

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



Trịnh Anh Tuấn

**SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC VIÊN ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRUNG TÂM ĐÀO TẠO
VÀ BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ BƯU ĐIỆN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH
(Theo định hướng ứng dụng)

HÀ NỘI - 2022

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



Trịnh Anh Tuấn

**SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC VIÊN ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRUNG TÂM ĐÀO TẠO
VÀ BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ BƯU ĐIỆN**

CHUYÊN NGÀNH : QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 8.34.01.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH
(Theo định hướng ứng dụng)

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. LÊ THỊ HỒNG YẾN

HÀ NỘI - 2022

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan: Luận văn tốt nghiệp với đề tài "***Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện***" do cá nhân tôi nghiêm túc tìm hiểu, nghiên cứu và hoàn thiện dưới sự hướng dẫn của Tiến sỹ Lê Thị Hồng Yến.

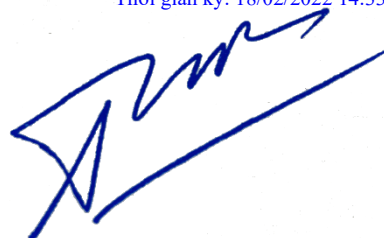
Luận văn có tham khảo một số tài liệu đã được thế giới và Việt Nam công nhận, được nêu rõ tại phần Danh mục tài liệu tham khảo.

Dàn câu hỏi phỏng vấn được xây dựng dựa trên thực tế tại đơn vị, số liệu và kết quả là hoàn toàn trung thực.

Hà Nội, tháng 2 năm 2022

Người thực hiện

Ký bởi: TRUNG TÂM ĐÀO TẠO
VÀ BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ BƯU ĐIỆN
Thời gian ký: 18/02/2022 14:33:16



Trịnh Anh Tuấn

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành tới tập thể các Thầy Cô giáo thuộc Học viện Công nghệ BCVT, đã trang bị cho tôi kiến thức trong suốt quá trình học tập. Đặc biệt, là giảng viên - **TS. Lê Thị Hồng Yến** đã trực tiếp theo dõi sát sao toàn bộ quá trình nghiên cứu, hoàn thiện và hướng dẫn tôi trong suốt thực hiện luận văn tốt nghiệp.

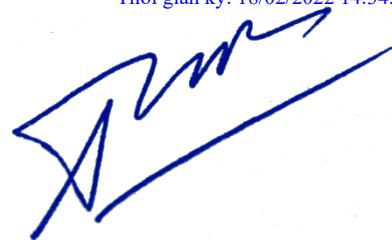
Nhân đây, cũng xin được gửi lời cảm ơn tới các Phòng ban chức năng của Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện đã nhiệt tình giúp đỡ, cung cấp số liệu và tạo điều kiện cho tôi hoàn thành luận văn tốt nghiệp.

Xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, tháng 2 năm 2022

Người thực hiện

Ký bởi: TRUNG TÂM ĐÀO TẠO
VÀ BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ BƯU ĐIỆN
Thời gian ký: 18/02/2022 14:34:36



Trịnh Anh Tuấn

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	I
LỜI CẢM ƠN	II
MỤC LỤC	III
DANH MỤC KÝ HIỆU VIẾT TẮT	VI
DANH MỤC BẢNG	VII
DANH MỤC HÌNH	VIII
MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Tổng quan đề tài nghiên cứu.....	2
3. Mục đích nghiên cứu	6
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	6
5. Phương pháp nghiên cứu.....	7
6. Bố cục nghiên cứu.....	7
CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ CƠ SỞ LÝ THUYẾT,	8
MÔ HÌNH VÀ GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU.....	8
1.1. Một số khái niệm.....	8
1.1.1 <i>Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ</i>	<i>8</i>
1.1.2. <i>Chất lượng dịch vụ và Mô hình chất lượng dịch vụ</i>	<i>10</i>
1.2. Tổng quan về đào tạo trong doanh nghiệp	14
1.2.1 Vai trò của công tác đào tạo đối với sự phát triển của doanh nghiệp	14
1.2.2 Thực trạng về công tác đào tạo trong doanh nghiệp	15
1.2.3 Xu hướng của đào tạo và phát triển trong thời kỳ chuyển đổi số .	15
1.3. Sự hài lòng của khách hàng (học viên) về chất lượng đào tạo và mô hình nghiên cứu:	16
1.3.1. <i>Sự hài lòng của khách hàng</i>	<i>16</i>
1.3.2. <i>Mô hình sự hài lòng của khách hàng</i>	<i>17</i>

1.3.3.	<i>Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng (học viên)</i>	21
KẾT CHƯƠNG 1		24
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRUNG TÂM ĐÀO TẠO VÀ BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ BƯU ĐIỆN – TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM.....		25
2.1.	Tổng quan về Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện – Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và các chương trình đào tạo:	25
2.1.1.	Đặc điểm, tình hình:	25
2.1.2.	Chức năng, nhiệm vụ:	25
2.1.3.	Các chương trình đào tạo:	26
2.1.1	27
2.1.2	27
2.1.3	27
2.1.4	Các bước nghiên cứu, xây dựng, hoàn thiện chương trình đào tạo tại Trung tâm: 27	
2.2.	Mô hình và giả thuyết nghiên cứu về sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện – Tổng công ty Bưu điện Việt Nam	34
2.2.1.	Mô hình nghiên cứu	34
2.2.2.	Giả thuyết nghiên cứu.....	35
2.2.3.	Thiết kế công cụ điều tra khảo sát (bảng hỏi)	37
2.3.	Phương pháp nghiên cứu.....	37
2.3.1.	Thiết kế nghiên cứu	37
2.3.2.	Nghiên cứu sơ bộ.....	38
2.3.3.	Nghiên cứu định lượng.....	44
2.4.	Kết quả nghiên cứu	49
2.4.1.	Thống kê mô tả mẫu	49
2.4.2.	Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha	50

2.4.3 Phân tích nhân tố khám phá EFA	53
2.4.4 Kiểm định mô hình nghiên cứu và các giả thuyết	56
2.5. Kiểm định các giả thuyết.....	60
Kết chương 2.....	61
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRUNG TÂM ĐÀO TẠO VÀ BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ BƯU ĐIỆN – TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM VÀ CÁC CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO	62
3.1. Bàn luận về kết quả nghiên cứu:.....	62
3.2. Giải pháp nâng cao sự hài lòng của học viên	63
3.2.1. <i>Đối với chương trình đào tạo</i>	63
3.2.2. <i>Đối với Giảng viên</i>	65
3.2.3. <i>Đối với cơ sở vật chất</i>	67
3.2.4. <i>Đối với khả năng phục vụ của cán bộ nhân viên</i>	68
3.3. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo	69
Kết chương 3.....	70
KẾT LUẬN	71
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	73
DÀN BÀI CÂU HỎI PHÒNG VẤN NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH	76
BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT.....	80
KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	84
III.1. Thống kê mô tả mẫu	84
III.2. Kiểm định độ tin cậy thang đo	85
III.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA	88
III.4. Phân tích tương quan Pearson	92
III.5. Phân tích hồi quy.....	93

DANH MỤC KÝ HIỆU VIẾT TẮT**Tiếng Việt**

Tên viết tắt	Nội dung
Trung tâm Đào tạo	Trung tâm đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện – Tổng công ty Bưu điện Việt Nam
Bưu điện Việt Nam	Tổng công ty Bưu điện Việt Nam
GDV	Giao dịch viên
NVKD	Nhân viên kinh doanh

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2. 1 Các thành phần của bảng hỏi.....	37
Bảng 2.2: Dự kiến các yếu tố đo lường các thành phần trong mô hình nghiên cứu lý thuyết.....	42
Bảng 2.3: Mã hóa các thang đo Sự hài lòng của học viên	45
Bảng 2.4: Kết quả phân tích thang đo	51
Bảng 2.5. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA các biến độc lập.....	54
Bảng 2.6 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA biến phụ thuộc	55
Bảng 2.7 Kết quả phân tích tương quan Pearson	56
Bảng 2.8. Bảng chỉ tiêu đánh giá độ phù hợp của mô hình	57
Bảng 2.9. Bảng kiểm định độ phù hợp của mô hình.....	58
Bảng 2.10. Bảng thông số thống kê của từng biến trong mô hình hồi quy.....	58
Bảng 2.11: Kết quả kiểm định giả thuyết.....	60

