

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

NGUYỄN HÀ MY

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ VÀ
QUẢN LÝ HỮU NGHỊ

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

HÀ NỘI - 2024

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

NGUYỄN HÀ MY

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ VÀ
QUẢN LÝ HỮU NGHỊ

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ SỐ: 9340101

Người hướng dẫn khoa học: 1. PGS.TS. TRƯƠNG ĐOÀN THÊ
2. PGS. TS. ĐỖ THỊ NGỌC

HÀ NỘI - 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề án tốt nghiệp này là công trình do tôi nghiên cứu kết hợp với sự hướng dẫn khoa học của PGS.TS. Trương Đoàn Thê. Những số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được chính tác giả thu thập từ các nguồn khác nhau có ghi trong phần tài liệu tham khảo.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm với cam kết trên.

Hà Nội, ngày tháng năm 2024
Tác giả

Nguyễn Hà My

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
MỤC LỤC	ii
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU VIẾT TẮT	v
DANH MỤC BẢNG BIỂU	vi
DANH MỤC HÌNH ẢNH	vii
TÓM TẮT	viii
MỞ ĐẦU.....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu.....	2
2.1. Mục tiêu chung	2
2.2. Nhiệm vụ cụ thể.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
3.1. Đối tượng nghiên cứu	2
3.2. Phạm vi nghiên cứu	2
4. Phương pháp nghiên cứu.....	3
4.1. Phương pháp thu thập số liệu	3
4.2. Phương pháp xử lý và phân tích số liệu	3
5. Kết cấu của đề án	3
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC	4
1.1. Khái niệm, khái luận.....	4
1.1.1. Khái niệm về dịch vụ.....	4
1.1.2. Khái niệm về chất lượng dịch vụ.....	4
1.1.3. Khái niệm về chất lượng dịch vụ đào tạo	5
1.2. Sự hài lòng của người học	7
1.3. Mối liên hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên.....	8
1.4. Mô hình SERVPERF	9
CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	11

2.1. Quy trình nghiên cứu	11
2.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	12
2.3. Thu thập thông tin	15
2.3.1. Tổng thể mẫu và phương pháp chọn mẫu.....	15
2.3.2. Kích thước mẫu	15
2.4. Phương pháp xử lý số liệu	16
2.4.1. Thống kê mô tả.....	16
2.4.2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha	16
2.4.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)	16
2.4.4. Phân tích tương quan Pearson	17
2.4.5. Phân tích hồi quy	18
CHƯƠNG 3: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ VÀ QUẢN LÝ HỮU NGHỊ.....	19
3.1. Giới thiệu chung về Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.....	19
3.1.1. Tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục, khẩu hiệu hành động..	19
3.1.2. Lĩnh vực hoạt động và quy mô đào tạo	20
3.1.3. Về cơ cấu tổ chức và bộ máy nhân sự.....	22
3.1.4. Cơ sở vật chất và trang thiết bị học tập	26
3.2. Phân tích kết quả nghiên cứu	28
3.2.1. Kết quả thống kê mẫu nghiên cứu.....	28
3.2.2. Phân tích kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha.....	31
3.2.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA	31
3.2.4. Phân tích tương quan Pearson	34
3.2.5. Phân tích hồi quy	34
3.3. Đánh giá	36
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ VÀ QUẢN LÝ HỮU NGHỊ.....	38
4.1. Định hướng mục tiêu phát triển của Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.....	38
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo	39
4.2.1. Cải thiện cơ sở vật chất	40

4.2.2. Bỏ sung số lượng nhân sự	41
4.2.3. Tối ưu hóa quy trình làm việc	43
4.3. Hạn chế của nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo.....	45
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	46
PHỤ LỤC A	52
PHỤ LỤC B.....	55
PHỤ LỤC C	57

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU VIẾT TẮT

Tên viết tắt	Tiếng Anh	Tiếng Việt
ANOVA		Phân tích phương sai
BGH		Ban Giám hiệu
CB		Cán bộ
CFA	Confirmatory Factor Analysis	Phân tích nhân tố khẳng định
CLDVĐT		Chất lượng dịch vụ đào tạo
ĐHHN		Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị
ĐHTT		Đại học tư thục
EFA	Exploratory factor analysis	Phân tích nhân tố khám phá
GSO	General Statistics Office of Vietnam	Tổng cục Thống kê
GV		Giảng viên
HĐT		Hội đồng trường
KMO	Kaiser–Meyer–Olkin test	Hệ số KMO
NCKH		Nghiên cứu khoa học
NV		Nhân viên
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences	Gói thống kê cho khoa học xã hội

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1: Các ngành đào tạo tại trường	20
Bảng 3.2: Quy mô đào tạo hệ đại học chính quy	21
Bảng 3.3: Quy mô cán bộ quản lý nhân viên theo trình độ, học vị, chức danh tại trường	24
Bảng 3.4: Phân cấp giảng viên và nghiên cứu viên.....	25
Bảng 3.5: Thống kê số lượng giảng viên và nghiên cứu viên	25
Bảng 3.6: Hệ thống phòng học	27
Bảng 3.7: Mẫu chia theo ngành đào tạo	29
Bảng 3.8: Thống kê mô tả các nhân tố	30
Bảng 3.9: Độ tin cậy thang đo	31
Bảng 3.10: Kiểm định KMO and Bartlett's Test	31
Bảng 3.11: Kết quả ma trận xoay nhân tố độc lập lần 2.....	32
Bảng 3.12: Kết quả kiểm định KMO and Bartlett's Test cho biến phụ thuộc	33
Bảng 3.13: Kết quả phân tích EFA cho biến phụ thuộc	33
Bảng 3.14: Kết quả phân tích tương quan Pearson	34
Bảng 3.15: Kết quả phân tích phương sai ANOVA	34
Bảng 3.16: Kết quả kiểm định các giả thuyết.....	35

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1: Mô hình nghiên cứu thang đo chất lượng dịch vụ SERVQUAL	9
Hình 2.1: Quy trình nghiên cứu.....	11
Hình 2.2: Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	12
Hình 3.1: Sơ đồ tổ chức.....	22
Hình 3.2: Sơ đồ cơ cấu Hội đồng trường	23
Hình 3.3: Mẫu chia theo giới tính.....	28
Hình 3.4: Mẫu chia theo năm đào tạo.....	29

TÓM TẮT

Đề án “Nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị” được thực hiện với mức tiêu đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người học tại Trường, từ đó đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo ở đây. Để đạt được mục tiêu trên, đề án đã thực hiện nghiên cứu, khảo sát, tổng hợp, phân tích và đánh giá dữ liệu từ cả hai nguồn sơ cấp và thứ cấp. Nhìn chung, đề án đạt được những kết quả như sau:

Đề án đã nghiên cứu, hệ thống hóa cơ sở lý luận về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học. Trong đó, nghiên cứu đã chỉ ra các khái niệm và đặc điểm của dịch vụ nói chung và dịch vụ đào tạo nói riêng; chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ đào tạo; mô hình chất lượng dịch vụ SERVPERF của Cronin và Taylor (1992)

Bên cạnh đó, đề án đã xây dựng phương pháp nghiên cứu nhằm phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị. Bảng hỏi dựa trên mô hình SERVPERF của Cronin và Taylor (1992) và nghiên cứu của Phillip Kotler (1997) và Lin (2023). Dữ liệu thu thập được từ 202 sinh viên hệ đại học chính quy tại trường theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Các phương pháp thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy Cronbach’s Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan Pearson và phân tích hồi quy được sử dụng trong nghiên cứu. Kết quả cho thấy, cả năm nhân tố: phương tiện hữu hình, sự tin cậy, sự đảm bảo, sự đáp ứng, sự cảm thông đều có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của người học trên phương diện chất lượng dịch vụ. Trong đó, nhân tố Sự đảm bảo có tác động lớn nhất đến cảm xúc, thái độ của người học, còn nhân tố Phương tiện hữu hình có tác động nhỏ nhất.

Từ các phân tích thực trạng và nguyên nhân của vấn đề tồn đọng, đề án đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị đồng thời đưa ra các khuyến nghị với các đơn vị liên quan. Đề án vẫn còn một số điểm hạn chế, và đã chỉ ra các phương hướng nghiên cứu để phát triển hơn trong tương lai.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ đào tạo, sự hài lòng.

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trường Đại học ngoài công lập hay còn được biết đến là đại học tư thục hoặc đại học dân lập, là những đơn vị giáo dục đại học nằm trong hệ thống giáo dục quốc dân do các tổ chức hoặc cá nhân thành lập, xây dựng cơ sở vật chất và bảo đảm hoạt động không sử dụng từ nguồn ngân sách nhà nước mà hoạt động theo nguyên tắc tự nguyện góp vốn từ các nhà đầu tư, hoàn toàn tự chủ về tài chính nhưng vẫn hoạt động theo quy định của pháp luật, tự cân đối thu - chi, thực hiện các quy định về chế độ kế toán, thống kê và thực hiện nghĩa vụ với ngân sách nhà nước.

Tại nhiều quốc gia trên thế giới, giáo dục ĐHTT được xem như một phần bổ sung quan trọng cho khu vực giáo dục đại học công lập, đáp ứng hiệu quả và linh hoạt yêu cầu của người học và đơn vị tuyển dụng. Trước xu thế phát triển chung về giáo dục ĐHTT của thế giới, bên cạnh sự phát triển của hệ thống giáo dục đại học công lập, các trường ĐHTT ở Việt Nam đã từng bước được thành lập, góp phần đa dạng hóa hệ thống giáo dục, đáp ứng nhu cầu đào tạo ngày càng cao của xã hội. Đến nay, cả nước có 244 cơ sở giáo dục đại học, trong đó 172 cơ sở giáo dục đại học công lập; 67 cơ sở giáo dục đại học ngoài công lập (05 cơ sở giáo dục đại học có vốn đầu tư nước ngoài) - chiếm 27% tổng số các trường đại học trên cả nước (Phuong Linh, 2023). Trong bối cảnh số lượng các cơ trường đại học tăng lên nhanh chóng, có sự cạnh tranh không chỉ giữa những trường đại học tư thục với nhau, mà còn là sự cạnh tranh giữa các trường công lập với công lập, công lập với tư thục, và các trường trong nước và ngoài nước. Vì vậy, để các cơ sở giáo dục có thể tồn tại và có vị thế trong thị trường, hiện nay nhà trường không chỉ cần nâng cao chất lượng đào tạo, mà còn cần phải quan tâm tới chất lượng cơ sở vật chất, đội ngũ cán bộ giảng viên, chiến lược và quy trình hoạt động,... Nói cách khác, các trường đại học cần chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo để từ đó gia tăng sự hài lòng của người học.

Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị là một cơ sở giáo dục ngoài công lập đã được kiểm định chất lượng giáo dục Quốc gia. Trải qua 15 năm xây dựng và phát triển, Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị đã trở thành một trong những trường đại học có uy tín ở Việt Nam trong đào tạo 3 khối ngành Công nghệ, Kinh tế - Luật và Ngôn ngữ. Mặc dù đã có quá trình hình thành và phát triển lâu dài, tuy nhiên, nhà trường vẫn đang đứng trước những thách thức về chất lượng dịch vụ đào tạo để phù hợp với xu thế phát triển hiện nay của xã hội. Các năng lực đáp ứng sinh viên chưa được đảm bảo, cũng như chưa có những đánh giá tổng thể về chất lượng dịch vụ đào tạo và

sự hài lòng của sinh viên trong quá trình theo học tại trường. Vì vậy, học viên lựa chọn hướng nghiên cứu: **“Nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị”** làm đề tài đề án thạc sĩ. Dựa trên những kết quả nghiên cứu được từ đề án này, nhà trường sẽ có phân tích về tình hình chất lượng dịch vụ đào tạo hiện nay cũng như có những biện pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo.

2. Mục đích nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Nghiên cứu cơ sở lý luận và thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị từ đó đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.

2.2. Nhiệm vụ cụ thể

- Xác định cơ sở lý luận, hệ thống hóa lý luận về chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng.
- Phân tích và đánh giá thực trạng về chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.
- Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

3.2.1. Phạm vi về không gian

Đề án tập trung nghiên cứu tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.

3.2.2. Phạm vi về thời gian

Đề án tập trung nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị giai đoạn từ 2019 - 2023, đề xuất giải pháp cho 05 năm tiếp theo từ 2024 - 2028.

3.2.3. Phạm vi về nội dung

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng tại cơ Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng kết hợp giữa phương pháp nghiên cứu định tính, phương pháp nghiên cứu định lượng, thống kê mô tả và phân tích dữ liệu sơ cấp và thứ cấp.

4.1. Phương pháp thu thập số liệu

Đề án thu thập dữ liệu thứ cấp và sơ cấp.

- Dữ liệu thứ cấp được thu thập từ báo cáo tài chính, báo cáo thường niên và báo cáo tổng kết năm học,... của Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.
- Dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng phương pháp điều tra bằng phiếu khảo sát với các sinh viên theo học tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị thông qua bảng câu hỏi chi tiết soạn sẵn. Mẫu khảo sát được lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện, phi xác suất các sinh viên, học viên đang học tập tại Trường.

4.2. Phương pháp xử lý và phân tích số liệu

Số liệu được phân tích dựa vào phần mềm SPSS 25.0. Khởi đầu, số liệu được làm sạch và nhập vào phần mềm SPSS, sau đó dữ liệu phân tích được thực hiện qua các bước chính sau:

- Kiểm định thang đo các nhân tố thể hiện chất lượng dịch vụ đào tạo bằng phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis).
- Đánh giá thang đo và độ tin cậy của các biến đo lường bằng hệ số Cronbach's Alpha.
- Sử dụng kỹ thuật phương pháp phân tích tương quan và phân tích hồi quy để kiểm định mô hình

5. Kết cấu của đề án

Ngoài phần Lời mở đầu, Kết luận và Danh mục tài liệu tham khảo, đề án kết cấu gồm ba chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ đào tạo tại các trường đại học và sự hài lòng của người học.

Chương 2: Phương pháp nghiên cứu

Chương 3: Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.

Chương 4: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC

1.1. Khái niệm, khái luận

1.1.1. Khái niệm về dịch vụ

Dịch vụ là một khu vực kinh tế quan trọng trong cơ cấu kinh tế quốc dân, bên cạnh nông nghiệp và công nghiệp. Có rất nhiều định nghĩa về dịch vụ, ví dụ như trong cuốn Service Marketing, dịch vụ là hành động, quy trình và hoạt động (Zeithaml & Bitner, 1996). Dịch vụ còn được xác định là một hoặc một chuỗi các hoạt động có tính chất vô hình, diễn ra giữa người dùng và nhân viên cung cấp hoặc thực hiện dịch vụ, với hệ thống vật chất dịch vụ, từ đó giải quyết các vấn đề, nhu cầu của người dùng (Grönroos, 2010).

Một khái niệm khác cho rằng dịch vụ là mọi hành động và kết quả mà một người có thể cung cấp cho người kia dưới dạng chủ yếu là vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu một cái gì đó (Kotler, 1997). Dịch vụ là một trải nghiệm vô hình, có thể hư hỏng theo thời gian, được thực hiện cho khách hàng đóng vai trò là người đồng sản xuất (Fitzsimmons và c.s., 2014). Hay theo Nguyễn Đình Phan và cộng sự, dịch vụ là kết quả tạo ra từ các hoạt động tiếp xúc giữa người cung ứng và người sử dụng dịch vụ (Nguyễn Đình Phan và cộng sự, 2015, tr.128). Như vậy, có thể hiểu *dịch vụ là toàn bộ các hoạt động nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người mà sản phẩm của nó tồn tại dưới hình thái phi vật thể. Quá trình cung cấp và sử dụng dịch vụ diễn ra song song, không thể tách rời, không thể dự trữ, và có tính biến đổi do có sự thay đổi vào nhiều yếu tố như người cung cấp dịch vụ, khách hàng, thời gian và địa điểm,*

1.1.2. Khái niệm về chất lượng dịch vụ

Do những đặc tính của dịch vụ bao gồm sự không đồng nhất, sự vô hình, không thể lưu trữ và không thể tách rời, nên việc đánh giá chất lượng dịch vụ sẽ khó khăn hơn đánh giá chất lượng sản phẩm hữu hình. Nhận thức về chất lượng dịch vụ được xem là chất lượng của sự cảm nhận.

Theo TCVN ISO 9000:2015, chất lượng dịch vụ là “*Tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng những khả năng thỏa mãn những yêu cầu đã nêu ra hoặc yêu cầu tiềm ẩn*” (Tiêu chuẩn Quốc gia, 2015). Trong một quan điểm khác, Zeithaml, 2000 cho rằng chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính siêu việt của một đối tượng. Nó là biểu hiện trên phương diện thái độ và các hệ quả cảm xúc

từ sự so sánh giữa những gì được mong đợi và giá trị nhận được theo cảm nhận. Điều này tương đồng với quan điểm của nhiều nghiên cứu như Lewis & Mitchell, 1990, chất lượng dịch vụ là sự đo lường dịch vụ được đưa đến khách hàng tương xứng với mong đợi của khách hàng tốt đến mức độ nào. Một dịch vụ chất lượng khi dịch vụ thực tế đó đồng nhất với mong đợi của khách hàng.

Đối với dịch vụ, việc đánh giá chất lượng được tiến hành trong mỗi quá trình tiêu thụ dịch vụ. Mỗi một tương tác với khách hàng đều là một “khoảnh khắc của sự thật”, là một cơ hội để tạo nên sự hài lòng hoặc không hài lòng với khách hàng. Chất lượng dịch vụ là tốt hay không tốt ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Đánh giá chất lượng dịch vụ không chỉ dựa vào kết quả của dịch vụ mà còn bao gồm sự đánh giá trong quá trình cung cấp, thực hiện dịch vụ.

Một số nghiên cứu đưa ra các yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học (Siskos và c.s., 2005; Snipes & Thomson, 1999). Theo Philip Kotler và cộng sự (2005), việc đánh giá phẩm chất và chức năng dịch vụ cần dựa trên nhiều góc độ như độ bền vững tổng thể theo thời gian, tin cậy, chính xác, tính dễ vận hành, dễ sửa chữa và các thuộc tính khác thể hiện chức năng, công năng của dịch vụ đó. Ngoài ra, do môi trường văn hóa khác nhau, người tiêu dùng ở mỗi quốc gia khác nhau có thể có nhận thức khác nhau về chất lượng dịch vụ ở mỗi loại hình dịch vụ khác nhau (Malhotra và c.s., 2005; Nguyễn Thị Mai Trang, 2006)

1.1.3. Khái niệm về chất lượng dịch vụ đào tạo

Giáo dục đại học đã được thương mại hóa toàn cầu từ năm 1999, được chi phối bởi các nguồn lực trong thị trường và hoạt động với động lực lợi nhuận (Dinkar Sewa Rathod, 2022). Điều đó biến giáo dục thành một mặt hàng giao dịch trong thị trường kinh doanh bình thường với khách hàng chính là sinh viên là người trực tiếp nhận và tiêu thụ dịch vụ được cung cấp từ nhà trường, đóng vai trò trung tâm trong các hoạt động giáo dục, và sản phẩm không chỉ là điểm số và bằng tốt nghiệp mà còn là kiến thức, kỹ năng và năng lực (Brown & Mazzarol, 2009; Michael Courtney & Amy Courtney, 2012; Paricio Royo, 2017).

