo sát nào không đạt yêu cầu) đạt tỷ lệ 100% trên tổng số bảng khảo sát phát ra. Bảng câu hỏi 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 Cronbachs Alpha

Nhóm tác giả phân tích hệ số Cronbachs Alpha để loại các biến không phù hợp hạn chế các biến rác, kết quả cho thấy các biến có hệ số Cronbachs Alpha lớn hơn 0.55 và có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 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 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)
Ngành học			
CNKT Cơ điện tử	25	25	6,6
CNKT Điện, Điện tử	26	26	6,8
CNKT Điện tử Viễn thông	7	7	1,8
Công nghệ Thông tin	101	101	26,6
Công nghệ Thực phẩm	32	32	8,4
Quản trị kinh doanh	142	142	37,4
Kỹ thuật Xây dựng	29	29	7,6
Thiết kế công nghiệp	18	18	4,7
Năm học			
SV năm 1	219	219	57,6
SV năm 2	161	161	42,4
Giới tính			
Nam	230	230	60,5
Nữ	150	150	39,5

Nguồn: Tổng hợp từ nghiên cứu của nhóm tác giả

Bảng 2. Hệ số tin cậy Cronbachs Alpha

Nhân tố	Số biến quan sát	Cronbachs Alpha	Hệ số tương quan biến - tổng nhỏ nhất
Đội ngũ giảng viên (DNGV)	6	0,779	0,460
Đội ngũ hỗ trợ (DNHT)	6	0,817	0,367
Chương trình đào tạo (CTDT)	6	0,803	0,443
Chi phí khóa học (CPKH)	5	0,861	0,649
Cơ sở vật chất (CSVC)	7	0,774	0,388
Sự hài lòng (SHL)	5	0,837	0,620

Nguồn: Tổng hợp từ nghiên cứu của nhóm tác giả

3.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Có 30 biến độc lập được đưa vào phân tích yếu tố EFA với phương pháp trích Principal Component và phép quay Varimax. Sau khi loại 3 biến quan sát DNHT6, CSVC2, CSVC1 ở lần EFA đầu tiên. Kết quả kiểm định Bartlett với sig bằng 0 ($< 0,005$), và hệ số KMO bằng 0,872 ($> 0,5$), Eigenvalue bằng 1,370 và phương sai trích là 55,387% ($> 50%$) đạt yêu cầu. Mô hình hồi quy sẽ có 05 biến độc lập (Bảng 3).

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 nhỏ hơn 0,05 và KMO bằng 0,771 lớn hơn 0,5. Kết quả có 1 nhân tố được trích tại hệ số Eigenvalue bằng 3,033 và tổng phương sai trích là 60,652%. Hệ số tải nhân tố của 5 biến quan sát đều đạt yêu cầu lớn hơn 0,5.

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

Ma trận tương quan Pearson cho thấy rằng 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.

Phân tích hồi quy tuyến tính bội được thực hiện bằng việc sử dụng phương pháp Enter lần 2 cho kết quả như trong Bảng 4, trong đó, nhân tố Đội ngũ hỗ trợ bị loại.

Kết quả phân tích phương sai ANOVA cho thấy trị thống kê F = 89,525 với giá trị sig = 0,000 chứng tỏ mô hình hồi quy phù hợp với tập dữ liệu. Durbin-Watson là 1,819 < 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 0,483 cho thấy 48,3% sự biến thiên của biến phụ thuộc được giải

thích bởi các biến độc lập. Phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa: $SHL = 0,976 + 0,409 * CPKH + 0,124 * CTDT + 0,178 * DNGV + 0,086 * CSVC$.

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-15) và độ lệch chuẩn gần bằng 1 (Std. Dev = 0,995), 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.

Bảng 4 cho thấy 4 biến độc lập có tác động cùng chiều vào biến phụ thuộc SHL theo thứ tự giảm dần: Chi phí khóa học ($\beta = 0,486$), Đội ngũ giảng viên ($\beta = 0,164$), Chương trình đào tạo ($\beta = 0,121$), Cơ sở vật chất ($\beta = 0,097$). Các giả thuyết H1, H2, H3, H4 đều được chấp nhận ở độ tin cậy 95%, giả thuyết H5 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, năm 1 và năm 2 về SHL, tuy nhiên có sự khác biệt giữa các ngành học về SHL.