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1. Mô hình 5 khoảng cách và 10 thành phần chất lượng dịch vụ gọi là mô hình SERVQUAL (Service + Quality) của Parasuraman và cộng sự (1985)	19
Hình 1. 2 Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ	20
Hình 1. 3 Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng các quốc gia EU	21
Hình 1. 4 Cấu trúc thứ bậc của các yếu tố tạo nên sự hài lòng của học viên.....	23
Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu	35
Hình 2.2: Quy trình nghiên cứu	38
Hình 2.3 Phân bố mẫu theo đặc điểm nhân khẩu học	50
Hình 2.4. Biểu đồ phân dư chuẩn hóa mô hình.....	59

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Việt Nam đang trong giai đoạn đổi mới, đổi mới trong cơ chế quản lý cũng như cơ chế thị trường. Điều này đã mang lại nhiều cơ hội và cũng không ít thách thức đối với các doanh nghiệp tại Việt Nam. Góp phần cùng nền kinh tế đất nước đang ngày càng phát triển, Bưu điện Việt Nam đã không chỉ đổi mới toàn diện trong nội tại để phát triển mà còn khẳng định vai trò trọng yếu trong đời sống xã hội với nhiều nền tảng căn bản phục vụ chuyển đổi số quốc gia, đóng góp tích cực vào các hoạt động an sinh xã hội, góp phần ổn định đời sống của người dân.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam (Vietnam Post) là doanh nghiệp Nhà nước trực thuộc Bộ Thông tin Truyền thông, với truyền thống 76 năm cung cấp dịch vụ bưu chính công ích. Tính đến hết năm 2020, với vai trò đi đầu và là một trong những doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam cung cấp dịch vụ bưu chính. Bưu điện Việt Nam đã và đang luôn thực hiện đổi mới với sứ mệnh *“Phục vụ cộng đồng và gắn kết mọi người bằng dịch vụ chất lượng, thân thiện, hiện đại, mang lại trải nghiệm và giá trị khác biệt cho khách hàng”*.

Phát huy thế mạnh về hơn 13.000 điểm giao dịch cùng mạng lưới tổ chức sản xuất trải rộng tới tận cấp xã, với hơn 70.000 người lao động trên toàn quốc, công tác quản lý nhân sự hiệu quả và phát triển về chiều sâu chất lượng cho lao động là yêu cầu tất yếu của doanh nghiệp. Trong những năm gần đây, đứng trước yêu cầu của xã hội về sự phát triển về chất lượng dịch vụ và khả năng cung cấp dịch vụ giữa bối cảnh thị trường dịch vụ bưu chính có sự cạnh tranh khốc liệt, yêu cầu về chất lượng lao động càng được quan tâm và đầu tư mạnh mẽ. Đây là hướng đi cần thiết để Bưu điện Việt Nam ngày càng tạo ra nhiều giá trị hơn nữa cho xã hội, người dân và doanh nghiệp. Có thể thấy việc phát huy sức mạnh tập thể của Bưu điện Việt Nam cùng sự quyết tâm phát triển có chiều sâu về chất lượng đem lại những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng đối với dịch vụ bưu chính nói chung và trong việc sử dụng các dịch vụ mà Bưu điện Việt Nam cung cấp nói riêng.

Đào tạo nguồn nhân lực là một nỗ lực thường xuyên để tăng năng lực làm việc và cải thiện hiệu suất của từng cá nhân cụ thể và hiệu suất của toàn bộ tổ chức. Việc phát triển nguồn nhân lực gắn liền với các yếu tố khác như hoạch định nghề nghiệp, phát triển tổ chức, đánh giá kết quả hoạt động của từng cá nhân và toàn tổ chức.

Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện (TTĐT) là đơn vị hạch toán phụ thuộc Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, được thành lập vào ngày 01/4/2014 với chức năng, nhiệm vụ đào tạo chuyên môn nghiệp vụ và các kỹ năng cần thiết cho người lao động trên toàn mạng lưới Bưu điện Việt Nam trên 63 tỉnh/thành phố. Hướng đến mục tiêu nâng cao chất lượng dạy và học, trong những năm gần đây, Trung tâm đã và đang dần hoàn thiện các điều kiện về cơ sở vật chất song song với cải tiến chất lượng các chương trình đào tạo nhằm góp phần hỗ trợ người lao động làm tốt công việc hiện tại bằng cách cung cấp cho họ kiến thức và kỹ năng để nâng cao trình độ chuyên môn.

Xuất phát từ thực tế trên, tác giả lựa chọn thực hiện đề tài "***Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện***" với mong muốn đem lại những trải nghiệm tốt nhất cho học viên, gián tiếp hỗ trợ phát triển chất lượng phục vụ của người lao động tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đối với khách hàng.

2. Tổng quan đề tài nghiên cứu

Khi đánh giá sự hài lòng, thông qua rất nhiều nghiên cứu, các học giả với những cách tiếp cận khác nhau cũng như góc nhìn khác nhau đã đưa ra nhiều nhận định, quan điểm.

Cronin và Taylor (1992) đã nghiên cứu các khái niệm và phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ và mối quan hệ với sự hài lòng của khách hàng và ý định mua hàng, kết luận rằng các yếu tố cảm nhận là yếu tố dự báo tốt hơn về chất lượng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ theo mô hình SERVPERF của Cronin và Taylor là được coi là một phương pháp thực tế và rõ ràng để đo lường chất lượng của đường cong dịch vụ dựa trên các phép đo. Cronin và Taylor cho rằng khung phân tích theo mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1985, 1988) dễ nhầm lẫn giữa sự hài lòng của khách hàng với thái độ, chất lượng dịch vụ tốt nhất.

Về bản chất, chất lượng dịch vụ giáo dục và đào tạo là một khái niệm tương đối và được hiểu theo nhiều nghĩa khác nhau, tùy thuộc vào cách tiếp cận vấn đề. Ở mỗi vị trí, mọi người nhìn nhận chất lượng theo những cách khác nhau: các nhà chuyên môn, nhà tuyển dụng, đội ngũ giảng dạy và không giảng dạy, chính phủ và các cơ quan tài trợ, các cơ quan giám sát phê duyệt, kiểm định, đánh giá đều có những định nghĩa riêng về khái niệm chất lượng đào tạo và đưa ra một khái niệm khác về chất lượng đào tạo, thường được trích dẫn các khái niệm khác nhau, bao gồm: chất lượng là sự phù hợp giữa các tiêu chuẩn (thông số kỹ thuật); Chất lượng là sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng (người sử dụng lao động được đào tạo); và chất lượng hiệu quả trong việc đạt được các mục tiêu của trường.

Green và Harvey (1993) đã đề cập đến năm khía cạnh của chất lượng giáo dục: chất lượng là sự xuất sắc (hay xuất sắc); nó là sự hoàn hảo (kết quả hoàn chỉnh và hoàn mỹ); là thuận tiện (đáp ứng nhu cầu của khách hàng); nó đáng đồng tiền (về mặt định giá đầu tư); nó là một quá trình chuyển đổi (sự chuyển đổi từ trạng thái này sang trạng thái khác).

Tuy nhiên, khi nghiên cứu tác giả nhận thấy, nhiều tổ chức đảm bảo chất lượng có thiên hướng dùng định nghĩa "chất lượng dễ sử dụng" đặc biệt là tại Hoa Kỳ, Anh và Đông Nam Á.

Theo Oliver (1985), sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với sự thỏa mãn các mong muốn. Định nghĩa này ngụ ý rằng sự thỏa mãn là sự thỏa mãn của người tiêu dùng trong việc tiêu dùng một sản phẩm hoặc dịch vụ vì nó thỏa mãn mong muốn của họ, bao gồm mức độ thỏa mãn trên và ngoài mức mong muốn, dưới mức mong muốn.

Theo Kotler (2012), sự hài lòng của một người được đánh giá thông qua mức độ của trạng thái cảm xúc có được từ việc so sánh kết quả với kỳ vọng thu được từ sản phẩm/dịch vụ. Kỳ vọng ở đây là một mong muốn của một người. Nó xuất phát từ nhu cầu, trải nghiệm trước đây và thông tin bên ngoài như quảng cáo, truyền miệng từ bạn bè, gia đình ... Do đó, mức độ hài lòng là một hàm của sự khác biệt giữa kết quả nhận được và mong đợi Khách hàng có thể cảm nhận được. Rất nhiều nghiên cứu

chỉ ra rằng có ba mức độ là không hài lòng (nếu kết quả thu được khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ kém hơn mong đợi); hài lòng (nếu kết quả thu được khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ tương đương hơn mong đợi); rất hài lòng (nếu kết quả thu được khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ lớn hơn mong đợi).