Có rất nhiều quan điểm về dịch vụ đào tạo. Thuật ngữ “dịch vụ đào tạo” hay “dịch vụ giáo dục” được sử dụng trong các văn bản pháp quy ở Việt Nam và ngày càng trở nên phổ biến. *Dịch vụ đào tạo được định nghĩa là một sản phẩm hoặc quy trình cụ thể do các tổ chức giáo dục cung cấp để đáp ứng nhu cầu cá nhân về việc tiếp thu kiến thức, kỹ năng, năng lực để ứng dụng trong chuyên môn, và cuối cùng biến những dịch vụ này thành chính tài sản của con người (Biloshkurska & Gumeniuk, 2023).* Dịch vụ

đào tạo khác với những loại dịch vụ khác chủ yếu do đặc điểm của nó. Giống như định nghĩa của nó, dịch vụ giáo dục hoạt động nhằm giải quyết nhu cầu giáo dục và đào tạo của nhiều đối tượng thụ hưởng khác nhau, dù được thành lập bởi cá nhân nhưng đều chịu quản lý chung của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Bên cạnh đó, tác động của các dịch vụ đào tạo không chỉ nhận được ngay lập tức, mà những lợi ích của nó còn được thể hiện theo thời gian, vì sự thỏa mãn của các nhu cầu đào tạo không được nhận ra ngay khi dịch vụ được cung cấp. Điều này trái ngược với nhiều dịch vụ khác khi mà sự kết quả sẽ nhận được ngay khi dịch vụ được cung cấp, và sự thỏa mãn cũng được cảm nhận ngay lúc đó (Gura, V. và cs., 2022). Ngoài ra, việc đồng sáng tạo giá trị giữa nhà cung cấp (giảng viên) và người tiêu dùng (sinh viên) là một đặc điểm riêng của các dịch vụ đào tạo, nhấn mạnh vai trò của người học trong quá trình học tập của họ (Leonard, Wallezky., 2014). Vì vậy, dịch vụ đào tạo đặc biệt bởi tính phức tạp, môi trường quản lý, và đặc tính tác động lâu dài của chúng với xã hội.

Khi sinh viên được coi là "khách hàng chính" của một trường đại học, là người trực tiếp nhận dịch vụ được cung cấp, thì chất lượng dịch vụ được đánh giá dưới góc nhìn của sinh viên trở thành vấn đề quan trọng trong công tác quản lý của các trường đại học. Việc chỉ đánh giá chất lượng đào tạo đã không còn là yếu tố duy nhất để thu hút cũng như làm hài lòng người học. Ngoài chất lượng đào tạo, các trường đại học cần cung cấp những giá trị gia tăng khác (Mukherjee và c.s., 2022), như danh tiếng, chương trình giảng dạy, lộ trình đào tạo với định hướng phát triển và hệ thống chất lượng đều là nhân tố ảnh hưởng đến lựa chọn và sự hài lòng của sinh viên (Paricio Royo, 2017).

Cùng với đó, việc đánh giá chất lượng dịch vụ sẽ giúp nhà trường đảm bảo đáp ứng nhu cầu và mong đợi của người học, nâng cao sự thỏa mãn, và không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ hơn nữa (Rolo và c.s., 2023; Valencia-Arias và c.s., 2023). Chất lượng dịch vụ đào tạo trong giáo dục đại học cần được đánh giá ở từng bước trong quá trình tiêu thụ dịch vụ đào tạo từ nhân tố đầu vào, quá trình đến kết quả đầu ra. Chất lượng dịch vụ xuất sắc là một mục tiêu quan trọng đối với hầu hết các cơ giáo dục đại học, là định hướng của các cơ sở giáo dục đại học để đạt được lợi thế cạnh tranh bền vững (Abdullah, 2006b, 2006a).

Nhận thức được tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ đào tạo, nhiều nghiên cứu đã nhấn mạnh vào việc cần tập trung vào các nhân tố như chất lượng giảng dạy; cơ sở vật chất, trang thiết bị; sự hỗ trợ của cán bộ nhân viên, khả năng liên kết việc làm; sự an toàn và tin cậy; các hoạt động ngoại khóa (Abbas, 2020).

1.2. Sự hài lòng của người học

Sự hài lòng/thỏa mãn của khách hàng là một khái niệm quan trọng trong kinh doanh, xác định những đánh giá tổng quan của người dùng đã có trải nghiệm, thể hiện cảm xúc vui thú hay thất vọng dựa trên những kỳ vọng của họ (Riak PhD & Bill, 2022; Yulianti & Rizal, 2022). Halstead (1992) coi sự hài lòng là một phản ứng của cảm xúc được xác định dựa trên hai khía cạnh: kỳ vọng ban đầu và những nhận thức thực tế về sản phẩm hoặc dịch vụ (Lin, 2023). Như vậy, cảm xúc hài lòng đến từ việc đối chiếu những mong đợi ban đầu và thực tế (Kotler, 2003). Kỳ vọng bắt nguồn từ nhu cầu cá nhân, từ tiêu chuẩn cá nhân đặt ra trước khi mua, từ kinh nghiệm trước đó hoặc thông tin từ bên ngoài như quảng cáo, thông tin truyền miệng. Những kỳ vọng và mong muốn cá nhân này, người dùng sẽ có những cảm nhận về sự thay đổi sau khi sử dụng và tiêu thụ sản phẩm thực tế (Oliver, 1980), dẫn đến những mức độ cảm xúc khác nhau, bao gồm:

- Nếu kết quả thực hiện kém hơn so với kỳ vọng thì khách hàng sẽ không hài lòng;
- Nếu kết quả thực hiện tương xứng với kỳ vọng thì khách hàng sẽ hài lòng;
- Nếu kết quả thực hiện vượt quá sự kỳ vọng thì khách hàng rất hài lòng và thích thú.

Việc tạo ra được sự hài lòng của khách hàng là một tài sản quan trọng đối với một tổ chức đang nỗ lực nâng cao phẩm chất của sản phẩm/dịch vụ hoặc hình ảnh của cả doanh nghiệp.

Khái niệm sự hài lòng của người học bắt nguồn từ sự hài lòng của khách hàng. Khung lý thuyết phổ biến để xem xét cảm xúc của người dùng là lý thuyết “Kỳ vọng - Xác nhận” bao gồm hai quá trình nhỏ có tác động độc lập đến sự hài lòng của khách hàng: Mong đợi trước khi mua và cảm nhận sau khi đã trải nghiệm dịch vụ (Oliver, 1980). Do đó, khái niệm sự hài lòng của sinh viên – khách hàng tiêu dùng chính của dịch vụ đào tạo - cũng được định nghĩa là mức độ đáp ứng của nhà trường đối với nhu cầu của chính sinh viên (Banjecvic & Nastasic, 2010). Sự hài lòng của sinh viên là một khái niệm đa chiều, phản ánh những đánh giá tổng thể của sinh viên về trải nghiệm giáo dục của họ, và thường được xây dựng từ những cảm xúc ngắn hạn đối với nhiều phương tiện như dịch vụ học tập, cơ sở hạ tầng, sự trợ giúp từ người dạy và nhà trường (A.Vyas và c.s., 2022). Ngoài ra, những cảm xúc tích cực của người học còn liên quan đến môi trường học tập hợp tác, nơi mà người học làm việc cùng nhau, kích thích động lực học tập và tính gắn kết vì mục tiêu chung (Giner và c.s., 2022).

1.3. Môi liên hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên

Một số nghiên cứu đã chỉ ra mối liên hệ chặt chẽ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng mặc dù hai khái niệm này là khác nhau. Chất lượng dịch vụ là nhân tố ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của khách hàng, và là tiền đề của sự hóa mãn/ hài lòng (Cronin & Taylor, 1992). Zeithalm & Bitner (2000) cho rằng sự hài lòng của khách hàng bị tác động bởi nhiều yếu tố như: chất lượng dịch vụ, giá cả, yếu tố tình huống, yếu tố cá nhân (Nguyễn Huy Phòng, Phạm Ngọc Thủy, 2007). Theo đó, chất lượng dịch vụ tốt mang lại sự hài lòng cho khách hàng những giá cả nếu quá đắt, hay được cung cấp vào tình huống không phù hợp thì cũng làm ảnh hưởng ít nhiều tới mức độ hài lòng của khách hàng. Ngoài ra, yếu tố cá nhân như thói quen, sở thích tiêu dùng, tính cách... của khách hàng cũng tác động đến mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ.

Với hoạt động đào tạo, để đánh giá sự hài lòng của SV trước tiên phải xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng này. Theo Diamantis, sự hài lòng tổng thể của SV bao gồm các yếu tố liên quan đến đào tạo, cơ sở hạ tầng - hữu hình, hỗ trợ hành chính, hình ảnh (G.V. Diamantis và c.s, 2007, pp. 47- 59). Trong đó: Đào tạo: Các yếu tố chất lượng chương trình đào tạo và chất lượng đội ngũ giảng viên, cụ thể là sự đa dạng của khóa học, lịch giảng dạy, giáo trình, trình độ chuyên môn của giảng viên, phương pháp giảng dạy, kỹ năng truyền đạt của giảng viên, phương pháp đánh giá...; Cơ sở hạ tầng – các yếu tố hữu hình liên quan đến tiện nghi và trang thiết bị của trường hợp bao gồm trang thiết bị trường học, thiết bị phòng thí nghiệm, giờ mở cửa phòng thí nghiệm, sự đầy đủ của thư viện, thư viện điện tử... Hỗ trợ hành chính bao gồm các yếu tố trình độ chuyên môn của nhân viên, độ tin cậy trong việc xử lý thông tin và các vấn đề của người học, tốc độ xử lý cũng như mức độ thân thiện và sẵn lòng hỗ trợ người học của cán bộ hành chính. Hình ảnh liên quan đến uy tín, tin cậy và sự công nhận của trường đại học trong mối quan hệ với người học, với thị trường lao động, với thị trường giáo dục và với cộng đồng.

Bên cạnh đó, Snipes, R. L. và N. Thomson (1999) qua việc khảo sát sinh viên từ 6 trường đại học tại Hoa Kỳ cho thấy 3 trên 5 nhân tố đủ tin cậy và có giá trị phân biệt có ảnh hưởng đến cảm nhận về chất lượng dịch vụ giáo dục bao gồm (1) cảm thông; (2) năng lực đáp ứng và tin cậy; (3) môi trường học tập, sinh hoạt. Trong đó, sự quan tâm của nhà trường đến sinh viên là yếu tố quan trọng nhất, có ảnh hưởng lớn nhất. Nghiên cứu của Nguyễn Thành Long (2006) áp dụng thang đo SERVPERF đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục của sinh viên tại Trường Đại học An Giang. Qua đó, nghiên cứu phát hiện ra ba yếu tố có ảnh hưởng nhất đến chất lượng dịch vụ

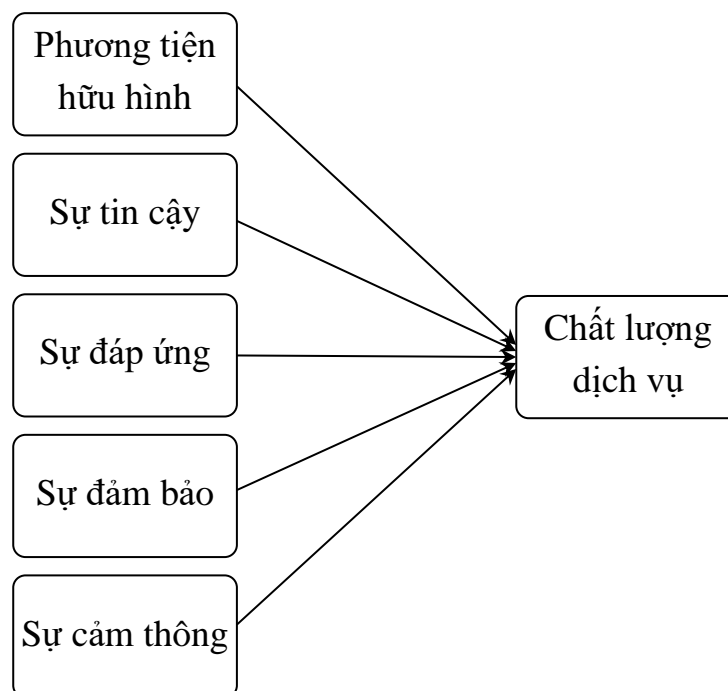
đào tạo là: người dạy, cơ sở vật chất và sự tin tưởng của sinh viên đối với nhà trường. Nguyễn Thị Thắm (2010) tìm hiểu các nhân tố của dịch vụ giáo dục tại Trường Đại học Khoa học Tự nhiên - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh đối với sự hài lòng của người học. Kết quả cho thấy chương trình đào tạo, trình độ và thái độ của giảng viên, kỹ năng đạt được sau khóa học, mức độ đáp ứng và môi trường học tập là những nhân tố ảnh hưởng đến cảm xúc, thái độ của người học.

Như vậy, thông qua những nghiên cứu trước đây, có thể thấy được mối quan hệ chặt chẽ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người học. Hai yếu tố này có tác động cùng chiều với nhau, mà trong đó, phẩm chất và chức năng của một dịch vụ đào tạo tác động đến cảm xúc và thái độ của người học. Như vậy, khi người học đánh giá càng cao về các thành phần của chất lượng dịch vụ đào tạo thì mức độ hài lòng chung của họ càng cao và ngược lại.

1.4. Mô hình SERVPERF

Trong nghiên cứu năm 1992,

Cronin và Taylor đã xây dựng mô hình SERVPERF, là một biến thể của mô hình SERVQUAL. SERVPERF đo lường chất lượng dịch vụ bằng việc đo lường cảm nhận của khách hàng. Thang đo gồm 5 nhân tố đó là phương tiện hữu hình (tangibles), sự tin cậy (reliability), sự đáp ứng (responsiveness), sự đảm bảo (assurance), và sự cảm thông (empathy), cụ thể:



Hình 1.1: Mô hình nghiên cứu thang đo chất lượng dịch vụ SERVPERF

(Nguồn: Cronin và Taylor, 1992)

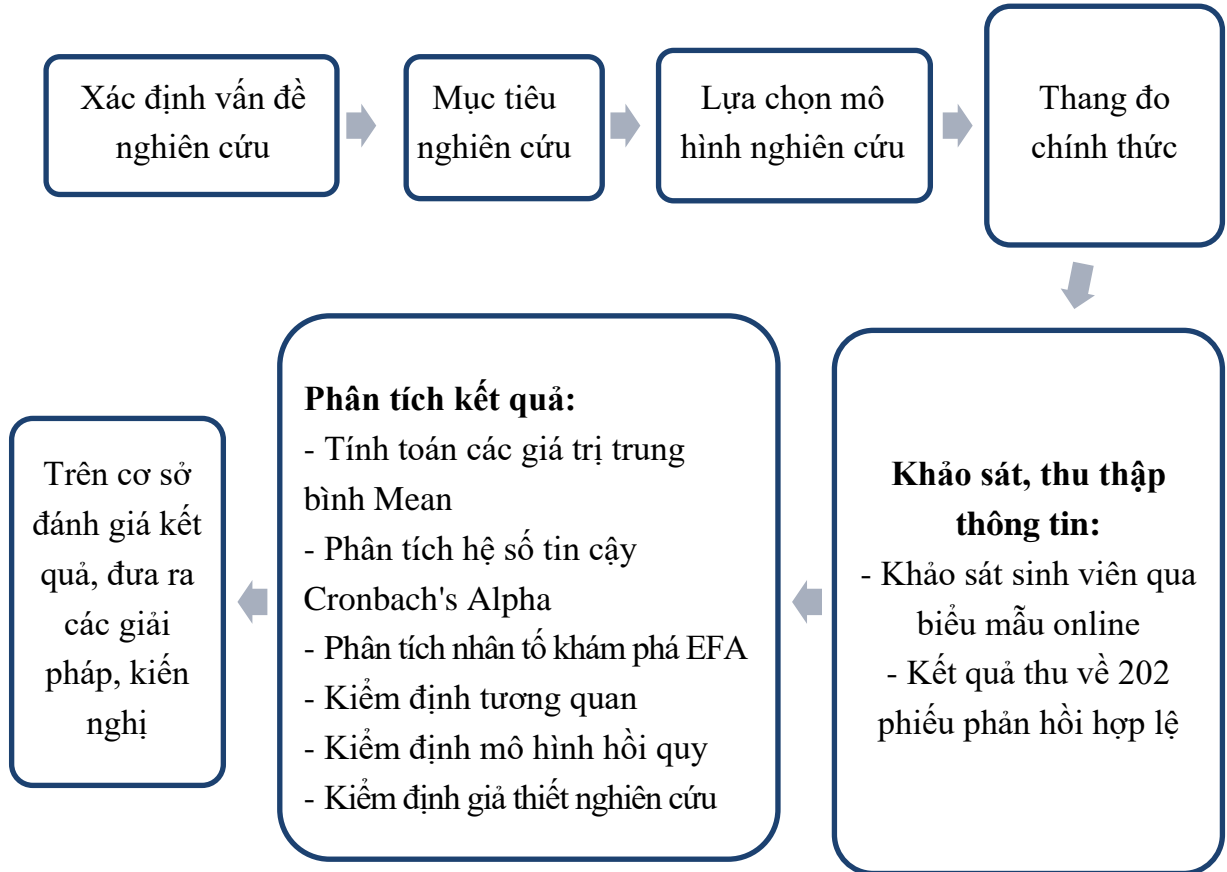
- (1) Phương tiện hữu hình (Tangibles): sự thể hiện bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, nhân viên và vật liệu, công cụ thông tin hỗ trợ dịch vụ.
- (2) Tin cậy (Reliability): năng lực thực hiện đúng với những gì đã cam kết, hoặc đúng với kỳ vọng của khách hàng thông qua những hoạt động truyền tải thông tin.
- (3) Đáp ứng (Responsiveness): mức độ mong muốn và sẵn sàng phục vụ khách hàng một cách kịp thời.
- (4) Sự đảm bảo (Assurance): kiến thức, chuyên môn và phong cách lịch lãm của nhân viên phục vụ, khả năng làm cho khách hàng tin tưởng.
- (5) Cảm thông (Empathy): sự ân cần, quan tâm đến từng người dùng.

Mô hình với 5 nhân tố gồm 22 biến được xem là công cụ quan trọng trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ cho nhiều loại hình doanh nghiệp và lĩnh vực hoạt động do tính tin cậy và chính xác cao. Theo nghiên cứu, cả 5 nhân tố đều có ảnh hưởng thuận chiều lên chất lượng dịch vụ, với mức độ ảnh hưởng theo thứ tự giảm dần như sau: sự tin cậy – sự đáp ứng – sự đảm bảo – sự cảm thông – phương tiện hữu hình.

CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Quy trình nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện chi tiết qua các bước theo quy trình sau:



Hình 2.1: Quy trình nghiên cứu

(Nguồn: Tổng hợp)

Với đề tài này, tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng và tiến hành nghiên cứu như sau:

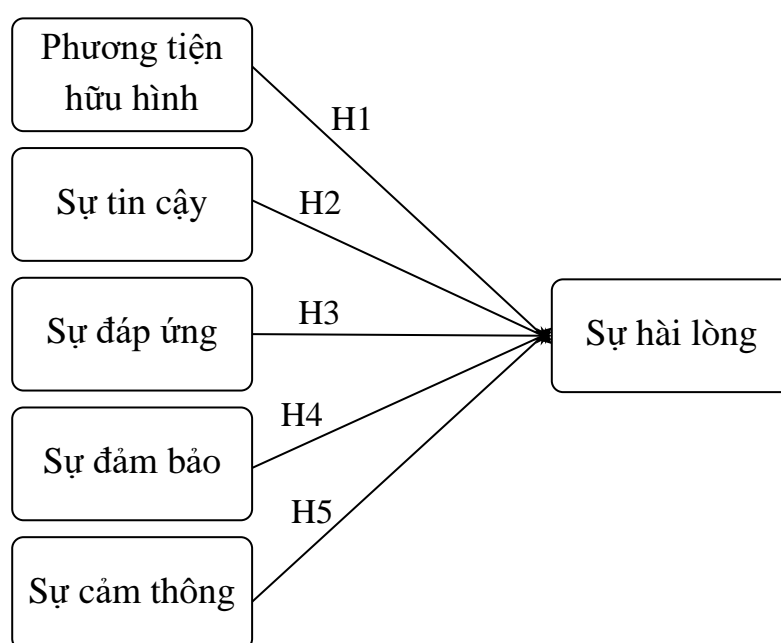
Dựa trên cơ sở lý thuyết, tác giả lựa chọn mô hình nghiên cứu và xây dựng thang đo. Sau đó, tác giả thực hiện phân tích định lượng thông qua số liệu thu thập được từ bảng câu hỏi đã được xây dựng. Nghiên cứu định lượng này nhằm đánh giá thang đo, tính toán các giá trị trung bình để đo lường cảm nhận của sinh viên, kiểm định mô hình lý thuyết và các giả thiết nghiên cứu biểu diễn mối quan hệ giữa các nhân tố trong thang đo và mức độ hài lòng của sinh viên. Các phân tích được xử lý bằng phần mềm SPSS phiên bản 25.0.