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

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

	Yếu tố				
	1	2	3	4	5
CPKH3	0,831				
CPKH4	0,739				
CPKH1	0,739				
CPKH5	0,733				
CPKH2	0,725				
DNHT3		0,840			
DNHT1		0,837			
DNHT2		0,823			
DNHT4		0,700			
DNHT5		0,613			
CTDT1			0,718		
CTDT3			0,714		
CTDT4			0,663		
CTDT2			0,612		
CTDT6			0,598		
CTDT5			0,568		
DNGV2				0,701	
DNGV1				0,673	
DNGV5				0,673	
DNGV4				0,655	
DNGV3				0,606	
DNGV6				0,583	
CSVC6					0,736
CSVC4					0,708
CSVC7					0,699
CSVC3					0,636
CSVC5					0,561

Nguồn: Tổng hợp từ nghiên cứu của nhóm tác giả

xác định được 4 yếu tố đánh giá SHL, sắp xếp theo thứ tự tác động giảm dần: Chi phí khóa học; Đội ngũ giảng viên; Chương trình đào tạo; Cơ sở vật chất và từ đó để xuất các hàm ý quản trị mang tính khách quan

4.2. Hàm ý quản trị

4.2.1. Chi phí khóa học

“Chi phí khóa học” có mức độ ảnh hưởng cao nhất với $\beta = 0,486$ và mean là 3,2911. Do đó, Nhà trường nên cân nhắc, tính toán, quan tâm hơn nữa

các mức học phí ở tất cả các ngành và bậc học để sinh viên cảm thấy hài lòng hơn với các mức học phí được áp dụng tại trường. Nhìn chung, chi phí khóa học các môn KHCB tại trường STU phù hợp với nhiều đối tượng sinh viên, phù hợp với chuyên ngành và bậc học, kể cả khi so sánh với mặt bằng chung ở tất cả các trường ngoài công lập.

4.2.2. Đội ngũ giảng viên

“Đội ngũ giảng viên” có mức độ ảnh hưởng xếp thứ hai với $\beta = 0,164$ và mean là 3,8430. Vì vậy, Nhà trường cần có những chính sách thu hút các giảng viên có trình độ chuyên môn cao, có kinh nghiệm giảng dạy, có kiến thức sâu rộng thực tế về lĩnh vực giảng dạy, về công tác chính thức tại trường. Ngoài ra, Nhà trường cần chú trọng nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên cơ hữu hiện có bằng cách: Tạo điều kiện thuận lợi cho giảng viên có cơ hội học tập nâng cao trình độ ở bậc sau đại học, khuyến khích nghiên cứu khoa học, hỗ trợ hơn nữa cho giảng viên tham gia các hội thảo nghiên cứu khoa học trong nước và quốc tế. Bên cạnh đó, ngoài trình độ chuyên môn, các giảng viên cần trau dồi các kỹ năng như: Kỹ năng sư phạm, các phương pháp giảng dạy; Kỹ năng tin học; Kỹ năng ngoại ngữ, ... Trong quá trình giảng dạy, giảng viên cần có hình thức kiểm tra và đánh giá điểm số của sinh viên một cách công bằng, hợp lý, có thái độ gần gũi và thân thiện với sinh viên, có biện pháp đôn đốc, theo dõi, nhắc nhở sinh viên đến lớp học, thường xuyên lấy ý kiến phản hồi của sinh viên giúp sinh viên cảm thấy hài lòng và tin tưởng về đội ngũ giảng viên của trường.

4.2.3. Chương trình đào tạo

Mean của nhân tố này là 3,6781 Trong tuần gặp gỡ sinh hoạt đầu khóa chào đón các tân sinh viên, Nhà trường sẽ phát sổ tay sinh viên, niên giám năm học, trong đó có các nội dung: Mục tiêu đào tạo; Chương trình đào tạo; Khối lượng kiến thức tích lũy (các môn học bắt buộc và môn học tự chọn); Phương thức đánh giá môn học; Các quy định của trường, các quy chế học vụ; Chuẩn đầu ra của ngành học... để sinh viên nắm được tổng quát mức độ cần thiết của các môn học nói chung và của các môn học KHCB nói riêng (khối kiến thức bắt buộc) trong chương trình đào tạo. Sinh viên đánh giá cao ở yếu tố này là do Chương trình đào tạo có mục tiêu rõ ràng, đáp ứng yêu cầu về chuẩn kiến thức, kỹ năng thực tế mà sinh viên cần có. Công tác quản lý đào tạo, đăng ký môn học.