Chúng ta có thể dễ dàng nhận ra chất lượng sản phẩm/dịch vụ và sự hài lòng có mối quan hệ tỷ lệ thuận. Một nghiên cứu thực nghiệm về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng trong các công ty kiểm toán được thực hiện bởi Mehmet Aga và Okan Veli Safakli (2007) cho thấy chất lượng dịch vụ, hình ảnh của công ty và giá cả của dịch vụ có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của khách hàng. Ngoài ra, kết quả phân tích nghiên cứu của Brady và Robertson (2001) về các nhà hàng thức ăn nhanh ở Châu Mỹ và Châu Mỹ Latinh cho thấy có mối liên hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Hơn nữa, De Ruyter et al. Kết quả cho thấy chất lượng dịch vụ là yếu tố tiên quyết tạo nên sự hài lòng của khách hàng.

Trong lĩnh vực giáo dục, đặc biệt là đào tạo nghề mối quan hệ tỷ lệ thuận giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của học viên cũng được khẳng định. Chua (2004) đã nghiên cứu và đánh giá chất lượng giáo dục đại học từ nhiều khía cạnh / quan điểm khác nhau: sinh viên, phụ huynh, giáo viên và người sử dụng lao động. Kết quả cho thấy, trong hầu hết các thành phần của mô hình SERVQUAL (sự đồng cảm, khả năng đáp ứng, độ tin cậy, nguồn lực hữu ích), kỹ năng phục vụ), sinh viên, phụ huynh và nhà tuyển dụng đều mong đợi nhiều hơn những gì họ nhận được. Sự khác biệt giữa nhận thức và kỳ vọng xuất hiện trong hai thành phần. Nó bao gồm các phương tiện hữu hình và khả năng phục vụ. Trong một nghiên cứu khác, Snipes, R.L. và N. Thomson (1999) tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng cảm nhận của sinh viên về chất lượng giáo dục đại học bằng cách hỏi ý kiến của sinh viên từ 6 trường đại học vừa và nhỏ ở 3 bang của Việt Nam. Hoa Kỳ. Kết quả phân tích dữ liệu phản hồi cho thấy trong số 5 thành phần lý thuyết của SERVQUAL, chỉ có 3 thành phần là đáng tin cậy và có giá trị phân biệt: (1) sự đồng cảm; (2) khả năng đáp ứng và độ tin cậy; (3) Phương tiện hữu hình (môi trường học tập và làm việc) Sự đồng cảm và quan tâm của giáo viên đối với học sinh là yếu tố quan trọng nhất để đánh giá chất lượng.

Năm 2006, tác giả Nguyễn Thành Long sử dụng thang đo SERVPERF là

biến thể của thang đo SERVQUAL để đánh giá chất lượng đào tạo thông qua việc lấy ý kiến học viên tại Trường Đại học An Giang. Trong đó, tác giả coi hoạt động đào tạo như một dịch vụ và học viên là khách hàng. Kết quả nghiên cứu cho thấy: những yếu tố quan trọng nhất tác động và có ảnh hưởng rõ nét đến chất lượng đào tạo là: giảng viên trực tiếp giảng dạy, điều kiện cơ sở vật chất và sự tin tưởng của học viên vào nhà trường. Đồng thời, kết quả đã chỉ ra, sự hài lòng của học viên được tác động nhiều nhất bởi yếu tố giảng viên. Sau là cơ sở vật chất và sự tin tưởng vào nhà trường.

Tác giả Trần Xuân Kiên (2006) đã nghiên cứu và kiểm định mô hình lý thuyết thông qua khảo sát, thu thập ý kiến của 260 sinh viên trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên và xác định được 5 thành phần ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo. Trong đó, thành phần tác động nhiều nhất đến sự hài lòng của sinh viên là sự nhiệt tình của cán bộ, giáo viên, thứ hai là khả năng đáp ứng các cam kết, thứ ba là cơ cấu, thứ tư là giáo viên và cuối cùng là sự quan tâm của nhà trường đối với sinh viên.

Nguyễn Thị Thắm (2010) đánh giá mức độ hài lòng đối với hoạt động đào tạo thông qua khảo sát sinh viên tại Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh. Sau khi thực hiện phân tích hồi quy, tác giả nhận thấy: nếu kết quả hoạt động kém hơn mong đợi, khách hàng sẽ không hài lòng; nếu kết quả thực hiện phù hợp với mong đợi, khách hàng sẽ hài lòng; Nếu kết quả thực tế vượt mong đợi thì khách hàng rất hài lòng và vui vẻ.

Ngoài ra, trong quá trình nghiên cứu đề tài tác giả cũng đã tham khảo thêm nguồn tài liệu mang tính tổng quát, đa dạng hơn bao gồm : báo chí, internet, tạp chí ... như: Philip Kotler (2002), Marketing căn bản, NXB Thống kê, Hồ Chí Minh; Nguyễn Huy Phong, Phạm Ngọc Thúy (2007), “Servqual hay Servperf - một nghiên cứu so sánh trong ngành siêu thị bán lẻ Việt Nam”, Tạp chí Phát triển Khoa học & Công nghệ, Tập 10, số 8, v.v.

Từ những kết quả nghiên cứu nêu trên đã phản ánh một vài khía cạnh về thực

trạng sự hài lòng về chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện cần được tiếp tục được nghiên cứu và hoàn thiện. Mặc dù, kể từ khi thành lập đến nay, với sự đầu tư của Tổng công ty, chất lượng công tác đào tạo không ngừng tăng lên tuy nhiên vẫn còn một số hạn chế cần nhanh chóng cải thiện như: khả năng phục vụ học viên; điều kiện cơ sở vật chất ăn, nghỉ, học tập cho học viên; chi phí tổ chức các khoá đào tạo tập trung.

Với mục tiêu nâng cao hơn nữa chất lượng về công tác tổ chức và đào tạo cũng như sự hài lòng của học viên tại đơn vị, đề tài **“Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện”** là hết sức cần thiết, có ý nghĩa về mặt lý luận và thực tiễn, nhằm đề xuất một số giải pháp có thể áp dụng vào thực tế nhằm góp phần hoàn thiện hơn công tác đào tạo tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam nói chung và Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện nói riêng.

3. Mục đích nghiên cứu

- Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện – Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.
- Đo lường mức độ hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện – Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.
- Đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện – Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện – Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.
- Không gian nghiên cứu: Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện - Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.
- Thời gian nghiên cứu: dữ liệu thứ cấp được thu thập từ năm 2020 – 2021, dữ

liệu sơ cấp được thu thập từ tháng 4/2020 – tháng 6/2021.

5. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện thông qua phương pháp:

- Nghiên cứu định tính với phương pháp phỏng vấn sâu để làm rõ mong muốn, kỳ vọng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện. Mục đích cao hơn là thu thập dữ liệu đầu vào nhằm xây dựng bảng câu hỏi phỏng vấn để có dữ liệu phục vụ thang đo sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện.

- Nghiên cứu định lượng thông qua kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp những học viên đã học tập tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện

- Quy trình nghiên cứu gồm 05 bước, cụ thể:

Bước 1: Xác định vấn đề nghiên cứu và mục tiêu nghiên cứu

Bước 2: Xác định các yếu tố và thước đo có ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên

Bước 3: Xây dựng thang đo đối với sự hài lòng của học viên. Bảng hỏi dùng thang Likert 5 điểm để đo lường biến quan sát với 1: Hoàn toàn không hài lòng; 2: Không Hài lòng; 3: bình thường; 4: Hài lòng và 5: Rất hài lòng.

Bước 4: Thu thập và phân tích số liệu.

Bước 5: Nhận xét và đề xuất giải pháp

Đề tài sử dụng phần mềm SPSS 20 để xử lý dữ liệu.

6. Bố cục nghiên cứu

Nội dung nghiên cứu gồm 3 chương, đi từ cơ sở lý luận đến hoạt động thực tế, cụ thể như sau:

Chương 1: Tổng quan về cơ sở lý thuyết, mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Chương 2: Thực trạng sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện – Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

Chương 3: Giải pháp nâng cao sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện

CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ CƠ SỞ LÝ THUYẾT, MÔ HÌNH VÀ GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU

1.1. Một số khái niệm

1.1.1 *Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ*

1.1.1.1. *Khái niệm*

Trong cuộc sống ngày nay, chúng ta biết đến nhiều hoạt động kinh doanh được gọi chung là dịch vụ và ngược lại, dịch vụ bao gồm nhiều loại hoạt động và giao dịch thuộc các lĩnh vực và mức độ khác nhau. Có rất nhiều khái niệm và định nghĩa về dịch vụ, nhưng để hình dung về dịch vụ trong bài nghiên cứu khoa học này, tác giả đề cập đến một vài khái niệm cơ bản về dịch vụ.