Quan phân tích số liệu thu thập được, tác giả sẽ đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường.

2.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Trong nghiên cứu về chất lượng dịch vụ, mô hình SERVPERF là thang đo được sử dụng rộng rãi bởi tính chính xác và tin cậy của mình. Các biến quan sát nghiên cứu của mô hình SERVPERF phù hợp với mục tiêu của nghiên cứu này, bởi vậy mô hình SERVPERF được lựa chọn để sử dụng trong đề án này. Tuy nhiên, do nội dung của đề án hướng tới việc nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị nên sẽ có những thay đổi trong câu hỏi để phù hợp với lĩnh vực dịch vụ giáo dục sau trung học phổ thông. CLDVĐT tại ĐHHN sẽ được quan sát qua các biến: phương tiện hữu hình, sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự cảm thông.

Mô hình nghiên cứu được đề xuất như sau:



Hình 2.2: Mô hình nghiên cứu đề xuất

(Nguồn: Cronin và Taylo, 1992; Lin, 2023; Phillip Kotler và c.s 1997)

- Phương tiện hữu hình

Tính hữu hình là khả năng của tổ chức trong việc chứng minh sự hiện diện của mình với bên thứ ba. Diện mạo và khả năng đáp ứng của hệ thống cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng cũng như cảnh quan môi trường xung quanh là những đặc điểm hữu hình của dịch vụ cung cấp đến người dùng. Cơ sở vật chất (tòa nhà, phòng ốc,...), trang thiết bị, hệ thống thông tin và công nghệ thông tin, diện mạo của cán bộ nhân viên là những ví dụ cho phương tiện hữu hình (Zeithaml, Valerie A., Berry, Leonard L. 1990). Phương tiện hữu hình là một yếu tố được nhìn thấy dưới dạng vật chất, mà mọi sinh viên đều nhận thức và cảm nhận được (Steffen, 2019). Nếu một sinh viên muốn đăng ký học tập

tại một trường đại học, một trong những đánh giá ban đầu là thông qua diện mạo của nhà trường, sự bố trí của phòng học và giảng đường, sự sắp xếp của hệ thống trang thiết bị vật dụng trong đó. Sự sạch sẽ, ngăn nắp và sự sẵn có của cơ sở vật chất ảnh hưởng đến sự thoải mái của sinh viên trong suốt thời gian học tập tại nhà trường. Vì vậy, những trường học có tính hữu hình cao sẽ ảnh hưởng đến cảm xúc tích cực của sinh viên và có cảm nhận tốt về chất lượng dịch vụ đào tạo, cũng như sự hài lòng của sinh viên (Snipes, R.L. và N. Thomson, 1999; Nguyễn Thành Long, 2006; Phạm Thị Liên, 2016; Đặng Ngọc Hùng và Phạm Việt Dũng, 2014). Vì vậy, giả thiết thứ nhất là:

H1: Phương tiện hữu hình ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.

- Tin cậy

Sự tin cậy là sự chính xác của dịch vụ, khả năng duy trì niềm tin của sinh viên thông qua việc tôn trọng những cam kết và lời hứa với sinh viên. Một dịch vụ được coi là đáng tin cậy hơn dịch vụ của đối thủ sẽ đem lại cho khách hàng sự hài lòng khi họ có sự so sánh, đối chiếu trải nghiệm của mình. Như vậy, độ tin cậy ảnh hưởng đến chất lượng mà khách hàng cảm nhận được cũng như sự hài lòng chung của khách hàng đối với dịch vụ. Điều này đã được chứng minh trong những nghiên cứu về nhiều nghiên cứu khác như Nguyễn Thành Long, 2006; Duvarsula và Steven Lysonski, 2010; Chow and Luk, 2005; Andaleeb và Conway, 2006; Monstafa, 2005; Chakraborty và Majumdar, 2011; Ahuja và cs, 2011; Ahmad và Samreen, 2011; Zarei và cs, 2012; Soita, 2012. Vì vậy, nghiên cứu có giả thiết thứ hai là:

H2: Sự tin cậy ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.

- Đáp ứng

Sự đáp ứng là một trong những khía cạnh của sự tương tác qua lại thông tin (Wise và c.s., 2006). Nó thể hiện thái độ tích cực và sẵn sàng hỗ trợ sinh viên một cách kịp thời. Sự đáp ứng thể hiện việc các thành viên trong nhà trường có sẵn sàng hỗ trợ học viên khi có nhu cầu hay không, và liệu rằng những phản hồi đó có nhanh chóng và kịp thời hay không. Một tổ chức có khả năng đáp ứng nhanh chóng, kịp thời một cách chu đáo thân thiện có thể tạo ra ấn tượng tốt đẹp với khách hàng của mình. Nếu nhà trường có thể thực hiện điều này sẽ thú hút được nhiều sinh viên hơn bởi họ khiến sinh viên yên tâm và hài lòng về chất lượng dịch vụ ở đây. Có nhiều bài viết đã chứng minh mối quan hệ giữa sự đáp ứng và chất lượng dịch vụ nói chung cũng như sự hài lòng của khách hàng như Snipes, R.L và N. Thomson, 1999; Phạm Thị Liên, 2016; Chakraborty

và Majumdar, 2011; Ahuja và cs, 2011; Ahmad và Samreen, 2011; Zarei và cs, 2012; Soita, 2012. Vì vậy, giả thiết thứ ba là:

H3: Sự đáp ứng có ảnh hưởng thuận chiều với sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.

- **Đảm bảo**

Sự đảm bảo là mức độ tin cậy của sinh viên với nhà trường trên các khía cạnh như năng lực, kiến thức, chuyên môn, kỹ năng thái độ, uy tín và trách nhiệm của nhà trường. Sự chuyên nghiệp của nhân viên, trình độ chuyên môn của giảng viên, chất lượng của chương trình đào tạo và phương pháp giảng dạy,... đều là những yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ đào tạo của một cơ sở giáo dục. Người học sẽ cảm thấy hài lòng nếu họ nhận được sự đảm bảo từ nhà trường. Một số nghiên cứu đã chứng minh tầm quan trọng của sự đảm bảo trong việc đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo của cơ sở đại học và sự hài lòng của học viên như Atilgan và cs., 2003; Kouthouris và Alexandris, 2005. Vì vậy, giả thiết thứ tư là:

H4: Sự đảm bảo có ảnh hưởng thuận chiều tới sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.

- **Cảm thông**

Sự cảm thông là một trong những nhân tố quan trọng để nâng cao trải nghiệm khách hàng trong môi trường dịch vụ (Parasuraman et al., 1994). Nhân tố này được định nghĩa là sự hồi đáp và khả năng cảm nhận những cảm xúc của đối phương (Singer and Lamm, 2009). Nói một cách khác, sự cảm thông là những chia sẻ, quan tâm của nhà trường đối với nhu cầu học tập và sinh hoạt của sinh viên. Cùng với sự đảm bảo, tính đồng cảm được cho là hai yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên (Thankachan, 2019). Có ít nghiên cứu trước đây làm rõ vai trò của sự đồng cảm trong bối cảnh giáo dục. Tuy nhiên, từng cá nhân mong muốn nhận được mức độ đồng cảm khác nhau. Những quan tâm cần được cá nhân hóa theo từng người học và việc đặt nhu cầu, vấn đề của người học lên hàng đầu sẽ ảnh hưởng tích cực tới trải nghiệm của sinh viên. Tuy nhiên, việc quan tâm quá mức, ngược lại, sẽ khiến người học cảm thấy được phục vụ quá mức và tạo nên những cảm nhận không tốt về CLDVĐT tại nhà trường (Tan và c.s., 2019). Bên cạnh đó, một số nghiên cứu đã tập trung làm sáng tỏ mối quan hệ giữa sự cảm thông và chất lượng dịch vụ đào tạo cũng như sự hài lòng của sinh viên trong môi trường giáo dục (Babakus và Mangold, 1992; Snipes, R. L. và N. Thomson, 1999; Chakraborty và Majumdar, 2011; Ahuja và cs, 2011; Ahmad và Samreen, 2011; Zarei và cs, 2012; Soita, 2012. Vì vậy, giả thiết cuối cùng là:

H5: Sự cảm thông có ảnh hưởng thuận chiều tới sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.

Các nhân tố độc lập sử dụng trong nghiên cứu này, và được đưa vào bảng hỏi, được dựa theo mô hình SERVPERF của Cronin và Taylor (1992). Bên cạnh đó, đề án cũng dựa theo nghiên cứu của Philip Kotler (1997) và Lin (2023) để xây dựng bảng hỏi cho nhân tố phụ thuộc. Các câu hỏi được điều chỉnh để phù hợp với đối tượng nghiên cứu trong đề án (chi tiết tại Phụ lục B). Tổng quan, kết cấu của bảng câu hỏi như sau:

Phần I: Là các thông tin chung về đối tượng khảo sát. Bao gồm: các câu hỏi về năm đào tạo, Khoa – ngành, giới tính.

Phần II: Là các câu hỏi nhằm thu thập đánh giá của sinh viên về CLDVĐT tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.

Phần II đo lường về CLDV đào tạo được thực hiện trên 27 biến quan sát bao gồm phương tiện hữu hình, tin cậy, đáp ứng, đảm bảo, cảm thông, sự hài lòng được đo lường dựa trên thang điểm Likert 5 điểm, từ 1 = “Hoàn toàn không đồng ý” đến 5 = “Hoàn toàn đồng ý”)

2.3. Thu thập thông tin

2.3.1. Tổng thể mẫu và phương pháp chọn mẫu

Đối tượng khảo sát là sinh viên đại học chính quy đang học tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Tác giả gửi phiếu khảo sát qua email và các nhóm lớp học các ngành từ năm nhất đến năm tư đang học tại Trường. Khảo sát được tiến hành qua phiếu điều tra online bằng công cụ Google Form. Thời gian bắt đầu gửi mẫu khảo sát là 01/06/2024 và thời gian kết thúc nhận phiếu là 15/06/2024. Việc tham gia khảo sát là hoàn toàn tự nguyện. Sinh viên có thể trả lời phiếu khảo sát mọi lúc, và cũng có thể dừng bất kỳ lúc nào. Toàn bộ người tham gia khảo sát đều được cam kết giữ bí mật mọi thông tin. Cụ thể, dữ liệu thu thập được từ khảo sát này hoàn toàn ẩn danh và chỉ sử dụng cho mục tiêu nghiên cứu. Các thông tin này không được cung cấp cho bất kỳ bên thứ ba nào, dưới bất kỳ hình thức nào.

2.3.2. Kích thước mẫu

Theo Bollen (1989) thì kích thước mẫu tối thiểu là 5 mẫu cho một biến đo lường cần ước lượng và cỡ mẫu không nên ít hơn 100 (Hair, 2010). Như vậy với nghiên cứu này, kích thước mẫu tối thiểu là $n = 135$ ($n=27*5$).

Trong một quan điểm khác của Barbara G. Tabachnick & Linda S. Fidell, 2019, kích thước mẫu tối thiểu được tính theo công thức $n=50+8*m$ (trong đó: m là số biến độc lập, n là số lượng mẫu tối thiểu). Như vậy, với mô hình gồm 5 thành phần và 27 biến độc lập, kích thước mẫu tối thiểu là 90 ($90=8*5$).

Như vậy, với 202 phản hồi hợp lệ đều thỏa mãn yêu cầu về kích thước mẫu tối thiểu đặt ra.

2.4. Phương pháp xử lý số liệu

Số liệu được phân tích dựa vào phần mềm SPSS 25.0. Ban đầu, số liệu được kiểm tra, làm sạch và nhập vào phần mềm SPSS và mã hóa các biến, sau đó dữ liệu phân tích được thực hiện qua các bước chính sau:

2.4.1. Thống kê mô tả

Mẫu thu thập được tiến hành phân tích bằng các thống kê mô tả: Phân loại mẫu theo tiêu chí phân loại điều tra, tính trung bình, giá trị lớn nhất, giá trị nhỏ nhất của các trả lời trong câu hỏi điều tra.

2.4.2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha

Nghiên cứu tiến hành đánh giá thang đo và độ tin cậy của các biến đo lường bằng hệ số Cronbach's Alpha. Các biến quan sát có tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) $< 0,3$ sẽ bị loại và thang đo chỉ được chấp nhận khi có hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đạt yêu cầu $>0,6$ (Nunnally & Bernstein, 1967).

2.4.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Nghiên cứu phát hiện nhân tố bằng việc bằng phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis). Phương pháp này dùng để rút gọn các biến quan sát thành tập hợp các nhân tố thu gọn hơn và có ý nghĩa khái quát hiện tượng (Hair, 1998). Khi thực hiện phân tích nhân tố, phép quay Varimax và giá trị Eigenvalue ≥ 1 được dùng để xác định số lượng các nhân tố. Thang đo được chấp nhận khi thỏa mãn các điều kiện sau (Hoàng Trọng & Chu Nguyên Mộng Ngọc, 2008):

- Hệ số tải nhân tố (Factor Loading) $\geq 0,5$. Các biến có trọng số $< 0,5$ sẽ bị loại bỏ từng bước một, biến nào có giá trị thấp nhất sẽ bị loại trước (Hair, 1998).
- $0,5 \leq KMO \leq 1$: Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố.

- Kiểm định Bartlett dùng để xem xét giả thuyết các biến không có tương quan trong tổng thể. Giá trị p-value < 0,5, khi đó các biến quan sát có mối tương quan với nhau trong tổng thể và kiểm định mới có ý nghĩa thống kê.
- Tổng phương sai trích (Total Variance Explained) $\geq 0,5$. Tổng phương sai trích thể hiện phần trăm biến thiên của các biến quan sát, nghĩa là xem biến thiên là 100% thì giá trị này cho biết phân tích nhân tố giải thích được bao nhiêu phần trăm. Trong phép phân tích nhân tố, các nhân tố chỉ được chấp nhận khi tổng phương sai trích $\geq 50\%$.
- Giá trị Eigenvalue ≥ 1 thì các nhân tố mới được giữ lại trong mô hình. Ngược lại, Eigenvalue < 1 thì nhân tố bị loại khỏi mô hình. Đại lượng Eigenvalue cho biết một nhân tố giải thích được bao nhiêu phương sai của các biến quan sát ban đầu. Giá trị Eigenvalue lớn cho thấy nhân tố đó giải thích được nhiều phương sai, tức là nhân tố đó quan trọng và đáng được giữ lại mô hình.

2.4.4. Phân tích tương quan Pearson

Sau khi phân tích EFA, nghiên cứu sẽ tiến hành phân tích tương quan Pearson để kiểm tra mối tương quan tuyến tính giữa biến phụ thuộc với biến độc lập để nhận diện vấn đề đa cộng tuyến khi các biến độc lập cũng có tương quan mạnh với nhau. Hệ số tương quan Pearson r có giá trị dao động từ -1 đến 1, trong đó:

- Nếu r càng tiến về 1, -1: tương quan tuyến tính càng mạnh, càng chặt chẽ. Tiến về 1 là tương quan dương, tiến về -1 là tương quan âm.
- Nếu r càng tiến về 0: tương quan tuyến tính càng yếu.
- Nếu r = 1: tương quan tuyến tính tuyệt đối, khi biểu diễn trên đồ thị phân tán Scatter như hình vẽ ở trên, các điểm biểu diễn sẽ nhập lại thành 1 đường thẳng.
- Nếu r = 0: không có mối tương quan tuyến tính. Lúc này sẽ có 2 tình huống xảy ra. Một, không có một mối liên hệ nào giữa 2 biến. Hai, giữa chúng có mối liên hệ phi tuyến.

Ngoài ra, theo Andy Field (2009), độ mạnh yếu của mối tương quan được tính như sau:

- $|r| < 0.1$: mối tương quan rất yếu
- $|r| < 0.3$: mối tương quan yếu
- $|r| < 0.5$: mối tương quan trung bình

- $|r| \geq 0.5$: mối tương quan mạnh

2.4.5. Phân tích hồi quy

Sau cùng, dữ liệu được tiến hành phân tích hồi quy bội để kiểm định các giả thuyết về mối quan hệ giữa hai biến phụ thuộc và biến độc lập. Để kiểm định độ phù hợp mô hình hồi quy, kết quả kiểm định cần:

- $\text{Sig} < 0.05$: Bác bỏ giả thuyết H_0 , mô hình hồi quy là phù hợp.
- $\text{Sig} > 0.05$: Chấp nhận giả thuyết H_0 , mô hình hồi quy không phù hợp.

Bên cạnh đó, để xem xét sự phù hợp dữ liệu và sự phù hợp của mô hình, nghiên cứu xem xét hệ số Adjusted R-square (R^2). Hệ số này có mức dao động trong đoạn từ 0 đến 1. Nếu R^2 càng tiến về 1, các biến độc lập giải thích càng nhiều cho biến phụ thuộc, và ngược lại, R^2 càng tiến về 0, các biến độc lập giải thích càng ít cho biến phụ thuộc.

Ngoài ra, nghiên cứu cũng xem xét vai trò của các biến trong mô hình thông qua hệ số hồi quy Beta. Nếu hệ số hồi quy (B hoặc Beta) mang dấu âm, nghĩa là biến độc lập đó tác động nghịch chiều lên biến phụ thuộc. Ngược lại nếu B hoặc Beta không có dấu (dấu dương), nghĩa là biến độc lập tác động thuận chiều lên biến phụ thuộc. Khi xem xét mức độ tác động giữa các biến độc lập lên biến phụ thuộc, chúng ta sẽ dựa vào trị tuyệt đối hệ số Beta, trị tuyệt đối Beta càng lớn, biến độc lập tác động càng mạnh lên biến phụ thuộc.

CHƯƠNG 3: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ VÀ QUẢN LÝ HỮU NGHỊ

3.1. Giới thiệu chung về Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị

Trường đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị thành lập theo Quyết định số 1702/QĐ-TTg ngày 21/12/2007 của Thủ tướng Chính phủ, có nhiệm vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học, cung cấp nguồn nhân lực cho sự phát triển các khối Kinh tế, Công nghệ, Quản lý trên toàn quốc, góp phần cho công cuộc công nghiệp hóa, hiện đại hoá đất nước.

Trường được thành lập theo mô hình tư thục, chịu sự quản lý Nhà nước về giáo dục đào tạo của Bộ Giáo dục và Đào tạo, chịu sự quản lý hành chính theo lãnh thổ của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội.