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)	0,976	0,175		5,575	0,000		
CPKH	0,409	0,037	0,486	11,099	0,000	0,712	1,405
CTDT	0,124	0,049	0,121	2,524	0,012	0,597	1,674
DNGV	0,178	0,048	0,164	3,689	0,000	0,689	1,451
CSVC	0,086	0,039	0,097	2,220	0,027	0,718	1,392
Biến phụ thuộc: SHL							
R2 hiệu chỉnh: 0,483							
Thống kê F (ANOVA): 89,525							
Mức ý nghĩa (Sig. của ANOVA): 0,000							
Durbin-Watson: 1,819							

Nguồn: Tổng hợp từ nghiên cứu của nhóm tác giả

sắp xếp lịch học, bố trí lịch thi của trường hợp lý tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên. Chính vì vậy, trong thời gian tới, Nhà trường cần tiếp tục duy trì, phát huy và thực hiện tối yếu tố này nhiều hơn nữa.

4.2.4. Cơ sở vật chất

Mean của nhân tố này là 3,4253. Vì vậy, đối với các trang thiết bị, dụng cụ hỗ trợ học tập, cơ sở vật chất toàn diện, Nhà trường cần có kế hoạch kiểm tra định kỳ hàng năm để kịp thời sửa chữa, thay thế các trang 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 giảng viên và sinh viên. Bên cạnh đó, thư viện

Trường nên tiếp tục bổ sung, cập nhật các đầu sách mới, xây dựng dữ liệu thư viện điện tử với nhiều tài liệu, sách, giáo trình, các nghiên cứu khoa học giúp cho sinh viên tiếp cận dễ dàng.

4.3. Hạn chế của đề tài

Mặc dù đề tài đã giải quyết xong mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, nhưng vẫn còn một số hạn chế như sau: (1) Phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên tại STU, 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 bằng khảo sát. Đó cũng chính là gợi ý cho những nghiên cứu tiếp theo.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Berry, Leonard L. (1995) *Relationship Marketing of Services Growing Interest, Emerging Perspectives*, "Journal of the Academy of Marketing Science", 23 (Fall), pp. 236-45.
- 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.
- Hà Nam Khánh Giao - Bùi Nhật 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.
- 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/cq68.
- Huang, Q (2009). *The relationship between service quality and student satisfaction in higher education sector: A case study on the undergraduate sector of Xiemen 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.
- Muhammed Ehsan Malik (2010). *The Impact of Service Quality on Students Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab*. Zeithaml and Bimer (2000). *Services marketing. Integrating customer focus across the firm*, McGraw-Hill, Boston
- 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.

8. 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), pp. 85-95
9. 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*
10. Tuan, Nguyen Minh (2012). *Effects of Service Quality and Price Fairness on Student Satisfaction. International Journal of Business and Social Science, 3*(19), pp.132-150.
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), pp 80-100.

Ngày nhận bài: 6/2/2020

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 16/2/2020

Ngày chấp nhận đăng bài: 26/2/2020

Thông tin tác giả:

1. PGS.TS. Hà Nam Khánh Giao

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

2. TRẦN THỊ MỸ VÂN

Thư ký Ban Khoa học Cơ bản, Trường Đại học Công nghệ Sài Gòn

THE SATISFACTION OF STUDENTS WITH THE QUALITY OF BASIC SCIENCE COURSES TAUGHT BY SAIGON TECHNOLOGY UNIVERSITY

● Assoc.Prof. HA NAM KHANH GIAO

Dean, Department of Air Transport, Vietnam Aviation Academy

● TRAN THI MY VAN

Secretary Department of Basic Science, Saigon University of Technology

ABSTRACT

This research is to measure the satisfaction of students with the quality of basic science courses provided by Saigon Technology University (STU). This research was conducted by surveying 380 freshmen and sophomores and using Cronbach's alpha, exploratory factor analysis (EFA) and multiple linear regression analysis with SPSS 20.0. The research results show that the satisfaction of students with the quality of basic science courses taught by STU is affected by 4 factors which are listed in the descending order of importance, namely (1) Cost of the credits; (2) Faculty members; (3) Curriculum; (4) Facility. Based on results, this research proposes some managerial solutions the leaders of Department of Basic Science, STU to enhance the students satisfaction with the quality of basic science courses taught by the department.

Keywords: Satisfaction, quality of education services, SERVPERF, basic science course, Saigon University of Technology