Theo Từ điển Tiếng Việt: Phục vụ là công việc trực tiếp phục vụ, tổ chức và trả công cho những nhu cầu nhất định của quần chúng nhân.

Định nghĩa về dịch vụ trong kinh tế học được hiểu là những thứ tương tự như hàng hoá nhưng phi vật chất (Harvey, 1993). Theo quan điểm kinh tế học, bản chất của dịch vụ là sự cung ứng để đáp ứng nhu cầu như: dịch vụ du lịch, thời trang, chăm sóc sức khoẻ... và mang lại lợi nhuận.

Philip Kotler (2012) định nghĩa dịch vụ: Dịch vụ là một hoạt động hoặc dịch vụ được cung cấp để trao đổi về cơ bản là phi vật chất và không dẫn đến chuyển giao quyền sở hữu. Việc cung cấp một dịch vụ có thể được liên kết hoặc không với một sản phẩm vật chất.

Tóm lại, có nhiều khái niệm về dịch vụ được thể hiện giống nhau, nhưng tựu chung lại: Dịch vụ là hoạt động nhằm thoả mãn những nhu cầu nhất định của con người. Đặc điểm của dịch vụ là không tồn tại dưới dạng sản phẩm (vật chất) cụ thể như hàng hóa mà nó đáp ứng trực tiếp những nhu cầu nhất định của xã hội. Và đào tạo cũng là một dịch vụ.

1.1.1.2. *Đặc điểm*

Theo Thongsamak (2001) dịch vụ có các đặc tính phân biệt chúng với các sản phẩm khác, chẳng hạn như vô hình, không đồng nhất, không thể tách rời, dễ hỏng, không thể trả lại, không đảm bảo nhu cầu, mối quan hệ con người, cá nhân, trí lực như sau:

Tính vô hình: đây là đặc tính cơ bản của dịch vụ. Với chức năng này, nó cho thấy rằng dịch vụ là vô hình, nó không tồn tại ở dạng vật thể. Tuy nhiên, sản phẩm của dịch vụ vẫn mang tính vật chất rất cao. Việc thiếu dịch vụ làm cho việc quản lý sản xuất và cung ứng dịch vụ trở nên khó khăn hơn, việc tiếp thị dịch vụ và dịch vụ càng khó được công nhận.

Tính không đồng nhất: sản phẩm và dịch vụ không được tiêu chuẩn hóa. Thứ nhất, do việc cung cấp, các nhà cung cấp không thể cung cấp các dịch vụ giống nhau vào các giờ làm việc khác nhau. Ngoài ra, chính người tiêu dùng là người quyết định chất lượng của dịch vụ ở những thời điểm khác nhau dựa trên cảm nhận của họ, cách nhìn nhận cũng khác nhau, khách hàng khác nhau có nhận thức khác nhau. Sản phẩm và dịch vụ có giá trị khi đáp ứng các nhu cầu riêng của khách hàng. Do đó, cá nhân hóa thường được sử dụng trong cung cấp dịch vụ để phá vỡ các quy định, làm tăng khoảng cách. Dịch vụ là vô hình ở lõi ra, vì vậy nó không thể được đo lường hoặc tiêu chuẩn hóa.

Không thể tách rời: Sản phẩm dịch vụ có thể không đồng nhất về mặt hệ thống, từ cấu trúc dịch vụ cơ bản đến phát triển. Việc sản xuất các quy trình gắn liền với việc tiêu thụ các dịch vụ. Người tiêu dùng được đánh giá là cũng có khả năng thực hiện sản xuất để cung cấp dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu của bản thân họ. Vì vậy, sản xuất dịch vụ phải cân trọng, phải có khách hàng, có nhu cầu thì mới xuất khẩu được quá trình sản xuất.

Dễ hư hỏng: dịch vụ không thể được lưu trữ, bảo quản hoặc vận chuyển từ khu vực này sang khu vực khác. Do đó, việc tiêu thụ dịch vụ bị hạn chế về mặt thời gian.

Không thể hoàn trả: nếu khách hàng không hài lòng, họ có thể được hoàn tiền nhưng không thể hoàn dịch vụ.

Nhu cầu bất định: độ bất định nhu cầu dịch vụ cao hơn sản phẩm hữu hình.

Quan hệ qua con người: vai trò con người trong dịch vụ rất cao và thường được khách hàng thẩm định khi đánh giá dịch vụ.

Tính cá nhân: khách hàng đánh giá dịch vụ dựa vào cảm nhận cá nhân của mình rất nhiều.

Tâm lý: chất lượng dịch vụ được đánh giá theo trạng thái tâm lý của khách hàng

1.1.2. Chất lượng dịch vụ và Mô hình chất lượng dịch vụ

1.1.2.1. Chất lượng dịch vụ

Xuất phát từ quan điểm về chất lượng sản xuất của những năm 1930, trong nhiều thập kỷ qua, chất lượng dịch vụ đã được xác định là yếu tố cạnh tranh chiến lược. Chất lượng dịch vụ là một phạm trù rất rộng và phức tạp, phản ánh tổng hợp các mặt kinh tế, kỹ thuật và xã hội. phức tạp như vậy, hiện nay có nhiều khái niệm khác nhau về chất lượng có thể thực hiện được, bằng cách tiếp cận mà khái niệm chất lượng được hiểu theo nhiều cách khác nhau, mỗi cách hiểu đều có cơ sở khoa học để giải quyết những mục tiêu, nhiệm vụ nhất định trong thực tế. Một số chuyên gia về chất lượng xác định chất lượng số lượng dịch vụ như sau:

Theo ISO 8402, chất lượng dịch vụ là “Tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng đó khả năng thỏa mãn những yêu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn”. Chất lượng của dịch vụ có thể hiểu là sự hài lòng của khách hàng, được đo lường bằng sự chênh lệch giữa chất lượng mong đợi và chất lượng thu được. Chất lượng dịch vụ được đánh giá là xuất sắc nếu kết quả đạt được cao hơn mong đợi; Chất lượng dịch vụ được đánh giá là không đảm bảo nếu kết quả đạt được thấp hơn mong đợi; Chất lượng dịch vụ được đánh giá là đảm bảo nếu kết quả đạt được tương đương mong đợi.

Theo Feigenbaum (1991) “Chất lượng là quyết định của khách hàng dựa trên kinh nghiệm thực tế đối với sản phẩm hoặc dịch vụ, được đo lường dựa trên những yêu cầu của khách hàng, những yêu cầu này có thể được hoặc không được nêu ra, được ý thức hoặc đơn giản chỉ là cảm nhận, hoàn toàn chủ quan hoặc mang tính chuyên môn và luôn đại diện cho mục tiêu động trong một thị trường cạnh tranh”.

Chất lượng dịch vụ là mức độ mà một dịch vụ đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng (Lewis và Mitchell, 1990; Asubonteng và cộng sự, 1996; Wisniewski

và Donnelly, 1996). Edvardsson, Thomsson và Ovretveit (1994)) tin rằng chất lượng dịch vụ là dịch vụ đáp ứng mong đợi và nhu cầu của khách hàng. Theo các tác giả Bùi Nguyên Hùng và Nguyễn Thúy Quỳnh Loan (2010), mỗi khách hàng thường nhìn nhận về mặt chất lượng, sự tham gia của khách hàng vào việc xây dựng và đánh giá chất lượng dịch vụ là rất quan trọng. Trong lĩnh vực dịch vụ, Chất lượng là một chức năng cảm nhận của khách hàng, nói một cách nôm na, chất lượng dịch vụ được xác định tùy theo nhận thức, hay nhận thức của khách hàng trong mối quan hệ với nhu cầu cá nhân của họ. Theo Parasuraman và cộng sự (1985: 1988, trích dẫn bởi Nguyễn Đình Thọ và cộng sự, 2003), chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa mong đợi của khách hàng và cảm nhận của họ khi sử dụng dịch vụ. Nghiên cứu của ông đã cho ra kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực marketing một cách cụ thể và chi tiết thông qua mô hình 5 khoảng.