Trường là một tổ chức tự chủ về tài chính, hoạt động theo pháp luật Nhà nước, có tư cách pháp nhân, có con dấu riêng, có tài khoản tiền Việt Nam và ngoại tệ tại ngân hàng, có trụ sở tại thủ đô Hà Nội. Kinh phí duy nhất để xây dựng và phát triển trường là nguồn vốn góp cổ phần của các Nhà đầu tư và học phí của người học.

* Một số thông tin liên hệ:

- Địa chỉ: Lô 1-4, số 431 Tam Trinh, Hoàng Mai, Hà Nội
- Thư điện tử: contact@utm.edu.vn
- Số điện thoại liên hệ: (024) 36 320743 - (024) 37 632 890
- Website: <https://utm.edu.vn/>

3.1.1. Tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục, khẩu hiệu hành động

Sứ mạng: Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị cam kết xây dựng hệ thống đào tạo sáng tạo, đa dạng và chất lượng, phương pháp học tập linh hoạt, mở rộng quan hệ hợp tác trong nước và quốc tế nhằm đảm bảo cho người học có đầy đủ kiến thức, kỹ năng và tố chất cần thiết để trở thành những con người thành đạt, hữu ích trong xã hội.

Tầm nhìn: Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị sẽ trở thành trường đại học có uy tín cao về chất lượng đào tạo, khác biệt về dịch vụ và sáng tạo trong quản lý, cung cấp nguồn nhân lực đáp ứng tiêu chuẩn quốc gia và khu vực.

Giá trị cốt lõi: Con người - Chất lượng – Thương hiệu – Thích ứng

Triết lý giáo dục: Nhân bản - Khai phóng

Khẩu hiệu hình động: Đổi mới sáng tạo - Phát triển bền vững – Hội nhập quốc tế

3.1.2. Lĩnh vực hoạt động và quy mô đào tạo

Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị hiện tại đang đào tạo 16 ngành đại học, 05 ngành Thạc sĩ, trong đó được chia ra thành 05 nhóm ngành như sau:

Bảng 3.1: Các ngành đào tạo tại trường

STT	Nhóm ngành kinh tế quản lý	Nhóm ngành kỹ thuật công nghệ	Nhóm ngành ngôn ngữ	Nhóm ngành luật	Nhóm ngành du lịch
1	Kế toán	Công nghệ thông tin	Ngôn ngữ Anh	Luật kinh tế (ThS)	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
2	Tài chính ngân hàng (ThS)	Kỹ thuật phần mềm (ThS)	Ngôn ngữ Nga		
3	Quản trị kinh doanh (ThS)	Công nghệ kỹ thuật ô tô	Ngôn ngữ Trung Quốc		
4	Công nghệ tài chính	Logistic và quản lý chuỗi cung ứng			
5	Kinh tế quốc tế				
6	Bất động sản				
7	Quản lý nhà nước				
8	Quản lý kinh tế (ThS)				

(Nguồn: Chương trình đào tạo).

Các hệ đào tạo, hình thức đào tạo của Trường:

- Hệ đào tạo trình độ đại học hình thức chính quy, bằng hai chính quy
- Hệ đào tạo trình độ đại học hình thức vừa làm vừa học
- Hệ đào tạo trình độ đại học hình thức từ xa
- Hệ đào tạo trình độ Thạc sĩ

Trong giai đoạn 2019-2023, quy mô nhà trường có hơn 4000 học viên đã và đang theo học chỉ tính riêng hệ đại học chính quy bằng thứ nhất tại trường, trong đó có 5 khóa

đã tốt nghiệp trong giai đoạn này và có công việc phù hợp với chuyên ngành đào tạo ngay trong năm đầu tiên khi ra trường.

Bảng 3.2: Quy mô đào tạo hệ đại học chính quy

STT	Ngành đào tạo	Số lượng sinh viên				Tổng số sinh viên theo ngành đào tạo (người)	Tỉ lệ (%)
		Năm tư	Năm ba	Năm hai	Năm nhất		
1	Bất động sản	2	0	4	4	10	1%
2	Công nghệ kỹ thuật ô tô	33	25	37	48	143	8%
3	Công nghệ tài chính	0	0	0	1	1	0%
4	Công nghệ thông tin	70	149	117	132	468	25%
5	Kế toán	20	52	37	44	153	8%
6	Kinh tế quốc tế	0	0	0	4	4	0%
7	Kỹ thuật phần mềm	0	0	3	4	7	0%
8	Logistics và Quản trị chuỗi cung ứng	15	39	32	47	133	7%
9	Luật kinh tế	17	37	29	34	117	6%
10	Ngôn ngữ Anh	24	57	45	37	163	9%
11	Ngôn ngữ Nga	0	0	0	0	0	0%
12	Ngôn ngữ trung Quốc	33	77	54	82	246	13%
13	Quản lý nhà nước	0	0	0	0	0	0%
14	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành	31	28	38	37	134	7%
15	Quản trị kinh doanh	21	79	66	62	228	12%
16	Tài chính ngân hàng	19	28	27	25	99	5%
Tổng số sinh viên theo năm đào tạo		285	571	489	561	1906	100%

(Nguồn: Phòng Đào tạo)

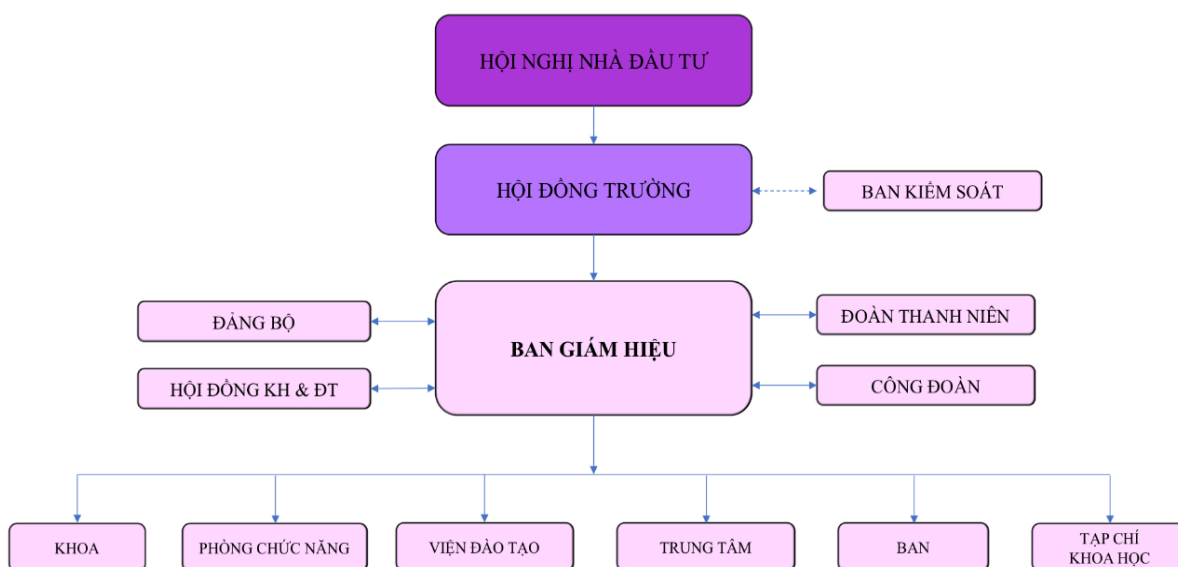
Hiện tại, số sinh viên hệ đại học chính quy bằng thứ nhất đang theo học tại trường là 1906 học viên. Trong giai đoạn 2019-2023, các ngành Quản trị kinh doanh, Ngôn ngữ và Công nghệ thông tin vẫn tiếp tục là những ngành trọng tâm của nhà trường với số lượng sinh viên chiếm phần lớn trong quy mô hệ đại học chính quy tại trường (tới gần 60%). Tuy nhiên, cũng trong giai đoạn này, nhà trường chứng kiến sự suy giảm quy mô

của hai ngành Ngôn ngữ Nga và Quản lý nhà nước. Lý do chính đến từ nhu cầu thị trường lao động thay đổi. Đối với ngành Ngôn ngữ Nga, sinh viên có thể tìm thấy những lựa chọn học ngoại ngữ khác hấp dẫn hơn như tiếng Hàn, tiếng Nhật, tiếng Trung. Tương tự như vậy, đối với ngành Quản lý nhà nước, cơ hội việc làm vẫn còn hạn chế, dẫn đến sự khó khăn trong việc tuyển sinh và đào tạo người học ở ngành này.

Mặc khác, cũng trong giai đoạn 2019-2023, nhà trường mở mới hai ngành gồm: Công nghệ tài chính vào tháng và Kinh tế quốc tế vào năm 2021. Tính đến thời điểm hiện tại, mặc dù số lượng sinh viên theo học tại trường vẫn còn hạn chế, nhưng đây được xem là hai ngành có tiềm năng phát triển trong bối cảnh toàn cầu hóa với những giao thương quốc tế mạnh mẽ, cùng với những đột phá về công nghệ trong các dịch vụ tài chính hiện nay.

3.1.3. Về cơ cấu tổ chức và bộ máy nhân sự

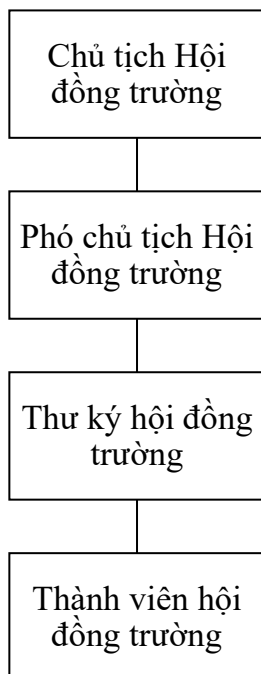
Cơ cấu tổ chức và bộ máy nhân sự của Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị được xây dựng theo quy định của nhà nước và pháp luật, và được cụ thể hóa trong văn bản về quy chế tổ chức và hoạt động của Nhà trường. Bộ máy quản trị của Trường gồm: Hội đồng trường, Đảng ủy, Công đoàn, Đoàn thanh niên, hội đồng tư vấn - Hội đồng Khoa học và Đào tạo, và Ban Giám hiệu. Cơ cấu tổ chức quản trị của nhà trường được đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử của Trường cũng như trong các tài liệu văn bản quy phạm pháp lý, các phương tiện truyền thông.



Hình 3.1: Sơ đồ tổ chức

(Nguồn: Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị)

+ Hội đồng Trường gồm: Chủ tịch, 1 phó chủ tịch, 7 ủy viên chính thức. Hội đồng trong nhiệm kỳ 2020-2025 được thành lập theo Quyết định số 01/2020/QĐ-HĐND ngày 13/08/2020 của Hội nghị Nhà đầu tư. Hội đồng trường nhiệm kỳ 2020-2025 gồm 09 thành viên là đại diện các nhà đầu tư, đại diện các tổ chức (đảng, công đoàn), thành niên trong trường (đại diện cán bộ giáo viên), thành viên ngoài trường.



Hình 3.2: Sơ đồ cơ cấu Hội đồng trường

(Nguồn: Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị)

+ Ban Giám hiệu gồm: Hiệu trưởng, 02 Phó Hiệu trưởng. Ban Giám hiệu chịu trách nhiệm lãnh đạo và quản lý các nhiệm vụ xuống các phòng ban chức năng, khoa chuyên ngành để triển khai công việc.

+ Phòng chức năng (9): Tổ chức cán bộ, Đào tạo, Công tác sinh viên, Đảm bảo chất lượng, Y tế, Thanh tra, Tài vụ, Quản trị, Văn phòng

+ Khoa (10): Luật, Quản lý Nhà nước, Kế toán, Quản trị kinh doanh, Tài chính - Ngân hàng, Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng, Du lịch, Đại cương, Công nghệ thông tin, Công nghệ kỹ thuật ô tô.

+ Trung tâm (4): Tin học Ngoại ngữ, Khảo thí, Tuyển sinh và Truyền thông, Thông tin Thư viện.

+ Viện (3): Viện đào tạo Sau đại học, Viện Ngôn ngữ, Viện đào tạo trực tuyến.

+ Tạp chí (1): Tạp chí Khoa học Quản lý và Công nghệ.

Cơ cấu lãnh đạo và quản lý của trường đã được cải tiến nhờ vào việc thường xuyên rà soát, đánh giá thông qua các hội nghị/cuộc họp định kỳ của BGH và HĐT. Trong giai đoạn 2019-2023 cơ cấu lãnh đạo và quản lý ĐHHN có những điều chỉnh, cải

tiền đáng kể. Ban giám hiệu trong giai đoạn 2019-2023 có điều chỉnh: 02 phó hiệu trưởng chuyên công tác, bổ sung 01 Phó Hiệu trưởng mới; lãnh đạo một số đơn vị (khoa, phòng ban) được bổ nhiệm, điều động.

Một số đơn vị được nâng cấp, bổ sung, điều chỉnh chức năng nhiệm vụ cho phù hợp: đổi tên và điều chỉnh chức năng nhiệm vụ của Trung tâm Hợp tác và Phát triển đào tạo thành Trung tâm Tuyển sinh và truyền thông; chuyển Ban Thanh tra pháp chế thành Phòng Thanh tra; chuyển Ban Đảm bảo chất lượng thành Phòng Đảm bảo chất lượng.

Đội ngũ cán bộ cấp quản lý, giảng viên, nhân viên của Trường tính đến tháng 12/2023 có 243 người.

Bảng 3.3: Quy mô cán bộ quản lý nhân viên theo trình độ, học vị, chức danh tại trường

STT	Trình độ, học vị, chức danh	Cán bộ quản lý	Nhân viên, chuyên viên
1	Giáo sư	1	0
2	Phó Giáo sư	5	0
3	Tiến sĩ khoa học	16	0
4	Tiến sĩ	18	0
5	Thạc sĩ	4	12
6	Đại học	2	13
7	Cao đẳng	0	4
8	Trung cấp	0	0
9	Trình độ khác	0	7
Tổng		44	36

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ)

Trong 243 nhân sự, Nhà trường có đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên gồm 80 người; trong đó có 46 người là cán bộ các cấp quản lý phòng ban, khoa, viện, trung tâm; 34 người là nhân viên trực thuộc. Cũng trong 80 cán bộ quản lý, nhân viên, có 56 người hiện tại đang vừa giữ chức vụ trong văn phòng vừa tham gia công tác giảng dạy. 100% nhân sự khối văn phòng của nhà trường đều là cán bộ cơ hữu, làm việc toàn thời gian tại nhà trường, để có thể nắm vững được quy trình làm việc, văn hóa tại nhà trường để có thể giải quyết chính xác và hợp lý các nhiệm vụ được giao. Đội ngũ CB, quản lý, nhân viên và chuyên viên có học hàm học vị cao trong nhà trường chiếm tỉ lệ cao. Điều này cho thấy, với tư cách là một đơn vị giáo dục, nhà trường quan tâm đến chất lượng đội ngũ cán bộ từ khâu tuyển dụng đầu vào và luôn chú trọng nâng cao chất lượng qua công tác đào tạo và nghiên cứu khoa học, phát triển nhân lực.

Bên cạnh đó, lực lượng giảng viên cũng là thành phần quan trọng và đông đảo nhất trong cơ cấu nhân lực của nhà trường. Hiện tại trường không có nghiên cứu viên. Trong 163 giảng viên cơ hữu, có 01 giáo sư, 10 phó giáo sư, 37 tiến sĩ, 114 thạc sĩ còn lại là 01 cử nhân. Ngoài đội ngũ giảng viên cơ hữu, nhà trường có mời thêm giảng viên theo diện hợp đồng ngắn hạn, thỉnh giảng theo môn học hoặc theo kỳ. Số lượng giảng viên thỉnh giảng là 60 người, trong đó có 30% người đang giữ học vị tiến sĩ.

Bảng 3.4: Phân cấp giảng viên và nghiên cứu viên

Phân cấp giảng viên và nghiên cứu viên	Cơ hữu/toàn thời gian		Hợp đồng/thỉnh giảng	
	Số lượng	% Tiến sĩ	Số lượng	% Tiến sĩ
Giảng viên	163	22,70%	60	30%
Nghiên cứu viên	0	0%	0	0%
Tổng	163	22,70%	60	30%

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ)

Trong số 163 giảng viên, có 56 giảng viên là cán bộ quản lý, nhân viên của nhà trường đang kiêm nhiệm hai vai trò là giảng dạy và công tác quản lý.

Bảng 3.5: Thống kê số lượng giảng viên và nghiên cứu viên

STT	Trình độ, học vị, chức danh	Phân loại theo giới tính		Phân loại theo hình thức hợp đồng		Phân loại theo tuổi				
		Nam	Nữ	GV hợp đồng dài hạn	GV kiêm nhiệm là cán bộ quản lý, nhân viên	<30	30-40	41-50	51-60	>60
1	Giáo sư	1	0	0	1	0	0	0	0	1
2	Phó Giáo sư	5	5	6	4	0	0	0	10	0
3	Tiến sĩ khoa học	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Tiến sĩ	19	18	13	24	0	9	28	0	0
5	Thạc sĩ	53	61	87	27	22	61	21	10	0
6	Đại học	1	0	1	0	0	1	0	0	0
7	Cao đẳng	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Trung cấp	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Trình độ khác	0	0	0	0	0	0	0	0	0

STT	Trình độ, học vị, chức danh	Phân loại theo giới tính		Phân loại theo hình thức hợp đồng		Phân loại theo tuổi				
		Nam	Nữ	GV hợp đồng dài hạn	GV kiêm nhiệm là cán bộ quản lý, nhân viên	<30	30-40	41-50	51-60	>60
Tổng (163 GV)		79	84	107	56	22	71	49	20	1
Tỉ lệ (%)		48%	52%	66%	34%	13%	44%	30%	12%	1%

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ)

Nhà trường cũng sở hữu đội ngũ giảng viên dày dặn kinh nghiệm kết hợp cùng đông đảo giảng viên trẻ trung, năng động. Trình độ của giảng viên luôn được duy trì ở mức cao với 93% giảng viên có trình độ thạc sĩ trở lên. Duy chỉ có 01 giảng viên có học vị là cử nhân, đang giảng dạy khoa Ngôn ngữ Trung Quốc, nhưng là người bản ngữ Trung Quốc, mang đến cho sinh viên cơ hội học tập ngôn ngữ và văn hóa Trung Quốc một cách chân thực và hiệu quả nhất. Tuy nhiên, giảng viên này cũng đang theo học chương trình thạc sĩ để nâng cao trình độ chuyên môn, mang đến cho sinh viên những bài giảng chất lượng nhất.

3.1.4. Cơ sở vật chất và trang thiết bị học tập

Trong việc tìm hiểu về chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường đại học, cơ sở vật chất thể hiện các yếu tố tạo thành hình ảnh của nhà trường, các trang thiết bị phục vụ cho việc học tập của sinh viên. Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị gồm 02 cơ sở, trong đó, cơ sở chính tại phường Dương Nội, quận Hà Đông, Hà Nội với diện tích 20ha đang được xây dựng với mục tiêu hoạt động vào năm 2025. Cơ sở 02 tọa lạc tại số 431 Tam Trinh, quận Hoàng Mai, Hà Nội gồm 02 tòa nhà cao tầng, phục vụ cho quy mô hơn 3000 sinh viên học tập. Hiện tại đây là địa điểm công tác, giảng dạy và học tập chủ yếu của nhà trường trong thời gian cơ sở 01 đang xây dựng.

Nhà trường xây dựng và thiết kế với khu vực văn phòng, khu vực học tập và các khu vực hỗ trợ công tác học tập, sinh hoạt của sinh viên. Đầu tiên, về khu vực văn phòng: các phòng ban chức năng như phòng Đào tạo, phòng Công tác sinh viên, Trung tâm Khảo thí,... được thiết kế ngồi tập trung ở đây, giúp sinh viên có thể dễ dàng và nhanh chóng tiếp cận với các cán bộ, nhân viên chuyên trách khi có thắc mắc hoặc câu hỏi cần được giải đáp. Bên cạnh đó, việc thiết kế văn phòng mở cũng giúp các bộ phận tăng cường giao tiếp và phối kết hợp để xử lý công việc, đẩy nhanh hiệu suất và kết quả hoàn thành.

Về khu vực học tập, Trường xây dựng phòng học lý thuyết và thực hành với quy mô khoảng 30 sinh viên, nhằm mục đích tối ưu nhất khả năng tương tác giữa giảng viên và sinh viên, nâng cao chất lượng học tập. Trong mỗi phòng học lý thuyết đều được trang bị hệ thống chiếu sáng, điều hòa không khí, bàn ghế, máy chiếu, máy tính xách tay, máy tính để bàn. Trong các phòng thực hành, sinh viên được học tập trong môi trường đầy đủ các thiết bị chuyên dụng phục vụ các học phần chuyên ngành, phục vụ trong quá trình học tập và thực hành. Ví dụ, xưởng thực hành công nghệ kỹ thuật ô tô được trang bị mô hình, bộ phận của ô tô như bộ chế hòa khí, hệ thống nhiên liệu,... Phòng thực hành Công nghệ thông tin được trang bị máy tính và các phần mềm chuyên dụng cho việc học.

Bảng 3.6: Hệ thống phòng học

STT	Phòng	Số lượng phòng	Quy mô
1	Lý thuyết	25	25 – 100 sinh viên
2	Thực hành Công nghệ thông tin	04	25 – 35 sinh viên
3	Xưởng thực hành ô tô	01	25 - 35 sinh viên
4	Phòng diễn án Luật	01	25 - 35 sinh viên
5	Phòng Giáo dục thể chất	01	25 – 150 sinh viên
6	Phòng thực hành ngôn ngữ	01	25 - 45 sinh viên

(Nguồn: Phòng Quản trị)

Khu vực hỗ trợ học tập sinh hoạt của sinh viên bao gồm bãi gửi xe, ký túc xá dành cho sinh viên, căn tin và đặc biệt là thư viện sách giấy và thư viện trực tuyến. Sách, báo và các tài liệu tham khảo giấy được nhà trường sắp xếp trên các kệ sách, và dựng ở không gian mở như sảnh chính và dọc hành lang để thúc đẩy văn hóa đọc trong sinh viên. Tính đến tháng 06/2023, thư viện trực tuyến có số tài liệu như sau:

- Sách giáo trình: 50.361 cuốn
- Sách tham khảo: 4634 cuốn
- Luận văn, luận án, khóa luận: 725 cuốn
- Sách văn học: 516 cuốn

Ngoài ra, trong thời đại công nghệ, nhà trường có cơ sở dữ liệu trực tuyến phục vụ công tác giảng dạy, học tập nghiên cứu khoa học qua cổng thông tin <https://elib.utm.edu.vn> mà không bị giới hạn về thời gian và không gian truy cập. Thư viện số có liên kết với các trường và có giáo trình tài liệu điện tử để sinh viên tra cứu.

Hằng năm, Nhà trường có các kế hoạch cải tạo, sửa chữa để bảo trì, nâng cấp cơ sở vật chất nhằm đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập; kế hoạch đầu tư mua sắm trang thiết bị các phòng thí nghiệm, thực nghiệm, xưởng thực hành phục vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học và tự học của sinh viên.

3.2. Phân tích kết quả nghiên cứu

3.2.1. Kết quả thống kê mẫu nghiên cứu

3.2.1.1. Mô tả mẫu

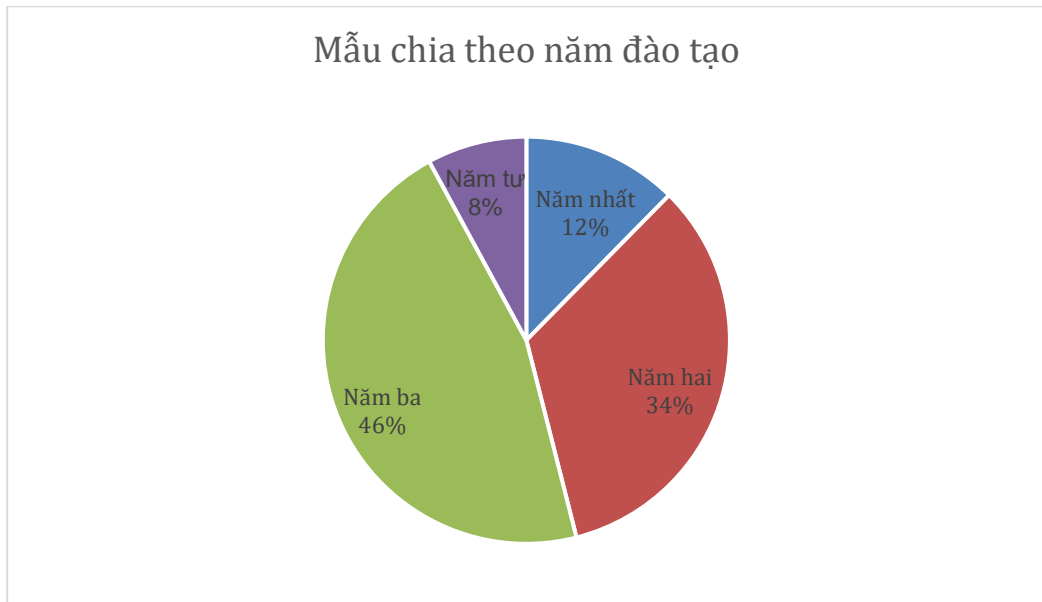
Tác giả tiến hành khảo sát bằng mẫu phiếu online qua Google Form từ 01/06/2024 đến 15/06/2024. Trong 202 phiếu thu về, không có phiếu không hợp lệ do người được khảo sát không điền toàn bộ câu hỏi khảo sát. Như vậy, toàn bộ 202 phiếu trả lời được giữ nguyên và đưa vào phân tích.

Trong 202 phản hồi về giới tính, 133 trả lời là nữ (chiếm 65,82%), 69 trả lời là nam (chiếm 34,16%).



Hình 3.3: Mẫu chia theo giới tính

Theo năm học, trong số 202 mẫu thì số sinh viên năm ba chiếm tỉ lệ lớn nhất với 93 phản hồi (chiếm 46,04%), thấp hơn là số phản hồi của sinh viên năm hai với 68 phiếu (chiếm 33,66%). Số phản hồi của sinh viên năm nhất là 25 phiếu (chiếm 12,38%) và thấp nhất là sinh viên năm tư với 16 phiếu (chiếm 7,92%). Tỷ lệ này là phù hợp với quy mô sinh viên đang theo học tại trường tính theo năm học.



Hình 3.4: Mẫu chia theo năm đào tạo

Theo ngành học, trong tổng số 202 phản hồi, số lượng phản hồi từ ngành Kinh tế quản lý chiếm tỉ lệ cao nhất với ngành Kế toán (28 phiếu – chiếm tỉ lệ 14%), Tài chính ngân hàng (15 phiếu – chiếm tỉ lệ 7%), Quản trị kinh doanh (29 phiếu – chiếm tỉ lệ 14%), Bất động sản (1 phiếu – chiếm tỉ lệ gần 1%). Theo sau là nhóm ngành Kỹ thuật công nghệ bao gồm ngành Công nghệ thông tin (30 phiếu – chiếm tỉ lệ 15%), ngành Logistics và quản lý chuỗi cung ứng (32 phiếu – chiếm tỉ lệ 16%), ngành Công nghệ kỹ thuật ô tô (4 phiếu – chiếm tỉ lệ 2%), và ngành Kỹ thuật phần mềm (2 phiếu – chiếm tỉ lệ 1%). Khối ngành ngôn ngữ có lượng phiếu trả lời là 24% với ngành Ngôn ngữ Anh (21 phiếu – chiếm tỉ lệ 10%), ngành Ngôn ngữ Trung Quốc (27 phiếu – chiếm tỉ lệ 13%). Khối ngành Luật nhận được 1 phiếu, chiếm gần 1% và khối ngành Quản trị dịch vụ du lịch nhận được 12 phiếu trả lời chiếm 6% trong tổng lượng phản hồi thu về. Tỉ lệ số lượng phản hồi này phù hợp với số lượng sinh viên đang theo học tại trường chia theo các ngành.

Bảng 3.7: Mẫu chia theo ngành đào tạo

STT	Ngành đào tạo	Số lượng phiếu	Tỉ lệ (%)
1	Bất động sản	1	0%
2	Công nghệ kỹ thuật ô tô	4	2%
3	Công nghệ tài chính	0	0%
4	Công nghệ thông tin	30	15%
5	Kế toán	28	14%
6	Kinh tế quốc tế	0	0%

STT	Ngành đào tạo	Số lượng phiếu	Tỉ lệ (%)
7	Kỹ thuật phần mềm	2	1%
8	Logistics và Quản trị chuỗi cung ứng	32	16%
9	Luật kinh tế	1	0%
10	Ngôn ngữ Anh	21	10%
11	Ngôn ngữ Nga	0	0%
12	Ngôn ngữ trung Quốc	27	13%
13	Quản lý nhà nước	0	0%
14	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành	12	6%
15	Quản trị kinh doanh	29	14%
16	Tài chính ngân hàng	15	7%
Tổng		202	100%

3.2.1.2. Phân tích thống kê mô tả các biến của thang đo

Với 202 mẫu thu được thì các biến quan sát của thang đo được sinh viên cảm nhận với giá trị nhỏ nhất – min (hoàn toàn không đồng ý) và giá trị lớn nhất - max (hoàn toàn đồng ý) và giá trị trung bình (mean) chi tiết như sau:

Bảng 3.8: Thống kê mô tả các nhân tố

STT	Nhân tố	N	Min	Max	Mean	Số lượng biến quan sát
1	Phương tiện hữu hình	202	1	5	3,544	5
2	Sự tin cậy	202	1	5	3,718	5
3	Sự đáp ứng	202	1	5	3,632	4
4	Sự đảm bảo	202	1	5	3,631	4
5	Sự cảm thông	202	1	5	3,845	4
6	Sự hài lòng	202	1	5	3,637	5

Kết quả của bảng hỏi cho thấy các câu trả lời của học viên trải đều trong khoảng từ 1 điểm là thấp nhất đến 5 điểm là cao nhất trong thang Likert 5 điểm, điểm trung bình lớp hơn 3 điểm và độ lệch chuẩn dao động từ 0,679 đến 1,078, cho thấy sinh viên có ý kiến tương đối giống nhau về các tiêu chí đưa ra trong bảng hỏi về CLDVĐT tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị (chi tiết tại Phụ lục C). Từ kết quả ở bảng 3.8,

có thể thấy sinh viên hài lòng nhất với nhân tố Sự cảm thông (mean = 3,845) và ít hài lòng nhất với nhân tố Phương tiện hữu hình (mean = 3,544).

3.2.2. Phân tích kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha

Bảng 3.9: Độ tin cậy thang đo

STT	Nhân tố	N	Cronbach's Alpha	Tương quan biến tổng
1	HH	202	0,883	0,819 - 0,963
2	TC	202	0,839	0,915 - 0,971
3	DU	202	0,961	0,827 - 1,065
4	DB	202	0,781	0,924 - 1,078
5	CT	202	0,838	0,961 - 1,015
6	HL	202	0,891	0,679 - 0,774

Bảng 3.9 cho thấy, hệ số độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha của các nhân tố > 0,6 và các biến quan sát đều có tương quan biến tổng lớn hơn 0,3. Như vậy, thang đo đạt độ tin cậy, các biến quan sát đều có ý nghĩa giải thích tốt cho nhân tố.

3.2.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

3.2.3.1. Các biến độc lập

Nghiên cứu đầu tiên tiến hành phân tích khám phá nhân tố EFA cho biến độc lập. Trong lần kiểm định đầu tiên cho thấy, các hệ số factor loading đều > 0,5, tuy nhiên biến HH4 và DU4 có hiện tượng tải lên ở cả hai nhân tố, vi phạm tính phân biệt, nên nghiên cứu tiến hành loại bỏ hai biến này và chạy lại mô hình. Kết quả kiểm định EFA lần thứ 2 được thể hiện ở bảng 3.10 như sau:

Bảng 3.10: Kiểm định KMO and Bartlett's Test

Yếu tố cần đánh giá	Kết quả	Điều kiện
Hệ số KMO	0,904	0,5 < KMO < 1
Giá trị Sig. trong kiểm định Bartlett	0,000	,000 < sig. < ,05
Phương sai trích	35,626%	> 50%
Giá trị Eigenvalue	1,128	Eigenvalue > 1

Sau khi loại bỏ hai biến là HH4 và DU4, kết quả cho thấy hệ số KMO = 0,889 > 0,5 cho thấy nhân tố có khả năng thích hợp với tập dữ liệu nghiên cứu. Kiểm định Barret có p-value là 0,000 < 0,05 chứng tỏ các biến quan sát có tương quan với nhau trong nhân tố. Trị số Eigenvalue là 1,128 > 1 và tổng phương sai trích là 66,636%, như vậy 5 nhân tố tóm tắt được thông tin của 20 biến quan sát đưa vào EFA.

Bảng 3.11: Kết quả ma trận xoay nhân tố độc lập lần 2

Rotated Component Matrix^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
TC1	0,780				
TC4	0,748				
TC3	0,748				
TC2	0,735				
TC5	0,611				
HH3		0,845			
HH2		0,819			
HH1		0,762			
HH5		0,741			
CT3			0,791		
CT1			0,776		
CT2			0,768		
CT4			0,734		
DB4				0,759	
DB2				0,747	
DB3				0,667	
DB1				0,661	
DU1					0,798
DU3					0,728
DU2					0,727

Rotated Component Matrix^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
<i>Extraction Method: Principal Component Analysis.</i>					
<i>Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.</i>					
<i>a. Rotation converged in 6 iterations.</i>					

Hệ số tải Factor Loading của các biến quan sát trong ma trận xoay đều lớn hơn 0.5, như vậy các biến quan sát này đều có ý nghĩa đóng góp vào mô hình. Tóm lại, các tiêu chuẩn khi sử dụng phân tích nhân tố khám phá EFA đều phù hợp với dữ liệu nghiên cứu, cho kết quả là 05 biến độc lập.

3.2.3.2. Biến phụ thuộc

Bảng 3.12: Kết quả kiểm định KMO and Bartlett's Test cho biến phụ thuộc

Yếu tố cần đánh giá	Kết quả	Điều kiện
Hệ số KMO	0,881	$0,5 < KMO < 1$
Giá trị Sig. trong kiểm định Bartlett	0,000	$,000 < sig. < ,05$
Phương sai trích	70,055%	$> 50\%$
Giá trị Eigenvalue	3,503	Eigenvalue > 1

Bảng 3.13: Kết quả phân tích EFA cho biến phụ thuộc

Component Matrix^a	
	Component
	1
HL2	0,874
HL1	0,846
HL5	0,845
HL4	0,845
HL3	0,770
<i>Extraction Method: Principal Component Analysis.</i>	
<i>a. 1 components extracted.</i>	

Kết quả cho thấy hệ số KMO = 0,881 > 0,5 nên phân tích nhân tố là phù hợp. Kiểm định Barret có p-value = 0,000 (sig. < 0,05) chứng tỏ các biến quan sát tham gia vào phân tích EFA có tương quan với nhau. Kết quả ma trận xoay cho thấy, có 1 nhân tố được trích từ các biến quan sát đưa vào phân tích EFA. Phương sai trích được giải thích là 70,055% tại Eigenvalue là 3,503 > 1. Hệ số tải của các biến quan sát đều lớn hơn 0,5, như vậy các biến quan sát này đều có ý nghĩa đóng góp vào mô hình.

Tóm lại, sau khi phân tích khám phá nhân tố, không có nhân tố nào thay đổi. Như vậy, mô hình nghiên cứu và giả thiết được giữ nguyên như ban đầu.

3.2.4. Phân tích tương quan Pearson

Hệ số tương quan Pearson được sử dụng để kiểm tra mối quan hệ giữa biến số phụ thuộc “Sự hài lòng” của sinh viên với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị và các 05 biến độc lập bao gồm: phương tiện hữu hình, sự tin cậy, sự đảm bảo, sự đáp ứng và sự cảm thông. Hệ số tương quan khác 0 và có p-value nhỏ hơn 0,05 là bằng chứng của mối tương quan. Tương quan > 0 có nghĩa là các yếu tố di chuyển đến cùng một hướng, tương quan < 0 có nghĩa là các yếu tố di chuyển đến hướng ngược lại. Hệ số tương quan càng cao thì sự ảnh hưởng của biến độc lập lên biến phụ thuộc càng rõ ràng và mạnh mẽ.

Bảng 3.14: Kết quả phân tích tương quan Pearson

Yếu tố cần đánh giá	Kết quả	Điều kiện
Sig.	0,000	,000 < sig. < ,05

Theo kết quả ở bảng, tất cả các giá trị sig tương quan Pearson giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc đều nhỏ hơn 0,05. Như vậy các biến độc lập đều có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc.

3.2.5. Phân tích hồi quy

Bảng 3.15: Kết quả phân tích phương sai ANOVA

Yếu tố cần đánh giá	Kết quả	Điều kiện
Sig kiểm định F	0,000	,000 < sig. < ,05
Giá trị Durbin–Watson	2,119	1,5 < Giá trị Durbin–Watson. < 2,5
Sig kiểm định T	0,000 – 0,019	,000 < sig. < ,05
VIF	1,404 – 1,627	VIF < 5

R bình phương hiệu chỉnh	67,0%	
--------------------------	-------	--

Kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình: Kết quả phân tích phương sai ANOVA cho thấy cho thấy Sig kiểm định $F = 0.000 < 0.05$, như vậy mô hình hồi quy có ý nghĩa và có thể sử dụng được cho tổng thể.

Đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy: bảng kết quả phân tích hồi quy đa biến của mô hình có hệ số R bình phương hiệu chỉnh là $0,670 = 67,0\%$. Như vậy 5 biến độc lập đưa vào chạy hồi quy ảnh hưởng tới 67,0% sự thay đổi của biến phụ thuộc “Sự hài lòng của sinh viên”. Giá trị Durbin–Watson là 2,119, nằm trong khoảng 1,5 đến 2,5 nên kết quả hồi quy không có hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc nhất.

Xác định mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập: Kết quả hồi quy cho thấy các hệ số Beta đều dương và sig kiểm định t của từng biến độc lập đều nhỏ hơn 0,05. Như vậy, các biến độc lập đều có tác động thuận chiều lên biến phụ thuộc “Sự hài lòng của sinh viên”. Trong đó, nhân tố Sự đảm bảo (DB) có hệ số Beta lớn nhất là 0,291 nghĩa là nhân tố này có mức độ ảnh hưởng nhiều nhất đến sự thay đổi của Sự hài lòng của sinh viên (HL). Tiếp sau đó lần lượt là các nhân tố Sự tin cậy (TC), Sự cảm thông (CT) và Sự đáp ứng (DU). Nhân tố Phương tiện hữu hình (HH) có hệ số Beta nhỏ nhất là 0,114 cho thấy nhân tố này có tác động ít nhất đến sự thay đổi của Sự hài lòng của sinh viên (HL).

Kiểm tra giả định về hiện tượng đa cộng tuyến: Với hệ số VIF các biến độc lập đều nhỏ hơn 5, như vậy không có đa cộng tuyến xảy ra. Việc đưa các biến độc lập vào cùng lúc là phù hợp.