Về cơ bản, đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ bao gồm việc giảm thiểu và xóa bỏ các khoảng cách phù hợp với mô hình chất lượng dịch vụ. Từ những định nghĩa trên cho thấy vấn đề cần giải quyết khái niệm chất lượng dịch vụ là mức độ thoả mãn nhu cầu và mong muốn của khách hàng, đây là xu hướng của các chuyên gia chất lượng trong giai đoạn hiện nay. Theo quan điểm này, chất lượng của dịch vụ có những đặc điểm sau:

Chất lượng phải đáp ứng đầy đủ các nhu cầu của khách hàng, một sản phẩm hoặc dịch vụ bị đánh giá là kém chất lượng nếu không thoả mãn điều kiện trên.

Vì chất lượng được đo lường bằng sự thoả mãn nhu cầu và nhu cầu thường xuyên biến động nên chất lượng cũng biến động theo thời gian, không gian và điều kiện sử dụng.

Đối với một số sản phẩm/dịch vụ chúng ta có thể thể hiện nhu cầu của khách hàng một cách rõ ràng thông qua các quy định và tiêu chuẩn. Tuy nhiên, cũng có một số nhu cầu về sản phẩm, dịch vụ nhưng mà khách hàng cảm nhận được trong và sau khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ đó.

Tại Việt Nam, nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đã được thực hiện ở một số trường đại học như: Luận án của Nguyễn Thị Thắm (2010) Nghiên cứu

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; Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng giáo dục tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên (Trần Xuân Kiên, 2006);

Tiểu luận về sự hài lòng của sinh viên trường cao đẳng công nghiệp đối với chất lượng giáo dục (Đặng Mai Chi, 2007); Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị của Trường Đại học Đà Lạt (Mã Cẩm Tường Lâm, 2011) Các nghiên cứu này sử dụng nhiều yếu tố để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng, nhưng hầu hết các nghiên cứu đều sử dụng các yếu tố sau: đào tạo, cơ sở vật chất, giáo viên, kỹ năng phục vụ của cán bộ, nhân viên nhà trường. Theo kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Thắm tại trường Đại Học Khoa Học Tự Nhiên – ĐHQG TP HCM, sự hài lòng của học viên phụ thuộc nhiều nhất vào yếu tố chương trình đào tạo (với hệ số Beta = 0.265), thứ 2 là yếu tố giảng viên (với hệ số Beta=0.185), thứ 3 là mức độ đáp ứng từ phía nhà trường (với hệ số Beta=0.126), và cuối cùng là yếu tố trang thiết bị học tập (với hệ số Beta=0.072). Theo kết quả nghiên cứu tại trường ĐH Kinh Tế và Quản Trị Kinh Doanh Thái Nguyên của Trần Xuân Kiên, 2006 thì sự hài lòng của học viên phụ thuộc lớn nhất vào sự nhiệt tình của đội ngũ cán bộ và giảng viên (Beta = 0,274); thứ hai là thành phần Khả năng thực hiện cam kết (Beta = 0,239); thứ ba là thành phần Cơ sở vật chất (Beta = 0,224); thứ tư là thành phần Giảng viên (Beta = 0,221) và cuối cùng là thành phần Sự quan tâm của Nhà trường tới học viên (Beta = 0,152).

1.1.2.2. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL

Dựa trên chất lượng của mô hình dịch vụ Parasuraman et al, (1985) (tiếp theo là Nguyễn Đình Thọ và cộng sự, 2003) Parasuraman và cộng sự đã đưa ra thang đo SERVQUAL với 10 thành phần: (1) phương tiện hữu hình; (2) sự tin tưởng; (3) Trả lời; (4) Năng lực phục vụ; (5) Quyền truy cập; (6) lòng tốt; (7) Thông tin; (8) sự tự tin; (9) Bảo mật; (10) Tính toàn diện. Thang đo này bao gồm hầu hết tất cả các khía cạnh của dịch vụ, tuy nhiên, thang đo cho thấy có sự phức tạp trong việc đo lường, không đạt được giá trị phân biệt trong một số trường hợp. Nhà nghiên cứu này đề

xuất thang đo SERVQUAL cho 5 thành phần với 20 quan sát các biến, cụ thể là các thành phần sau:

Vật liệu: sự thể hiện bên ngoài của cấu trúc, thiết bị, nhân sự và vật liệu, công cụ thông tin.

Độ tin cậy: khả năng cung cấp các sản phẩm, dịch vụ như cam kết.

Chịu trách nhiệm (Phản ứng): Mức mong muốn và sẵn sàng phục vụ khách hàng một cách kịp thời.

Khả năng phục vụ (Đảm bảo): kiến thức, kỹ năng và phong cách lịch sự của nhân viên phục vụ; khả năng làm cho khách hàng tin tưởng.

Đồng cảm: thể hiện sự ân cần và quan tâm đến từng khách hàng.

Trên thực tế, phép đo SERVQUAL bao gồm ba phân đoạn. Hai phân đoạn đầu tiên, mỗi phân đoạn có 22 biến quan sát, đo lường chất lượng dịch vụ mà khách hàng thực sự mong đợi và cảm nhận. Các biến trên thang điểm Likert 7 điểm. Sự khác biệt (nhận thức ít hơn kỳ vọng) của xếp hạng cho biết chất lượng của dịch vụ. Mô hình đo lường này được gọi là mô hình xác nhận từ chối. Phân đoạn thứ ba yêu cầu khách hàng đánh giá tầm quan trọng của năm thành phần.

Sau nhiều thử nghiệm và nghiên cứu ứng dụng, SERVQUAL được công nhận là thang đo có giá trị lý thuyết và thực tiễn, tuy nhiên, vẫn còn nhiều tranh luận, phản biện và thắc mắc về thang đo này, đặc biệt là về tính tổng quát và hợp lệ của thang đo chất lượng. rằng thủ tục đo lường SERVQUAL khá dài, do đó, một biến thể của SERVQUAL, SERVPERF, đã xuất hiện.

Thang đo này được giới thiệu bởi Cronin và Taylor (1992, trích dẫn bởi Thongsamak, 2001), những người đã xác định chất lượng dịch vụ bằng cách chỉ đo lường chất lượng cảm nhận của dịch vụ (thay vì đo lường cả chất lượng cảm nhận và mong đợi như SERVQUAL). Họ cho rằng chất lượng của dịch vụ tốt hơn thể hiện ở chất lượng cảm nhận chứ không phải chất lượng mong đợi. Đồng thời đánh giá trọng lượng của 5 thành phần.

Lưu ý rằng do nguồn gốc của thang đo SERVQUAL, các thành phần và biến quan sát của thang đo SERVPERF này được duy trì là SERVQUAL. Mô hình đo lường này được gọi là mô hình cảm nhận.

Các nghiên cứu tiếp theo đã sử dụng cả mô hình không khẳng định và cảm nhận. Cần nhớ rằng kết quả của các nghiên cứu trước đây cho thấy rất khó để kết luận mô hình nào là sai hoặc thậm chí đúng hơn.

1.2. Tổng quan về đào tạo trong doanh nghiệp

1.2.1 Vai trò của công tác đào tạo đối với sự phát triển của doanh nghiệp

Mục tiêu chính của đào tạo chủ yếu là tăng năng suất của nhân viên: Dữ liệu của báo cáo chỉ ra rằng, theo nghiên cứu của Navigos Group, trong 225 doanh nghiệp tham gia khảo sát, có đến 82% ý kiến cho rằng đào tạo sẽ giúp nâng cao hiệu suất lao động của đội ngũ nhân viên.

Ngoài ra, với mục tiêu “thu hút và giữ chân nhân tài”, đào tạo đóng một vai trò quan trọng trong mục tiêu này, và 9% những người được khảo sát đồng ý. Tiếp theo là vai trò của đào tạo trong việc phát triển đội ngũ lãnh đạo kế cận, với 8% công ty tham gia cuộc khảo sát này.

Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 và sự phát triển nhanh chóng của công nghệ cùng với nhiều biến động, đặc biệt là sau đại dịch Covid-19, đã định hình lại nhiều ngành công nghiệp. Vì vậy, một khi tính chất công việc thay đổi và liên tục đòi hỏi kiến thức và kỹ năng mới, vai trò của đào tạo càng trở nên quan trọng hơn khi hiểu được xu hướng này để cung cấp các chương trình đào tạo trên đường đi. 34% công ty chia sẻ ý kiến này.

Trong khi đó, 24% ý kiến của doanh nghiệp cho rằng sự đa dạng của các thế hệ trong cùng một tổ chức đòi hỏi phải đào tạo để cải tiến và đổi mới chương trình đào tạo. Trong thế giới kinh doanh, sự va chạm giữa các thế hệ như Thế hệ X (những người sinh vào những năm 60-70), thế hệ Y (những người sinh vào những năm 80-90) đối với thế hệ Z, hay còn gọi là thế hệ Alpha (những người sinh ra vào cuối những năm Những năm 90) và vào đầu những năm 2000) có những nhu cầu rất mới về kiến thức và kỹ năng để có thể làm việc cùng nhau.