Ta có, phương trình hồi quy tuyến tính với hệ số hồi quy chuẩn hóa như sau:

$$HL = 0,114*HH + 0,267*TC + 0,211*DU + 0,291*DB + 0,218*CT + \varepsilon$$

Kết quả kiểm định các giả thuyết được tổng hợp như sau:

Bảng 3.16: Kết quả kiểm định các giả thuyết

Giả thuyết	Nội dung	Kết quả phân tích	Kết luận
H1	Phương tiện hữu hình ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.	Được hỗ trợ	Chấp nhận

H2	Độ tin cậy ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.	Được hỗ trợ	Chấp nhận
H3	Tính đáp ứng có ảnh hưởng thuận chiều với sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.	Được hỗ trợ	Chấp nhận
H4	Sự đảm bảo có ảnh hưởng thuận chiều tới sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.	Được hỗ trợ	Chấp nhận
H5	H5: Sự cảm thông có ảnh hưởng thuận chiều tới sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.	Được hỗ trợ	Chấp nhận

3.3. Đánh giá

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 5 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường. Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu trước đây đã đề cập trong chương 1, các tác giả đều đồng ý rằng chất lượng dịch vụ đào tạo là sự tổng hòa của các yếu tố Phương tiện hữu hình, Sự tin cậy, Sự đáp ứng, Sự đảm bảo, Sự cảm thông (Nguyễn Thành Long, 2006; Duvarsula và Steven Lysonski, 2010; Chow and Luk, 2005; Andaleeb và Conway, 2006; Monstafa, 2005; Chakraborty và Majumdar, 2011; Ahuja và cs, 2011; Ahmad và Samreen, 2011; Zarei và cs, 2012; Soita, 2012). Cụ thể, một nghiên cứu của Nguyễn Thành Long, 2006 đo lường chất lượng hoạt động đào tạo đại học qua đánh giá của khách hàng là sinh viên Đại học An Giang, kết quả cho thấy nhân tố cơ sở vật chất, sự tin cậy và sự cảm thông có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng dịch vụ đào tạo tại nhà trường với hệ số chuẩn hóa lần lượt là 0,28; 0,17 và 0,08. Như vậy, nhân tố cơ sở vật chất có ảnh hưởng lớn nhất đến chất lượng dịch vụ đào tạo, tiếp theo đó là nhân tố sự tin cậy. So sánh với kết quả đề án, nhân tố phương tiện hữu hình có hệ số chuẩn hóa thấp nhất (0,114) và nhân tố tin cậy có hệ số cao nhất (0,267) do trong quá trình tư vấn tuyển sinh, sinh viên được tư vấn kỹ càng về các thông tin của nhà trường và được đưa đi thăm trường trước khi nhập học. Do vậy, những hình dung ban đầu của sinh viên về nhà trường cơ bản trùng khớp với những giá trị nhận

được thực tiễn khi học tập tại trường về sau. Điều đó càng tăng thêm sự tin tưởng của sinh viên về những cam kết của nhà trường trước và sau khi nhập học.

Bên cạnh đó, chất lượng dịch vụ đào tạo được công nhận mang lại kết quả tích cực đến sự hài lòng của người học, từ đó thúc đẩy lòng trung thành và giảm những phàn nàn về nhà trường (Dib & Alnazer, 2013). Những cảm xúc tích cực về chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường sẽ giúp nhà trường xây dựng được hình ảnh tốt thông qua hoạt động truyền miệng của chính người học, một trong những đối tượng khách hàng chính của nhà trường, từ người sử dụng lao động là sinh viên học tại nhà trường hoặc từ phụ huynh học sinh. Nhờ vậy, hình ảnh và thương hiệu của nhà trường sẽ lan tỏa mạnh hơn trong cộng đồng, thu hút thêm nhiều sinh viên nữa tham gia học tập tại trường cũng như xây dựng được vị thế tốt trong ngành giáo dục bậc đại học (Prentice và cs., 2018).

Có nhiều nghiên cứu cho rằng vẫn còn nhiều thách thức trong việc duy trì cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo cũng như sự hài lòng của người học tại nhà trường. Nghiên cứu đã chỉ ra sự khác biệt giữa cảm nhận cũng như kỳ vọng của sinh viên và nhân viên trong trường học về chất lượng dịch vụ đào tạo, đòi hỏi nhà trường phải có phương hướng để giải quyết (Zafiroopoulos & Vrana, 2008). Bên cạnh đó, việc thiết kế hệ thống cung cấp dịch vụ giáo dục hiệu quả và xuyên suốt trong trường đại học cũng là một điều cần lưu ý (Zammuto và cs., 1996).

CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ VÀ QUẢN LÝ HỮU NGHỊ

Chương 4 dựa trên cơ sở thực trạng tại Trường và định hướng phát triển cùng kết quả phân tích dữ liệu khảo sát, tác giả nêu lên một số kết luận và đề xuất một số giải pháp, kiến nghị để nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên. Hạn chế của nghiên cứu và phương hướng nghiên cứu tiếp theo cũng được tác giả trình bày tại chương này.

4.1. Định hướng mục tiêu phát triển của Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị

Trong Nghị quyết số 08/NQ-HĐT ngày 20 tháng 12 năm 2020 ban hành Chiến lược phát triển Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị giai đoạn 2020-2025 tầm nhìn 2040 có lộ trình thực hiện chiến lược như sau:

- Giai đoạn từ 2021 đến 2025: Phát huy tự chủ đại học, đổi mới quản trị đại học và chuyển đổi số, phát triển đội ngũ và nâng cao năng lực nghiên cứu, phát triển ngành đào tạo mới, tăng cường cơ sở vật chất, củng cố nền tảng và phát triển vùng lõi của hệ sinh thái đổi mới sáng tạo; cải thiện các tiêu chí xếp hạng trong nước và quốc tế.

- Giai đoạn từ 2026 đến 2030: Phát triển ngành đào tạo thuộc các lĩnh vực mới, liên ngành; hoàn thiện cơ cấu tổ chức và quản trị đại học; hoàn thành các dự án mở rộng khuôn viên; phát triển các hoạt động nghiên cứu mũi nhọn; phát triển mạnh mẽ hệ sinh thái đổi mới sáng tạo và khởi nghiệp, chuyển giao tri thức, trở thành điển hình của đại học đổi mới sáng tạo trong khối ngành kinh tế, công nghệ tại Việt Nam.

- Giai đoạn từ 2031 đến 2040: Khẳng định vị thế của một đại học đổi mới sáng tạo, đa ngành, đa lĩnh vực; quản trị hiệu quả trên nền tảng số; có uy tín.

Như vậy, để đạt được mục tiêu chiến lược nêu trên, nhiệm vụ trước mắt, căn bản và cần được đặt ra cụ thể như sau:

• Đào tạo

- Đến năm 2025, mỗi năm Nhà trường mở mới từ 3 đến 5 ngành đào tạo Đại học, từ 2 đến 3 ngành đào tạo Thạc sĩ và 2 ngành đào tạo Tiến sĩ.

- Quy mô đào tạo của Nhà trường đến năm 2025 là 8.000 người học, trong đó 1.000 học viên sau đại học.

- Phương thức đào tạo kết hợp đào tạo tập trung và đào tạo Elearning. Đến năm 2025 đạt 100% các môn học có bài giảng và tài liệu học tập Elearning.

- Phát triển hệ thống tài nguyên giáo dục mở;
- Đến năm 2025 phấn đấu 100% người học ra trường có việc làm đúng chuyên ngành đào tạo.

- *Phát triển đội ngũ cán bộ*

Phát triển đội ngũ cán bộ, đặc biệt là về chất lượng, có phẩm chất đạo đức tốt, năng lực, kiến thức, kỹ năng đạt chuẩn quốc tế.

Số cán bộ giảng dạy chiếm 75% tổng số cán bộ và ở mức tỉ lệ 13 sinh viên/ cán bộ giảng dạy (CBGD). Tỷ lệ cán bộ giảng dạy có trình độ sau đại học (SDH) là 90%.

Mỗi năm có 35-40 lượt giảng viên và các nhà khoa học nước ngoài đến giảng dạy và nghiên cứu tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.

100% cán bộ quản lý được đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, ngoại ngữ và năng lực quản lý theo các tiêu chuẩn quản trị đại học tiên tiến, tối thiểu 25% cán bộ quản lý hành chính sử dụng tốt tiếng Anh trong công việc và giao tiếp.

- *Cơ sở vật chất hiện đại đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu chất lượng cao*

Trong thời điểm hiện tại Nhà trường sử dụng tốt, hiệu quả cơ sở của Trường tại số Lô 1-4 số 431 Tam Trinh, Hoàng Mai, Hà Nội.

Đến 2025, hoàn thành việc xây dựng quần thể Trường ĐH Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị tại Dương Nội - Hà Đông - Hà Nội theo thiết kế được phê duyệt của UBND Thành phố Hà Nội.

- *Tạo được nguồn lực tài chính bền vững*

Tạo được nguồn lực tài chính bền vững đáp ứng cơ bản yêu cầu xây dựng, phát triển và tạo dựng uy tín với xã hội.

4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo

Kết quả khảo sát cho thấy sinh viên có sự hài lòng tương đối cao với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đã đạt được thì vẫn còn một số tồn tại cần được khắc phục, điều chỉnh để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường, mang đến sự hài lòng cao hơn cho sinh viên. Vì vậy, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm phát huy những điểm mạnh và khắc phục những điểm tồn tại như sau:

4.2.1. Cải thiện cơ sở vật chất

4.2.1.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

Diện mạo và khả năng đáp ứng của hệ thống cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng cũng như cảnh quan môi trường xung quanh sẽ ảnh hưởng đến những cảm nhận ban đầu của người học. Sự sạch sẽ, ngăn nắp và sự sẵn có của cơ sở vật chất ảnh hưởng đến sự thoải mái của sinh viên trong suốt thời gian học tập tại nhà trường. (Snipes, R.L. và N. Thomson, 1999; Nguyễn Thành Long, 2006; Phạm Thị Liên, 2016; Đặng Ngọc Hùng và Phạm Việt Dũng, 2014).

Một thực tế tại Trường ĐHHN là các yếu tố về Phương tiện hữu hình vẫn chưa làm hài lòng người học. Sinh viên trong quá trình học tập cần được sử dụng các trang thiết bị phù hợp với nhu cầu đào tạo, trong không gian phòng học rộng rãi và hiện đại. Ngoài ra, sinh viên cần được đáp ứng những nhu cầu về các không gian phụ trợ như khu vực để xe, sân vui chơi sinh hoạt sau giờ học, thư viện số và thư viện trực tiếp.

4.2.1.2. Nội dung thực hiện giải pháp

Đầu tiên, cần đảm bảo hệ thống trang thiết bị trong phòng học luôn ở tình trạng tốt để sẵn sàng phục vụ việc học tập và giảng dạy. Cần duy trì việc ghi chép kiểm kê quản lý việc sử dụng tài sản, trang thiết bị kết hợp với việc thu thập nhu cầu về thiết bị cần bổ sung và thanh lý kịp thời. Thực hiện điều chuyển những thiết bị sử dụng không hết công suất hoặc kém hiệu quả ở đơn vị này sang đơn vị khác có nhu cầu và sử dụng hiệu quả hơn hoặc có hình thức sử dụng chung giữa các đơn vị, tránh gây lãng phí. Như vậy, phần kinh phí còn lại có thể dùng để ưu tiên thay thế thiết bị quá cũ và lạc hậu, mua sắm loại trang thiết bị còn thiết và trang thiết bị công nghệ cao nhằm phục vụ nhu cầu học tập và nghiên cứu chuyên sâu của sinh viên. Hơn thế nữa, nhà trường cũng cần chỉ đạo phòng ban chuyên trách tiến hành bảo dưỡng, cải tạo, sửa chữa các giảng đường, hoặc các trang thiết bị nhằm duy trì tình trạng tốt nhất trong việc vận hành, sử dụng; điều này cũng gián tiếp góp phần kéo dài thời gian sử dụng của trang thiết bị.

Ngoài ra, nhà trường cần quan tâm và phát triển thư viện của nhà trường. Hiện nay, hệ thống thư viện trực tiếp đã được thiết kế theo không gian mở, tức là mọi sinh viên đều có thể tiếp cận với nguồn tài liệu, học liệu bản giấy mọi nơi trong nhà trường mà không cần làm thủ tục phức tạp. Bên cạnh đó, đối với hệ thống thư viện trực tuyến, sinh viên được cấp tài khoản ngay từ khi nhập học năm nhất để có thể dễ dàng tìm kiếm và xem các tài liệu phục vụ cho nhu cầu học tập của mình. Tuy nhiên, nhà trường cần tiến hành lấy ý kiến khảo sát của sinh viên về tình trạng danh mục tài liệu tham khảo hiện tại, căn cứ theo đó để thiết lập một khoản kinh phí đầu tư, phát triển nguồn tài liệu.

Cần đẩy mạnh việc số hóa các tài liệu lên thư viện trực tuyến nhằm tạo sự thuận tiện trong việc tra cứu, tham khảo. Trên hết, cần đa dạng hóa nguồn tài liệu không chỉ với những cơ sở dữ liệu là sách báo, tạp chí,... trong nước mà cần mở rộng hợp tác, liên kết và chia sẻ với các đơn vị đến từ nước ngoài. Việc này sẽ giúp thư viện ngày càng đáp ứng được nhu cầu tìm kiếm tri thức của sinh viên.

4.2.1.3. Dự kiến kết quả giải pháp

Việc cải thiện cơ sở vật chất không chỉ mang lại tác động tạm thời mà đó là kết quả lâu dài, có tính bền vững vì sinh viên sẽ được học tập trong môi trường tốt hơn, với cơ sở vật chất khang trang và hệ thống trang thiết bị tối ưu nhất phục vụ cho việc học tập và nghiên cứu. Từ sự hài lòng này, sinh viên có những đánh giá tích cực, tạo nên hình ảnh và danh tiếng tốt cho nhà trường.

4.2.2. Bổ sung số lượng nhân sự

4.2.2.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

Nguồn nhân lực là một yếu tố cốt lõi của tổ chức, đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học. Việc tăng số lượng nhân sự sẽ giảm bớt gánh nặng công việc theo vị trí tương đương, từ đó giảm thiểu căng thẳng khi làm việc, tăng sự hài lòng trong công việc cũng như là hiệu suất công việc (NupurRajendra, 2017).

Hiện nay, một trong những vấn đề quan trọng của nhà trường là thiếu hụt nhân sự trong nhà trường. Như bảng quy mô nhân sự 3.3. đã trình bày, số lượng cán bộ quản lý và nhân viên của nhà trường đang là 80 người, trong đó có 56 người đang kiêm nhiệm giữa công việc văn phòng và việc giảng dạy trên lớp. Với 46 cán bộ quản lý, chỉ có 34 nhân viên làm việc được sắp xếp phân bổ cho 17 phòng ban chức năng và 10 khoa chuyên ngành, điều này dẫn đến tình trạng kiêm nhiệm trong bộ máy nhân sự của tổ chức. Nhiều cán bộ kiêm nhiệm nhiều chức vụ song song như vừa làm cán bộ đào tạo, vừa làm chủ nhiệm lớp và tham gia giảng dạy. Còn đối với nhiều giảng viên, ngoài việc tham gia giảng dạy, họ cũng tham gia trong công tác cố vấn học tập, nghiên cứu, đào tạo nâng cao nghiệp vụ, hay phát triển chương trình đào tạo, biên soạn đề cương, giáo trình... Điều này gây áp lực lớn cho nhân sự trong nhà trường và phần nào dẫn đến tình trạng quá tải, làm ảnh hưởng đến năng suất và chất lượng công việc cũng như động lực làm việc cho cán bộ quản lý và nhân viên.

Một trong những nguyên nhân của tình trạng này là do số lượng tuyển dụng và giữ lại nhân sự còn thấp. Điều này, ngược lại, cũng là một trong những hạn chế trong công tác quản lý nguồn nhân lực của nhà trường. Mỗi năm, trong bảng đề xuất bổ sung

nhân lực của các phòng ban gửi lên Ban giám hiệu, nhu cầu tuyển dụng cán bộ giảng viên khá cao (khoảng 35 cán bộ giảng viên, nhân viên chỉ tính riêng giai đoạn 2020-2023). Tuy nhiên, nguồn tuyển dụng đầu vào chưa đáp ứng được nhu cầu đó. Đến cuối năm học, trong báo cáo tổng kết năm, nhà trường vẫn chưa tuyển dụng được đủ mức đề xuất đã đặt ra đầu năm. Một trong những lý do đầu tiên là những ứng viên chưa đáp ứng được khung năng lực của nhà trường. Lý do thứ hai là thông tin tuyển dụng đã được công khai trên website và những kênh truyền thông liên quan, tuy nhiên, chưa chạm được đến đông đảo người đang có nhu cầu tìm việc. Một lượng lớn ứng viên biết được thông tin tuyển dụng đều do phương pháp truyền miệng từ người thân và bạn bè xung quanh đã từng công tác hoặc hợp tác với nhà trường.

Hạn chế tiếp theo của công tác quản trị nguồn nhân lực đến từ mức lương thấp, chưa xứng đáng với năng lực. Đây cũng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến việc giữ chân nguồn nhân lực. Với những nhân sự mới được tuyển dụng và đang trong quá trình thử việc, việc chỉ được hưởng 85% mức lương cơ bản là một trở ngại rất lớn để giữ chân nhân viên. Mức lương không tương xứng với năng lực, trình độ học vấn là hạn chế trong việc thu hút những ứng viên tiềm năng hoặc thu hút những ứng viên chưa phù hợp với tiêu chí tuyển dụng. Bên cạnh đó, khi mức lương không đáp ứng được đời sống và sinh hoạt của nhân viên, họ sẽ mất động lực làm việc, giảm hiệu quả làm việc và có xu hướng tìm kiếm cơ hội mới với mức lương và chế độ đãi ngộ tốt hơn.

Một trong những lý do chính của việc này là từ nguồn thu của nhà trường. Với tư cách là một trường Đại học ngoài công lập, nguồn vốn của nhà trường đến hoàn toàn từ học phí của người học và từ góp vốn đầu tư của hội đồng nhà đầu tư. Trong giai đoạn từ 2018-2023, ngoài nguồn vốn ban đầu, nguồn tài chính của nhà trường đều từ học phí. Nhà trường đang đặt mức học phí khá phải chăng so với các cơ sở giáo dục đại học công lập hoặc ngoài công lập khác, cụ thể:

- Với những khóa sinh viên nhập học từ trước 2021, học phí cả năm học (gồm hai kỳ học chính và một kỳ học phụ) 12.000.000VND/sinh viên.
- Với những khóa sinh viên nhập học từ 2022-2023, học phí cả năm học (gồm hai kỳ học chính và một kỳ học phụ) 14.000.000VND/sinh viên.
- Với những khóa sinh viên nhập học từ 2023-2024, học phí cả năm học (gồm hai kỳ học chính và một kỳ học phụ) 17.000.000VND/sinh viên.

Ngoài ra, nhà trường còn cam kết tài trợ 100% chi phí ở ký túc xá trong 4 năm học cho sinh viên, cấp học bổng cho sinh viên xuất sắc, sinh viên nghèo vượt khó. Điều này cũng là một khoản chi lớn trong ngân sách nhà trường.

4.2.2.2. Nội dung giải pháp

Trước hết, để bổ sung nhân sự cho nhà trường cần tăng cường số lượng nhân sự tuyển dụng trong nhà trường, Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị cần phải xây dựng thương hiệu nhà trường mạnh mẽ. Thông qua việc truyền thông, nhà trường tạo được hình ảnh môi trường làm việc tích cực, khuyến khích nhân viên giới thiệu bạn bè người thân đến làm việc tại nhà trường. Bên cạnh đó nhà trường cần đa dạng hóa các kênh tuyển dụng ngoài hình thức truyền miệng như các trang mạng xã hội, trang website nhà trường đang sử dụng hoặc của các bên đối tác, hợp tác với nhà trường trong thời gian qua; các bên đối tác trong ngành tuyển dụng nhân sự như LinkedIn, Vietnamworks,... Ngoài ra, tuyển dụng chính lực lượng sinh viên đã theo học tại trường cũng là một biện pháp, vì các bạn cũng đã học tập và sinh hoạt tại nhà trường, đã hiểu phần nào văn hóa cũng như cách hoạt động tại đây.

Ngoài ra, một giải pháp khác để tăng cường số lượng nhân sự cho nhà trường là xây dựng cơ chế lương thưởng hấp dẫn. Cần nghiên cứu kỹ mức lương trung bình trên thị trường giáo dục để xây dựng mức lương tại Trường ĐHHH. Ngoài mức lương cơ bản, nhà trường cần tạo ra những phúc lợi đa dạng cho nhân viên như cơ hội đào tạo chuyên sâu, khả năng mở rộng quan hệ với các đối tác đang và sẽ hợp tác tại nhà trường, các gói bảo hiểm y tế, chế độ nghỉ phép, nghỉ thai sản,... Nhà trường có thể xây dựng chế tài, đãi ngộ với cán bộ, giảng viên có nhu cầu học tập, nâng cao trình độ, như đào tạo thạc sĩ, tiến sĩ như điều chỉnh linh hoạt giờ làm, hỗ trợ học phí 10-20% đối với những cán bộ có thành tích tốt trong học tập, giảm 20-30% học phí cho những cán bộ đăng ký học thạc sĩ, hoặc bằng đại học thứ hai ở ngay tại trường,.. Cùng với đó, những cơ hội phát triển cũng là điểm cần lưu ý khi xây dựng chiến lược tuyển dụng nhân sự cho nhà trường.

4.2.2.3. Dự kiến kết quả giải pháp

Việc gia tăng cả số lượng và chất lượng trong đội ngũ cán bộ nhân sự mang đến tác động lâu dài và bền vững. Hoạt động này giúp nhân viên giảm bớt gánh nặng công việc, gia tăng hiệu suất công việc và nâng cao sự hài lòng với công việc. Ngoài ra, với hiện trạng nhà trường đang tăng dần quy mô sinh viên, việc gia tăng đội ngũ cán bộ là điều cần thiết.

4.2.3. Tối ưu hóa quy trình làm việc

4.2.3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp

Việc áp dụng những phương pháp tiên tiến để tối ưu hóa quy trình làm việc giúp có kết quả làm việc tốt hơn trong thời gian ngắn hơn (Iván và cộng sự, 2007). Cần tối ưu hóa quy trình làm việc bằng cách xác định rõ ràng các nhiệm vụ và chức năng, điều này trước nay thường bị đánh giá thấp (Iván và cộng sự, 2007). Ngoài ra, hiểu được quy trình và

vận dụng linh hoạt trong từng tình huống cũng là điều quan trọng để tổ chức hoạt động hiệu quả, vì nó đòi hỏi nhân sự phải xác định được các nhân tố đầu vào và các kết quả đầu ra cần đạt được (Jacobs, 2019).

Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị luôn đặt sinh viên và các vấn đề của sinh viên lên hàng đầu. Tuy nhiên, hiện nay thời gian phản hồi vẫn chậm hơn so với quy định là trong vòng 2 ngày làm việc. Một trong những lý do chính là những vấn đề này cần sự phối kết hợp của nhiều phòng ban, họp bàn thảo luận và đưa ra phương án giải quyết và những giấy tờ văn bản cần được hoàn thiện để hồi đáp sinh viên.

4.2.3.2. Nội dung giải pháp

Trước hết, để tối ưu hóa quy trình làm việc cần phân tích và tối giản các quy trình. Xác định các quy trình không cần thiết, trùng lặp và tìm cách loại bỏ hoặc đơn giản hóa chúng. Nhà trường cần đánh giá và cải tiến các quy trình hiện có bằng cách sử dụng các công cụ như sơ đồ quy trình để trực quan hóa các quy trình và tìm ra những điểm cần cải thiện. Bên cạnh đó, cần tự động hóa các công việc lặp đi lặp lại, sử dụng phần mềm hoặc các công cụ tự động hóa để giảm thiểu sự can thiệp của con người vào các công việc đơn giản, thường xuyên.

Ngoài ra, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào mọi công tác trong trường học là cần thiết. Nhà trường cần xây dựng và phát triển hệ thống quản lý đào tạo xuyên suốt. Tích hợp các chức năng như đăng ký học phần, quản lý điểm số, tra cứu lịch học, tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên và giảng viên. Hơn thế nữa, cần đồng bộ hệ thống cơ sở dữ liệu để mỗi nhân viên có thể xem các thông tin theo thẩm quyền của mình như hệ thống quản lý tài chính (các nguồn thu chi, nội dung thu và chi,...) hoặc hệ thống quản lý văn bản hành chính, tình trạng phê duyệt để giảm thiểu thời gian xử lý công việc. Bên cạnh đó, nhà trường cũng cần khuyến khích môi trường làm việc trực tuyến thông qua việc tổ chức họp, hội thảo, chia sẻ kinh nghiệm hoặc thảo luận theo hình thức online để tiết kiệm thời gian và tạo sự linh hoạt trong công việc.

4.2.2.3. Dự kiến kết quả giải pháp

Tối ưu hóa quy trình làm việc trong trường đại học là một quá trình nâng cao hiệu quả, tiết kiệm thời gian và tài nguyên, đồng thời mang lại trải nghiệm tốt hơn cho sinh viên, giảng viên và nhân viên. Tuy nhiên, đây là một quá trình lâu dài và đòi hỏi sự tham gia của tất cả các phòng ban và các cá nhân trong từng phòng ban để đem lại kết quả thiết thực nhất.

4.3. Hạn chế của nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo

Nghiên cứu này đưa ra một số khía cạnh đóng góp tích cho việc nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị. Tuy nhiên, nghiên cứu vẫn còn một số hạn chế và một số phương hướng đề xuất nghiên cứu tiếp theo như sau:

- Thứ nhất, phạm vi nghiên cứu hiện tại chỉ tập trung vào sinh viên đại học chính quy, trong khi nhà trường tiến hành đào tạo nhiều hệ khác như sau đại học, vừa học vừa làm, từ xa,...Số lượng sinh viên từ các hệ này cũng là đối tượng tham gia vào việc sử dụng chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường với quy mô ngang bằng đối tượng sinh viên đại học chính quy.
- Thứ hai, nghiên cứu đang tiến hành lấy mẫu khảo sát qua internet trong khoảng thời gian ngắn, tuy nhiên, nếu có thêm thời gian để thu được số lượng phản hồi lớn hơn, nghiên cứu sẽ có độ tin cậy lớn hơn từ các nhân tố được đưa ra khảo sát.
- Ngoài tập trung vào những yếu tố phương tiện hữu hình, sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự cảm thông, nghiên cứu trong tương lai có thể cân nhắc đến việc nghiên cứu thêm những yếu tố khác điều chỉnh hành vi của sinh viên như mức học phí, mức độ tham gia vào học tập và sinh hoạt tại nhà trường của sinh viên, sự ảnh hưởng giữa sự hài lòng và hành vi của sinh viên,...

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ahmad Zukarnain, Z., Wan Husain, W. S., Che Hassan, S. H., Nik Kamaruzaman, N. N., Mohd Zin, N. A., & Wan Aziz, W. A. H. (2020). [Examining Students' Aptitude using Project-Based Learning through University-Industry Collaboration]. *Journal of Physics: Conference Series*, 1496, 012013. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1496/1/012013>
2. Ahmed, R., & Samreen, H. (2011). "Assessing the Service quality of some selected hospitals in Karachi based on the SERVQUAL model". *Pakistan Business Review*, 32(5), 266-314.
3. Ahuja, M., Mahlawat, S., & Masood, R. Z. (2011). "Study of service quality management with SERVQUAL model: An empirical study of Govt/Ngo's Eye Hospitals In Haryana". *Indian Journal of Commerce and Management Studies*, 2(2), 310-320.
4. Andaleeb, S.S. and Conway, C. (2006). "Customer satisfaction in the restaurant industry: an examination of the transaction-specific model". *The Journal of Services Marketing*, 20 (1), 3-11.
5. Atilgan, E., Akinci, S., & Aksoy, S. (2003). "Mapping service quality in the tourism industry". *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(5), 412-422.
6. Babakus, E., & Mangold, W. G. (1992). "Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation". *Health services research*, 26(6), 767.
7. Banjecvic, K., & Nastasic, A. (2010). *Methodological approach: Students assessment of academic institutions as basic for successful achievement of their satisfaction*. Center for Quality: Faculty of Mechanical Engineering, University of Kragujevac.
8. Barbara G. Tabachnick & Linda S. Fidell. (không ngày). *Using Multivariate Statistics*. Truy vấn 4 Tháng Sáu 2021, từ [/content/one-dot-com/one-dot-com/us/en/higher-education/product.html](https://www.one-dot-com/one-dot-com/us/en/higher-education/product.html)
9. Biloshkurska, N., & Gumeniuk, A. (2023). "Analysis of the marketing role and place for educational services promotion: Innovative aspect". *Ukrainian Journal of Applied Economics and Technology*, 8(3), 64–69. <https://doi.org/10.36887/2415-8453-2023-3-9>
10. Bollen, K. A. (1989). "A new incremental fit index for general structural equation models". *Sociological methods & research*, 17(3), 303-316.
11. Chakraborty, R., & Majumdar, A. (2011). "Measuring consumer satisfaction in health care sector: the applicability of servqual". *Researchers World*, 2(4), 149.

12. Chua Chow, C., & Luk, P. (2005). "A strategic service quality approach using analytic hierarchy process". *Managing Service Quality: An International Journal*, 15(3), 278-289.
13. Chương trình đào tạo. *Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị (UTM)*. Truy vấn 12 Tháng Bảy 2024, từ <http://utm.edu.vn/chuong-trinh-128.html>
14. Costas, Zafiroopoulos., Vasiliki, Vrana. (2008). Service quality assessment in a Greek higher education institute. *Journal of Business Economics and Management*, doi: 10.3846/1611-1699.2008.9.33-45
15. Cơ sở vật chất. (không ngày). Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị (UTM). Truy vấn 12 Tháng Bảy 2024, từ <http://utm.edu.vn/co-so-vat-chat-62.html>
16. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension". *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
17. Đặng, N. H., & Phạm, V. D. (2014). *Nghiên cứu mức độ hài lòng chất lượng dịch vụ đào tạo của sinh viên khối ngành kinh tế tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội*.
18. Durvasula, S., & Lysonski, S. (2010). "Diagnosing service quality in retailing: the case of Singapore". *Journal for International Business and Entrepreneurship Development*, 5(1), 1-17.
19. Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS. 3rd Edition*, Sage Publications Ltd., London.
20. Fitzsimmons, J. A., Fitzsimmons, M. J., & Bordoloi, S. (2014). *Service management: Operations, strategy, information technology (8th ed)*. McGraw-Hill.
21. Garry, Prentice., Joseph, Brady., Christopher, McLaughlin. (2018). Education Service Quality, Value and Satisfaction on Student Customer Intentions and Behaviour. doi: 10.22375/DBR.V2I0.27
22. G.V. Diamantis và V.K. Benos (2007). "University of Piraeus, Greece, Measuring student satisfaction with their studies in an International and European Studies Department", *Operational Research, An International Journal*. Vol.7. No 1, pp 47 - 59. 90, 2007.
23. Grönroos, C. (2010). *Service management and marketing: Customer management in service competition (3. ed., reprinted)*. Wiley.
24. Gura, V., Nestorenko, T., & Makarenko, T. (2022). *The «educational service» category study: interdisciplinary approach*. Scientific papers of Berdiansk State Pedagogical University Series Pedagogical sciences.

25. Hair, J. F. (B.t.v). (1998). *Multivariate data analysis*. Prentice Hall.
26. Hair, J. F. (B.t.v). (2010). *Multivariate data analysis (7th ed)*. Prentice Hall.
27. Halstead, D., & Page Jr, T. J. (1992). “The effects of satisfaction and complaining behavior on consumer repurchase intentions”. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 5, 1-11.
28. Hayan, Dib., Mokhles, Alnazer. (2013). The Impact of Service Quality on Student Satisfaction and Behavioral Consequences in Higher Education Services - TI Journals. *International Journal of Economy, Management and Social Sciences*,
29. Hoàng Trọng & Chu Nguyên Mộng Ngọc. (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh*, Nhà xuất bản Hồng Đức.
30. Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control (9. ed)*. Prentice Hall.
31. Kouthouris, C., & Alexandris, K. (2005). “Can service quality predict customer satisfaction and behavioral intentions in the sport tourism industry? An application of the SERVQUAL model in an outdoors setting”. *Journal of Sport & Tourism*, 10(2), 101-111.
32. Jorge, Iván., Pérez, Rave., Jairo, Antonio., Ruíz, Córdoba., Carlos, Mario., Parra, Mesa. (2007). Uso del enfoque por procesos en la actividad investigativa use of the approach by processes in the research activity.
33. Leonard, Wallezky. (2014). *Education as service system*. 3146-3150.
34. Lewis, B. R., & Mitchell, V. W. (1990). “Defining and Measuring the Quality of Customer Service”. *Marketing Intelligence & Planning*, 8(6), 11–17. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000001086>
35. Liên, P. T. (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*, 32(4), 81-89.
36. Lin, X. (2023). “High Speed Railways and Regional Service Quality. Trong X. Lin, High-Speed Railways and New Structure of Socio-economic Development in China (tr 241–274)”. *Springer Nature Singapore*. https://doi.org/10.1007/978-981-19-6387-2_9
37. Long, Nguyễn Thành. (2006). *Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo ĐH tại trường ĐHAG*. Trường Đại học An Giang.
38. Malhotra, N. K., Ulgado, F. M., Agarwal, J., Shainesh, G., & Wu, L. (2005). “Dimensions of service quality in developed and developing economies: Multi-

- country cross-cultural comparisons”. *International Marketing Review*, 22(3), 256–278. <https://doi.org/10.1108/02651330510602204>
39. Maria Pachés Giner., Inmaculada Romero Gil. (2022). *Students’ satisfaction in project-based learning. INTED proceedings*, doi: 10.21125/inted.2022.2235
 40. Mostafa, M. M. (2005). “An empirical study of patients' expectations and satisfactions in Egyptian hospitals”. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 18(7), 516-532.
 41. Mukherjee, D., Lim, W. M., Kumar, S., & Donthu, N. (2022). “Guidelines for advancing theory and practice through bibliometric research”. *Journal of business research*, 148, 101-115.
 42. Nguyễn Đình Phan (2005). *Giáo Trình quản lý chất lượng trong các tổ chức*.
 43. Nguyễn Huy Phong & Phạm Ngọc Thủy. (2007). “Servqual hay Servperf - Một nghiên cứu so sánh trong ngành siêu thị bán lẻ Việt Nam”. *Science & Technology Development*. 8, 24-32.
 44. Nguyễn Thành Long. (2006). *Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học tại trường Đại học An Giang*. Báo cáo nghiên cứu khoa học, Trường Đại học An Giang.
 45. Nguyễn Thị Mai Trang. (2006). *Chất lượng dịch vụ, sự thỏa mãn, và lòng trung thành của khách hàng siêu thị tại TPHCM*.
 46. Nguyễn Thị Thắm. (2010). *Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh*. Đại học Quốc gia Hà Nội.
 47. Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1967). *Psychometric theory (3. ed., [Nachdr.]*). McGraw-Hill.
 48. NupurRajendra. (2017). 1. The impact of human resources management on quality services of healthcare organisations. *International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education*.
 49. Oliver, R. L. (1980). “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions”. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460. <https://doi.org/10.2307/3150499>
 50. Phương Linh. (2023, December 7). *Đông Nam Bộ có tỉ lệ sinh viên đại học cao nhất*. baochinhphu.vn. <https://baochinhphu.vn/dong-nam-bo-co-ti-le-sinh-vien-dai-hoc-cao-nhat-102231207172527399.htm#:~:text=B%E1%BB%99%20Gi%C3%A1o%20d%E1%BB%A5c%20v%C3%A0%20C4%90%C3%A0o%20t%E1%BA%A1o%20>

cho%20bi%E1%BA%BFt%2C%20hi%E1%BB%87n%20c%E1%BA%A3,v%E1%BB%91n%20%C4%91%E1%BA%A7u%20t%C6%B0%20n%C6%B0%E1%BB%9Bc%20ngo%C3%A0i.

51. Prof Brijmohan A.Vyas, Rashmi S. Shirur. (2022). “A study on satisfaction among undergraduate students in bagalkot”. *International Journal of Engineering Applied Sciences and Technology*, 7(5):104-111. doi: 10.33564/ijeast.2022.v07i05.018
52. Raymond, F., Zammuto., Susan, M., Keaveney., Edward, J., O'Connor. (1996). Rethinking Student Services: Assessing and Improving Service Quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, doi: 10.1300/J050V07N01_05
53. Ronald, L., Jacobs. (2019). Work Process Analysis. *Work Analysis in the Knowledge Economy*. doi: 10.1007/978-3-319-94448-7_10
54. Singer, T., & Lamm, C. (2009). “The social neuroscience of empathy”. *Annals of the new York Academy of Sciences*, 1156(1), 81-96.
55. Siskos, Y., Bouranta, N., & Tsotsolas, N. (2005). “Measuring service quality for students in higher education: The case of a business university”. *Foundations of Computing and Decision Sciences*, Vol. 30, No. 2, 163–180.
56. Snipes, R. L., & Thomson, N. (1999). “An empirical study of the factors underlying student service quality perceptions in higher education”. *Academy of Educational, Leadership Journal*, 3(1), 39-57.
57. Soita, P. W. (2012). “Measuring perceived service quality using SERVQUAL: A case study of the Uganda health and fitness sector”. *International Journal of Business and Social Science*, 3(5).
58. Steffen, D. (2019). *Steuerung der Wahrnehmung von Dienstleistungsqualität durch den Einsatz typischer Qualitätsinformationen*. Trong N. Janich (B.t.v), *Stereotype in Marketing und Werbung* (tr 251–265). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-24217-6_13
59. Tan, A. H. T., Muskat, B., & Johns, R. (2019). “The role of empathy in the service experience”. *Journal of Service Theory and Practice*, 29(2), 142–164. <https://doi.org/10.1108/JSTP-10-2018-0221>
60. Thankachan, L. (2019). “A review of application of servqual model globally to measure perceived service quality in higher education”. *Journal of Management Research and Analysis*, 6(3), 142–146. <https://doi.org/10.18231/j.jmra.2019.029>
61. Tiêu chuẩn Quốc gia. (2015). *Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu. Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 176 Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng*. http://chicuctdc.gov.vn/vnt_upload/service/Lop_Hoc/2018/Thang5/bo_tcvn_iso_90012015.pdf

62. Wise, K., Hamman, B., & Thorson, K. (2006). "Moderation, Response Rate, and Message Interactivity: Features of Online Communities and Their Effects on Intent to Participate". *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(1), 24–41. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2006.00313.x>
63. Zarei, A., & Jafari, Z. (2012). "Measure customer satisfaction of service quality based on fuzzy approach using a combination servqual and QFD (Case study: agricultural bank in Qaemshahr city)". *South Asian Journal of Marketing & Management Research*, 2(6), 114-139.
64. Zeithaml, V. A. (2000). "Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 67–85. <https://doi.org/10.1177/0092070300281007>
65. Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Services marketing (1. ed)*. McGraw-Hill.
66. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). "The nature and determinants of customer expectations of service". *Journal of the academy of Marketing Science*, 21, 1-12.
67. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (Seventh edition)*. McGraw-Hill Education.
68. Zeithaml, Valerie A., Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service, The Free Press*, New York, N.Y