1.2.2 Thực trạng về công tác đào tạo trong doanh nghiệp

Covid-19 khiến hầu hết các công ty giảm hoạt động đào tạo, có tác động tiêu cực đến hoạt động đào tạo vào năm 2020. 41% công ty tham gia khảo sát phải cắt giảm một phần hoạt động đào tạo. 10% công ty ngừng hoàn toàn mọi hoạt động liên quan đến yếu tố này. 32% công ty cho biết họ đã bị cắt giảm ngân sách cho các hoạt động đào tạo và phát triển.

Ngoài ra, có điểm tích cực khi 50% công ty được hỏi vẫn duy trì ngân sách đào tạo và phát triển. 26% cho biết kế hoạch đào tạo và phát triển của họ vẫn được giữ nguyên. 23% những người được hỏi cho biết họ đã tăng cường các hoạt động này.

Hiệu quả làm việc của nhân viên sau đào tạo là thước đo quan trọng nhất của chương trình đào tạo: 61% công ty cho biết hiệu quả của chương trình đào tạo sẽ được đánh giá dựa trên kết quả công việc của nhân viên. Nhân viên sau khi đào tạo. Tương tự như vậy, hình thức đào tạo tại chỗ (đào tạo tại chỗ) được coi là hiệu quả nhất trong các loại hình đào tạo. Có thể lưu ý rằng ở các công ty, đào tạo dựa trên nhu cầu công việc thực tế đóng vai trò quan trọng nhất. được học hỏi và được hướng dẫn bởi các chuyên gia giỏi nhất, giàu kinh nghiệm nhất trong tổ chức. Mô-đun này rõ ràng cũng giúp tiết kiệm chi phí đào tạo cho các công ty.

Ưu tiên chương trình đào tạo hỗn hợp giữa giảng viên nội bộ và đào tạo bên ngoài: với 72% công ty lựa chọn hình thức đào tạo kết hợp giữa đào tạo nội bộ và đào tạo thuê ngoài, họ cho thấy sự linh hoạt và đào tạo cần sử dụng nguồn lực đào tạo nội bộ thông qua các chuyên gia trong lĩnh vực. Trong khi đó, chỉ có 9% công ty cho biết họ hoàn toàn thuê đội ngũ đào tạo bên ngoài, khẳng định vai trò quan trọng của đội ngũ đào tạo nội bộ. (Bộ Thông tin và Truyền thông)

1.2.3 Xu hướng của đào tạo và phát triển trong thời kỳ chuyển đổi số

Đào tạo trực tuyến là xu hướng lớn nhất trong tương lai: với 52% công ty được khảo sát, đối với công ty của họ, đào tạo trực tuyến (e-learning) sẽ là hình thức đào tạo lớn nhất trong 5 năm tới, tiếp theo là hình thức đào tạo tích hợp (blend learning) bao gồm Nhiều hình thức, từ học tập truyền thống đến học tập điện tử với

51% điểm. Trong 3 đầu tiên, các công ty sẽ phát triển hệ thống đào tạo của riêng mình (Hệ thống quản lý học tập - LMS) với 40% chia sẻ đồng ý.

Ít tương tác của con người là rào cản lớn nhất đối với giáo dục trực tuyến: rào cản lớn nhất này nhận được 76% ý kiến của người được hỏi. Thứ hai là khả năng tiếp thu và hướng đến người trả lời. Những người tự học chiếm 67%. Học trực tuyến dựa vào kỹ năng quản lý thời gian và kỷ luật tự giác của nhân viên, chiếm 54%.

Bên cạnh đó, các lợi ích của việc đào tạo trực tuyến là rất rõ ràng. Chiếm đến 90% ý kiến của doanh nghiệp tham gia khảo sát cho biết lợi ích lớn nhất chính là sự linh hoạt về thời gian và không gian dành cho người học. Học lại và truy cập dễ dàng học liệu nhận được 49% ý kiến đồng tình.

Đối với những công ty có số lượng nhân viên lớn và quy mô lớn, việc đào tạo trực tuyến cũng rất thuận lợi cho họ vì 42% có chung quan điểm.

1.3. Sự hài lòng của khách hàng (học viên) về chất lượng đào tạo và mô hình nghiên cứu:

1.3.1. Sự hài lòng của khách hàng (học viên)

Theo Oliver (1985), sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng để đáp ứng mong muốn của họ. Định nghĩa này ngụ ý rằng sự thoả mãn là sự thoả mãn của người tiêu dùng khi tiêu dùng một sản phẩm hoặc dịch vụ thoả mãn mong muốn của họ, bao gồm mức độ thoả mãn trên và dưới mức mong muốn.

Theo Tse và Wilton (1988), sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với ước tính về sự khác biệt giữa kỳ vọng trong quá khứ và hiệu suất thực tế của một sản phẩm khi được chấp nhận sau khi sử dụng.

Theo Kotler (2001), sự hài lòng là kết quả thu được từ việc so sánh sau khi đánh giá mức độ cảm xúc khi sử dụng sản phẩm / dịch vụ với mong đợi của người đó. Ở đây, kỳ vọng được tính đến. Đó là mong muốn hoặc kỳ vọng của một người. Điều này xuất phát từ nhu cầu bản thân, kinh nghiệm thực tế và các nguồn thông tin từ đài, báo, internet,...

Do đó, mức độ hài lòng là hàm số của sự khác biệt giữa kết quả nhận được và mong đợi. Khách hàng có thể cảm nhận một trong ba mức độ hài lòng sau: Nếu kết quả hoạt động kém hơn mong đợi thì khách hàng sẽ không hài lòng. sẽ hài lòng Nếu kết quả thực tế vượt ngoài mong đợi, khách hàng rất hài lòng và vui vẻ.

1.3.2. Mô hình sự hài lòng của khách hàng

Chỉ số hài lòng của khách hàng (CSI) được áp dụng để đo lường mức độ hài lòng của khách hàng đối với các ngành công nghiệp và doanh nghiệp ở nhiều nước phát triển trên thế giới.

Sự hài lòng của khách hàng đang trở thành một nguồn lực quan trọng của các công ty và tổ chức trong nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ, xây dựng lòng trung thành và tăng khả năng cạnh tranh. Năm 1989, duy nhất phong vũ biểu đầu tiên đo lường sự hài lòng ra đời ở Thụy Điển (Thụy Điển Khách hàng hài lòng SCSB) để thành lập nhiều năm sau, chỉ số này được phát triển và áp dụng rộng rãi ở các nước phát triển như Hoa Kỳ ACSI, Na Uy - NCSI, Đan Mạch DCSI và Các nước EU - ECSI (1998).

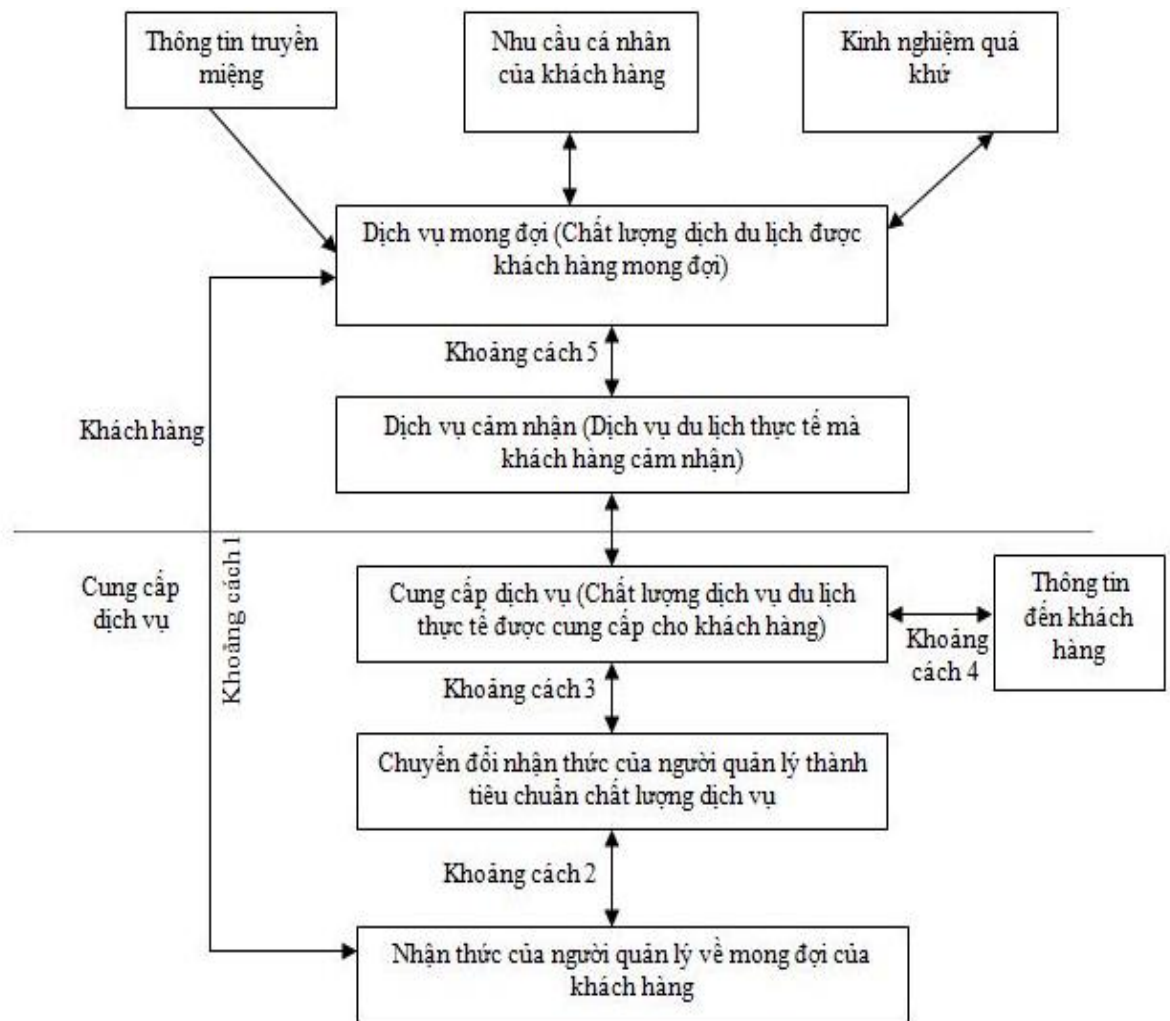
Chỉ số này có thể được thực hiện ở cấp quốc gia (mức độ hài lòng của các công ty và ngành với khách hàng của họ) hoặc từ góc độ nội bộ ngành (so sánh mức độ hài lòng của các công ty trong ngành, trong một ngành) và so sánh giữa các thời đại khác nhau (nhận thấy sự thay đổi). Từ đó, công ty có thể biết được vị trí, đánh giá của khách hàng để công ty có thể hoạch định, đề ra mục tiêu và chiến lược kinh doanh.

Chỉ số hài lòng của khách hàng bao gồm các yếu tố (biến số), mỗi yếu tố được tạo thành từ nhiều yếu tố cụ thể (chỉ số, yếu tố) đặc trưng của sản phẩm, dịch vụ. và đây là trung tâm của mô hình CSI. Xung quanh biến số này tồn tại một hệ thống các quan hệ. Nguyên nhân và kết quả bắt nguồn từ các biến số ban đầu như kỳ vọng của khách hàng, hình ảnh công ty và sản phẩm, chất lượng cảm nhận và giá trị cảm nhận. chất lượng cảm nhận của sản phẩm hoặc dịch vụ liên quan đến các biến số kết quả thỏa mãn như lòng trung thành của khách hàng hoặc khiếu nại của khách hàng.

Để đánh giá đo lường chất lượng dịch vụ thường sử dụng hai mô hình: mô hình của Gronroos (1984) và mô hình của Parasuraman và cộng sự (1985). Mô hình của Parasuraman và cộng sự (1985) đánh giá sự chấp nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ SERVQUAL. Bộ thang này gồm 2 phần và 22 biến quan sát, sau khi kiểm nghiệm và điều chỉnh nhiều lần (Parasuraman và cộng sự, 1993) kết luận rằng nó là thang đo phù hợp cho mọi loại hình dịch vụ gồm 5 nhân tố:

- Phương tiện hữu hình (Tangibles): bao gồm tài sản vật chất, trang thiết bị và ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ.
- Độ tin cậy (Reliability): được thể hiện qua khả năng thực hiện nhiệm vụ phù hợp, chính xác và đúng thời hạn ngay từ lần đầu tiên.
- Đáp ứng (Responsiveness): nói lên sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp các dịch vụ cho khách hàng.
- Năng lực phục vụ (Competence): nói lên trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng.
- Đồng cảm (Empathy): biểu hiện thông qua quá trình thấu hiểu, quan tâm, chăm sóc khách hàng.

Parasuraman và cộng sự lại nhận định: “Chất lượng dịch vụ là khoảng cách hay còn gọi là mức độ khác nhau giữa sự kỳ vọng (mong đợi) của khách hàng về dịch vụ và nhận thức của họ về hiệu quả sau khi sử dụng dịch vụ. Mô hình chất lượng dịch vụ được xây dựng trên cơ sở phân tích khoảng thời gian như sau:



Hình 1.1. Mô hình 5 khoảng cách và 10 thành phần chất lượng dịch vụ gọi là mô hình SERVQUAL (Service + Quality) của Parasuraman và cộng sự (1985)

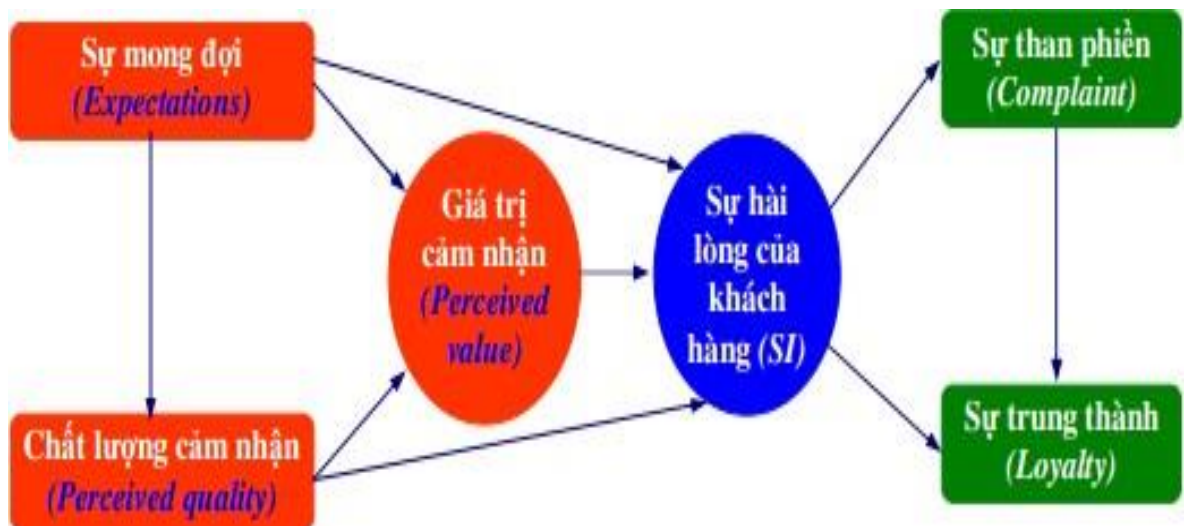
- Khoảng cách 1: Khoảng cách giữa nhận thức của nhà cung cấp sản phẩm/dịch vụ về sự kỳ vọng của khách hàng với kỳ vọng thực tế của khách hàng.
- Khoảng cách 2: Khoảng cách giữa nhận thức của nhà cung cấp sản phẩm/dịch vụ về kỳ vọng của khách hàng với các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.
- Khoảng cách 3: Khoảng cách giữa tiêu chuẩn dịch vụ với dịch vụ thực tế cung cấp cho khách hàng.
- Khoảng cách 4: Khoảng cách giữa chất lượng dịch vụ thực tế cung cấp và chất lượng dịch vụ đã thông tin với khách hàng.

- Khoảng cách 5: Khoảng cách giữa dịch vụ khách hàng nhận được và kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ.