PHỤ LỤC A

KHẢO SÁT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ VÀ QUẢN LÝ HỮU NGHỊ

Nhân khẩu học

1. Giới tính *

- Nam Nữ Khác

2. Bạn là sinh viên năm mấy *

- Năm nhất
 Năm hai
 Năm ba
 Năm tư

0. Bạn là sinh viên ngành nào *

- Bất động sản
 Công nghệ kỹ thuật ô tô
 Công nghệ tài chính
 Công nghệ thông tin
 Kế toán
 Kinh tế quốc tế
 Kỹ thuật phần mềm
 Logistics và Quản trị chuỗi cung ứng
 Luật kinh tế
 Ngôn ngữ Anh
 Ngôn ngữ Nga
 Ngôn ngữ trung Quốc
 Quản lý nhà nước
 Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
 Quản trị kinh doanh
 Tài chính ngân hàng

Khảo sát dựa trên mô hình lý thuyết

STT	Nội dung
1	Nhà trường có trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập hiện đại
2	Cảnh quan của nhà trường khang trang, đẹp
3	Cơ sở vật chất của nhà trường đáp ứng nhu cầu đào tạo và học tập
4	Đội ngũ cán bộ, giảng viên có trang phục lịch sự, gọn gàng
5	Hệ thống thông tin của nhà trường dễ tiếp cận, dễ xem
6	Thời gian hoạt động của nhà trường thuận tiện cho sinh viên tiếp cận
7	Năng lực chuyên môn, kinh nghiệm và hiểu biết của cán bộ, giảng viên nhà trường là đáng tin cậy
8	Chương trình học, kế hoạch giảng dạy, thời khóa biểu, lịch thi, chính sách,... được thông báo đầy đủ và chính xác
9	Nhà trường thực hiện đúng và nghiêm túc các cam kết của mình đã đề ra
10	Dữ liệu và thông tin về học viên được quản lý chặt chẽ
11	Nhà trường giải quyết các vấn đề của sinh viên theo đúng lịch đã hẹn
12	Cán bộ, giảng viên luôn hỗ trợ sinh viên giải quyết các vấn đề
13	Các vấn đề của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng, kịp thời
14	Nhà trường luôn có các kênh và bộ phận để tiếp nhận thắc mắc hoặc phàn nàn của sinh viên
15	Thái độ của cán bộ, giảng viên được đảm bảo đúng mực khi giao tiếp với sinh viên
16	Sinh viên cảm thấy yên tâm khi học tập và sinh hoạt tại nhà trường
17	Sinh viên luôn được lắng nghe và được giải quyết các vấn đề
18	Chương trình đào tạo phù hợp, đáp ứng được nhu cầu học của sinh viên

STT	Nội dung
19	Sinh viên được tôn trọng, quan tâm chu đáo trong suốt quá trình học tập ở trường
20	Nhà trường luôn đặt lợi ích của sinh viên lên trên khi giải quyết các vấn đề
21	Môi trường học tập thân thiện, thoải mái
22	Sinh viên được đối xử công bằng, bình đẳng, không có sự phân biệt đối xử giữa các cá nhân
23	Nhìn chung, tôi hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của trường
24	Tôi cảm thấy hài lòng với sự quan tâm của nhà trường
25	Quyết định theo học ở trường là sự lựa chọn đúng đắn
26	Tôi cảm thấy tự hào là sinh viên của trường
27	Tôi sẽ giới thiệu Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị cho mọi người nếu có ai cần tham khảo

- 1: Hoàn toàn không đồng ý
- 2: Không đồng ý
- 3: Trung lập
- 4: Đồng ý
- 5: Hoàn toàn đồng ý

PHỤ LỤC B

TỔNG HỢP CÁC BIẾN QUAN SÁT TRONG MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

STT	Nhân tố	Biến	Nguồn
1	Phương tiện hữu hình	Nhà trường có trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập hiện đại	Cronin và Taylor (1992)
2		Cảnh quan của nhà trường khang trang, đẹp	
3		Cơ sở vật chất của nhà trường đáp ứng nhu cầu đào tạo và học tập	
4		Đội ngũ cán bộ, giảng viên có trang phục lịch sự, gọn gàng	
5		Hệ thống thông tin của nhà trường dễ tiếp cận, dễ xem	
6	Sự tin cậy	Thời gian hoạt động của nhà trường thuận tiện cho sinh viên tiếp cận	Cronin và Taylor (1992)
7		Năng lực chuyên môn, kinh nghiệm và hiểu biết của cán bộ, giảng viên nhà trường là đáng tin cậy	
8		Chương trình học, kế hoạch giảng dạy, thời khóa biểu, lịch thi, chính sách,... được thông báo đầy đủ và chính xác	
9		Nhà trường thực hiện đúng và nghiêm túc các cam kết của mình đã đề ra	
10		Dữ liệu và thông tin về học viên được quản lý chặt chẽ	
11	Sự đáp ứng	Nhà trường giải quyết các vấn đề của sinh viên theo đúng lịch đã hẹn	Cronin và Taylor (1992)
12		Cán bộ, giảng viên luôn hỗ trợ sinh viên giải quyết các vấn đề	
13		Các vấn đề của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng, kịp thời	
14		Nhà trường luôn có các kênh và bộ phận để tiếp nhận thắc mắc hoặc phàn nàn của sinh viên	

STT	Nhân tố	Biến	Nguồn
15	Sự đảm bảo	Thái độ của cán bộ, giảng viên được đảm bảo đúng mực khi giao tiếp với sinh viên	Cronin và Taylor (1992)
16		Sinh viên cảm thấy yên tâm khi học tập và sinh hoạt tại nhà trường	
17		Sinh viên luôn được lắng nghe và được giải quyết các vấn đề	
18		Chương trình đào tạo phù hợp, đáp ứng được nhu cầu học của sinh viên	
19	Sự cảm thông	Sinh viên được tôn trọng, quan tâm chu đáo trong suốt quá trình học tập ở trường	Cronin và Taylor (1992)
20		Nhà trường luôn đặt lợi ích của sinh viên lên trên khi giải quyết các vấn đề	
21		Môi trường học tập thân thiện, thoải mái	
22		Sinh viên được đối xử công bằng, bình đẳng, không có sự phân biệt đối xử giữa các cá nhân	
23	Sự hài lòng	Nhìn chung, tôi hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của trường	(Kotler, 1997; Lin, 2023)
24		Tôi cảm thấy hài lòng với sự quan tâm của nhà trường	
25		Quyết định theo học ở trường là sự lựa chọn đúng đắn	
26		Tôi cảm thấy tự hào là sinh viên của trường	
27		Tôi sẽ giới thiệu Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị cho mọi người nếu có ai cần tham khảo	

PHỤ LỤC C
KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH DỮ LIỆU

A. Thống kê mô tả các biến quan sát

Mã	Nội dung	N	Min	Max	Mean	Độ lệch chuẩn
HH1	Nhà trường có trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập hiện đại	202	1	5	3,69	0,960
HH2	Cảnh quan của nhà trường khang trang, đẹp	202	1	5	3,13	0,907
HH3	Cơ sở vật chất của nhà trường đáp ứng nhu cầu đào tạo và học tập	202	1	5	3,67	0,963
HH4	Đội ngũ cán bộ, giảng viên có trang phục lịch sự, gọn gàng	202	1	5	3,78	0,819
HH5	Hệ thống thông tin của nhà trường dễ tiếp cận, dễ xem	202	1	5	3,45	0,925
TC1	Thời gian hoạt động của nhà trường thuận tiện cho sinh viên tiếp cận	202	1	5	3,67	0,915
TC2	Năng lực chuyên môn, kinh nghiệm và hiểu biết của cán bộ, giảng viên nhà trường là đáng tin cậy	202	1	5	3,73	0,971
TC3	Chương trình học, kế hoạch giảng dạy, thời khóa biểu, lịch thi, chính sách,... được thông báo đầy đủ và chính xác	202	1	5	3,62	0,918
TC4	Nhà trường thực hiện đúng và nghiêm túc các cam kết của mình đã đề ra	202	1	5	3,81	0,969
TC5	Dữ liệu và thông tin về học viên được quản lý chặt chẽ	202	1	5	3,75	0,925
DU1	Nhà trường giải quyết các vấn đề của sinh viên theo đúng lịch đã hẹn	202	1	5	3,53	0,978
DU2	Cán bộ, giảng viên luôn hỗ trợ sinh viên giải quyết các vấn đề	202	1	5	3,80	1,065
DU3	Các vấn đề của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng, kịp thời	202	1	5	3,54	1,065

Mã	Nội dung	N	Min	Max	Mean	Độ lệch chuẩn
DU4	Nhà trường luôn có các kênh và bộ phận để tiếp nhận thắc mắc hoặc phàn nàn của sinh viên	202	1	5	3,66	0,827
DB1	Thái độ của cán bộ, giảng viên được đảm bảo đúng mực khi giao tiếp với sinh viên	202	1	5	3,82	1,078
DB2	Sinh viên cảm thấy yên tâm khi học tập và sinh hoạt tại nhà trường	202	1	5	3,59	0,949
DB3	Sinh viên luôn được lắng nghe và được giải quyết các vấn đề	202	1	5	3,55	0,967
DB4	Chương trình đào tạo phù hợp, đáp ứng được nhu cầu học của sinh viên	202	1	5	3,56	0,924
CT1	Sinh viên được tôn trọng, quan tâm chu đáo trong suốt quá trình học tập ở trường	202	1	5	3,92	0,976
CT2	Nhà trường luôn đặt lợi ích của sinh viên lên trên khi giải quyết các vấn đề	202	1	5	3,68	0,961
CT3	Môi trường học tập thân thiện, thoải mái	202	1	5	3,88	1,015
CT4	Sinh viên được đối xử công bằng, bình đẳng, không có sự phân biệt đối xử giữa các cá nhân	202	1	5	3,90	0,993
HL1	Nhìn chung, tôi hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của trường	202	1	5	3,73	0,711
HL2	Tôi cảm thấy hài lòng với sự quan tâm của nhà trường	202	1	5	3,80	0,679
HL3	Quyết định theo học ở trường là sự lựa chọn đúng đắn	202	1	5	3,54	0,773
HL4	Tôi cảm thấy tự hào là sinh viên của trường	202	1	5	3,51	0,741
HL5	Tôi sẽ giới thiệu Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị cho mọi người nếu có ai cần tham khảo	202	1	5	3,60	0,774

B. Độ tin cậy Cronbach's Alpha

Nhân tố	Mã	Nội dung	Tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha	Ghi chú
Phương tiện hữu hình	HH1	Nhà trường có trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập hiện đại	0,738	0,883	Tin cậy
	HH2	Cảnh quan của nhà trường khang trang, đẹp	0,699		
	HH3	Cơ sở vật chất của nhà trường đáp ứng nhu cầu đào tạo và học tập	0,738		
	HH4	Đội ngũ cán bộ, giảng viên có trang phục lịch sự, gọn gàng	0,711		
	HH5	Hệ thống thông tin của nhà trường dễ tiếp cận, dễ xem	0,713		
Độ tin cậy	TC1	Thời gian hoạt động của nhà trường thuận tiện cho sinh viên tiếp cận	0,663	0,839	Tin cậy
	TC2	Năng lực chuyên môn, kinh nghiệm và hiểu biết của cán bộ, giảng viên nhà trường là đáng tin cậy	0,628		
	TC3	Chương trình học, kế hoạch giảng dạy, thời khóa biểu, lịch thi, chính sách,... được thông báo đầy đủ và chính xác	0,665		
	TC4	Nhà trường thực hiện đúng và nghiêm túc các cam kết của mình đã đề ra	0,646		
	TC5	Dữ liệu và thông tin về học viên được quản lý chặt chẽ	0,612		
Tính đáp ứng	DU1	Nhà trường giải quyết các vấn đề của sinh viên theo đúng lịch đã hẹn	0,897	0,961	Tin cậy
	DU2	Cán bộ, giảng viên luôn hỗ trợ sinh viên giải quyết các vấn đề	0,921		
	DU3	Các vấn đề của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng, kịp thời	0,916		

Nhân tố	Mã	Nội dung	Tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha	Ghi chú
	DU4	Nhà trường luôn có các kênh và bộ phận để tiếp nhận thắc mắc hoặc phàn nàn của sinh viên	0,880		
Độ đảm bảo	DB1	Thái độ của cán bộ, giảng viên được đảm bảo đúng mực khi giao tiếp với sinh viên	0,524	0,781	Tin cậy
	DB2	Sinh viên cảm thấy yên tâm khi học tập và sinh hoạt tại nhà trường	0,644		
	DB3	Sinh viên luôn được lắng nghe và được giải quyết các vấn đề	0,585		
	DB4	Chương trình đào tạo phù hợp, đáp ứng được nhu cầu học của sinh viên	0,607		
Độ cảm thông	CT1	Sinh viên được tôn trọng, quan tâm chu đáo trong suốt quá trình học tập ở trường	0,655	0,838	Tin cậy
	CT2	Nhà trường luôn đặt lợi ích của sinh viên lên trên khi giải quyết các vấn đề	0,652		
	CT3	Môi trường học tập thân thiện, thoải mái	0,679		
	CT4	Sinh viên được đối xử công bằng, bình đẳng, không có sự phân biệt đối xử giữa các cá nhân	0,696		
Sự hài lòng	HL1	Nhìn chung, tôi hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo của trường	0,747	0,891	Tin cậy
	HL2	Tôi cảm thấy hài lòng với sự quan tâm của nhà trường	0,788		
	HL3	Quyết định theo học ở trường là sự lựa chọn đúng đắn	0,653		
	HL4	Tôi cảm thấy tự hào là sinh viên của trường	0,749		

Nhân tố	Mã	Nội dung	Tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha	Ghi chú
	HL5	Tôi sẽ giới thiệu Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị cho mọi người nếu có ai cần tham khảo	0,745		

C. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kiểm định KMO and Bartlett's Test cho biến độc lập lần 1

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,904
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2273,247
	df	231
	Sig.	0,000

Tổng phương sai trích cho biến độc lập lần 1

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8,229	37,403	37,403	8,229	37,403	37,403	3,376	15,348	15,348
2	2,204	10,019	47,422	2,204	10,019	47,422	3,232	14,690	30,038
3	1,806	8,209	55,631	1,806	8,209	55,631	2,923	13,287	43,325
4	1,403	6,377	62,008	1,403	6,377	62,008	2,820	12,820	56,144
5	1,143	5,198	67,206	1,143	5,198	67,206	2,434	11,061	67,206
6	0,714	3,243	70,449						
7	0,648	2,947	73,397						
8	0,604	2,744	76,141						
9	0,552	2,511	78,652						
10	0,527	2,393	81,045						

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
11	0,501	2,279	83,324						
12	0,483	2,197	85,522						
13	0,459	2,088	87,610						
14	0,403	1,833	89,443						
15	0,383	1,742	91,184						
16	0,377	1,712	92,896						
17	0,352	1,599	94,495						
18	0,285	1,295	95,790						
19	0,279	1,267	97,056						
20	0,242	1,101	98,158						
21	0,225	1,024	99,181						
22	0,180	0,819	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Kết quả phân tích EFA cho biến độc lập lần 1

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
TC1	0,769				
TC4	0,757				
TC3	0,743				
TC2	0,731				
TC5	0,604				
HH3		0,842			
HH2		0,810			

Rotated Component Matrix^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
HH1		0,762			
HH5		0,748			
HH4	0,549	0,603			
DB4			0,744		
DB2			0,743		
DB3			0,676		
DB1			0,663		
DU4			0,596		0,590
CT3				0,788	
CT1				0,779	
CT2				0,764	
CT4				0,724	
DU1					0,787
DU3					0,743
DU2					0,708
<i>Extraction Method: Principal Component Analysis.</i>					
<i>Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.</i>					
<i>a. Rotation converged in 6 iterations.</i>					

Kiểm định KMO and Bartlett's Test cho biến độc lập lần 2

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,889
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1796,502
	df	190
	Sig.	0,000

Tổng phương sai trích cho biến độc lập lần 2

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7,125	35,626	35,626	7,125	35,626	35,626	3,092	15,458	15,458
2	1,989	9,947	45,572	1,989	9,947	45,572	2,841	14,207	29,665
3	1,756	8,782	54,355	1,756	8,782	54,355	2,781	13,903	43,568
4	1,328	6,641	60,996	1,328	6,641	60,996	2,557	12,786	56,354
5	1,128	5,640	66,636	1,128	5,640	66,636	2,056	10,282	66,636
6	0,711	3,555	70,191						
7	0,640	3,198	73,389						
8	0,594	2,969	76,358						
9	0,541	2,706	79,065						
10	0,526	2,630	81,695						
11	0,495	2,473	84,168						
12	0,471	2,354	86,522						
13	0,434	2,172	88,694						
14	0,400	1,998	90,692						
15	0,383	1,913	92,605						
16	0,370	1,850	94,455						
17	0,340	1,700	96,154						
18	0,283	1,417	97,571						
19	0,258	1,291	98,862						
20	0,228	1,138	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Kết quả kiểm định KMO and Bartlett's Test cho biến phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,881
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	549,769

	df	10
	Sig.	0,000

Tổng phương sai trích cho biến phụ thuộc

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,503	70,055	70,055	3,503	70,055	70,055
2	0,498	9,967	80,022			
3	0,381	7,615	87,637			
4	0,344	6,878	94,515			
5	0,274	5,485	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

D. Phân tích tương quan Pearson

Kết quả phân tích tương quan Pearson

Correlations							
		HL	HH	TC	DU	DB	CT
HL	Pearson Correlation	1	0,506**	0,625**	0,618**	0,668**	0,590**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	202	202	202	202	202	202
HH	Pearson Correlation	0,506**	1	0,462**	0,366**	0,365**	0,396**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	202	202	202	202	202	202
TC	Pearson Correlation	0,625**	0,462**	1	0,414**	0,487**	0,355**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	202	202	202	202	202	202
DU	Pearson Correlation	0,618**	0,366**	0,414**	1	0,513**	0,487**

	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	202	202	202	202	202	202
DB	Pearson Correlation	0,668**	0,365**	0,487**	0,513**	1	0,446**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	202	202	202	202	202	202
CT	Pearson Correlation	0,590**	0,396**	0,355**	0,487**	0,446**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	202	202	202	202	202	202
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

E. Kết quả phân tích hồi quy

Kết quả phân tích phương sai ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	510,478	5	100,296	820,532	0,000 ^b
	Residual	240,451	196	0,125		
	Total	750,929	201			
<i>a. Dependent Variable: HL</i>						
<i>b. Predictors: (Constant), CT, TC, HH, DU, DB</i>						

Tóm tắt kết quả hồi quy đa biến của mô hình

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,823 ^a	0,678	0,670	0,35320	2,119
<i>a. Predictors: (Constant), CT, TC, HH, DU, DB</i>					
<i>b. Dependent Variable: HL</i>					

Kết quả phân tích các hệ số hồi quy

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	0,465	0,161		2,892	0,004		
	HH	0,088	0,037	0,114	2,364	0,019	0,712	1,404
	TC	0,223	0,042	0,267	5,313	0,000	0,653	1,531
	DU	0,150	0,036	0,211	4,126	0,000	0,629	1,591
	DB	0,235	0,042	0,291	5,632	0,000	0,614	1,627
	CT	0,166	0,037	0,218	4,420	0,000	0,674	1,483

a. Dependent Variable: HL