Đến năm 1988, mô hình này được đặt tên là SERVQUAL, dùng để đánh giá cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ và rút bớt 10 đặc tính chất lượng dịch vụ thành 5 đặc tính chất lượng dịch vụ (tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, đồng cảm và phương tiện hữu hình)

1.3.2.1. Mô hình chỉ số hài lòng của Mỹ

Trong mô hình chỉ số hài lòng của Mỹ (ACSI), giá trị cảm nhận chịu tác động bởi chất lượng cảm nhận và sự mong đợi của khách hàng. Khi đó, sự mong đợi của khách hàng có tác động trực tiếp đến chất lượng cảm nhận. Thật vậy, sự chờ đợi càng cao thì mức độ cảm nhận về chất lượng của khách hàng đối với sản phẩm càng cao hoặc ngược lại. Vì vậy, các yêu cầu về chất lượng của sản phẩm và dịch vụ cung cấp cho khách hàng phải được đảm bảo và đáp ứng trên cơ sở sự hài lòng của họ. khách hàng được hình thành trên cơ sở chất lượng cảm nhận, kỳ vọng và giá trị cảm nhận, nếu chất lượng và một giá trị cảm nhận vượt quá kỳ vọng sẽ chiếm được lòng trung thành của khách hàng, ngược lại đó là sự phàn nàn hoặc phàn nàn về sản phẩm mà họ đang tiêu dùng. (hình 1.2)

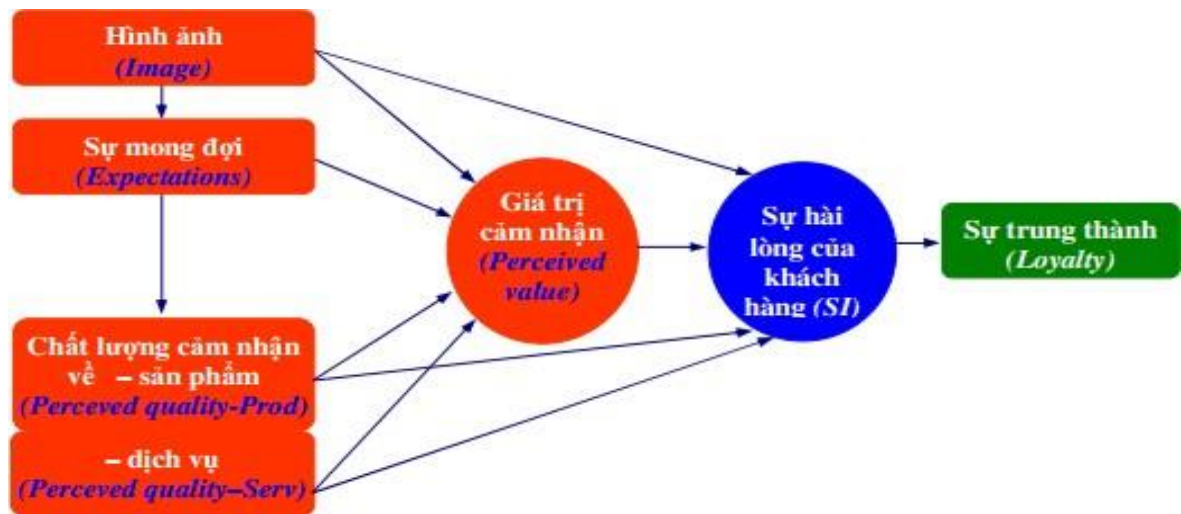


Hình 1. 2 Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ

(American Customer Satisfaction Index – ACSI)

1.3.2.2. Mô hình chỉ số hài lòng của Châu Âu

Mô hình chỉ số hài lòng châu Âu (ECSI) có một số khác biệt nhất định. So với ACSI, hình ảnh của sản phẩm, thương hiệu có tác động trực tiếp đến sự mong đợi của khách hàng. Khi đó, sự hài lòng của khách hàng là sự tác động tổng hòa của 4 nhân tố hình ảnh, giá trị cảm nhận, chất lượng cảm nhận về cả sản phẩm hữu hình và vô hình. Thông thường, chỉ số ACSI thường áp dụng cho lĩnh vực công, còn chỉ số ECSI thường ứng dụng đo lường các sản phẩm, các ngành. (hình 1.3).



Hình 1. 3 Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng các quốc gia EU

Rõ ràng, điểm mạnh của cách tiếp cận này là thay đổi ngay lập tức trải nghiệm của người tiêu dùng, tạo điều kiện thuận lợi cho việc nghiên cứu mối quan hệ nhân quả giữa các yếu tố tạo nên sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng. đối với một sản phẩm hoặc một công ty nói riêng hoặc một quốc gia nói chung thông qua chỉ số hài lòng của khách hàng khi nó bị ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp bởi hình ảnh, mong đợi, chất lượng cảm nhận về một sản phẩm hoặc dịch vụ và giá trị cảm nhận đối với sản phẩm đó hoặc dịch vụ.

1.3.3. Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng (học viên)

Có không ít quan điểm cho rằng chất lượng của dịch vụ là mức độ hài lòng của khách hàng sau khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ. Mặc dù vậy, đã có rất nhiều nghiên

cứu chỉ ra và kết luận, khái niệm chất lượng dịch vụ và khái niệm sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm khác nhau (Zeithaml và Bitner 2000). Trong khi sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm chung và mang tính tổng quát, thể hiện sự hài lòng khi sử dụng một sản phẩm/dịch vụ, thì chất lượng sản phẩm/dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của sản phẩm/dịch vụ (Zeithaml và Bitner 2000). Nhiều nhà nghiên cứu đã xác lập mối quan hệ này, cho thấy có mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Lấy ví dụ: Tho và cộng sự (2003) với các dịch vụ vui chơi giải trí ngoài trời; Cronin và Taylor (1992) với dịch vụ giặt hấp, v.v.

$$\text{Sự thỏa mãn} = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots \beta_n X_n$$

- Trong đó:
- X_n biểu hiện thành phần chất lượng dịch vụ thứ n .
 - β_n là các tham số

Nghiên cứu sâu hơn về đánh giá sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo G.V. Diamantis và V.K Benos, trường ĐH Piraeus, Hy Lạp thực hiện năm 2007 “Measuring student satisfaction with their studies Internatinal and Europran Studies departerment” – đánh giá sự hài lòng của học viên tại Khoa Quốc tế và Châu Âu: tác giả cho rằng sự hài lòng của học viên về khoá học là rất quan trọng và sự hài lòng này phụ thuộc vào nhiều yếu tố như chương trình đào tạo, các môn học của đơn vị, đội ngũ giảng viên đứng lớp, giáo án giáo trình, kinh nghiệm thực tế và hệ thống kiến thức mà cơ sở giáo dục cung cấp cho học viên. Để đánh giá sự hài lòng của sinh viên tác giả sử dụng phương pháp đánh giá sự hài lòng khách hàng MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis – phân tích sự hài lòng nhiều tiêu chí) bao gồm 4 tiêu chí: Giáo dục, Hỗ trợ hành chính, Hữu hình, Hình ảnh và danh tiếng của đơn vị. Các tiêu chí sử dụng để đánh giá sự hài lòng là vô cùng đa dạng tuy nhiên tầm quan trọng của các tiêu chí này lại không giống nhau: tầm quan trọng cao nhất là chương trình đào tạo (41.1%), tiếp theo là hình ảnh và danh tiếng của đơn vị (25%), trong khi đó các tiêu chí hữu hình và hỗ trợ hành chính là thấp hơn nhiều.

Để đánh giá sự hài lòng của học viên trước tiên phải xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng này và theo G.V. Diamantis và V.K.Benos dẫn theo

Siskos et al (2005) cho rằng sự hài lòng tổng thể của học viên được đánh giá và tổng hợp bao gồm các tiêu chí cụ thể như sau:

Sự hài lòng tổng thể của học viên			
Đào tạo	Hữu hình	Hỗ trợ hành chính	Hình ảnh
Chương trình đào tạo	Cơ sở vật chất	Năng lực	Mong muốn
Chương trình đào tạo	Tài liệu in	Tin cậy	Môi trường học tập
Khóa học đa dạng	Thiết bị học tập	Khả năng đáp ứng	
Giờ dạy	Thư viện học liệu	Thân thiện	
Giáo trình			
Sự xen phủ của chương trình			
Định hướng chuyên môn			
Giảng dạy			
Kiến thức Giảng viên			
Phương pháp giảng dạy			
Kỹ năng truyền đạt			
Phương pháp đánh giá			

Hình 1. 4 Cấu trúc thứ bậc của các yếu tố tạo nên sự hài lòng của học viên

- **Đào tạo:** liên quan đến chất lượng chương trình đào tạo và chất lượng giáo viên, bao gồm đa dạng các khóa học, giờ dạy, giáo trình, kiến thức giáo viên, phương pháp giảng dạy và kỹ năng giao tiếp của giáo viên, giáo viên, phương pháp đánh giá ...
- **Cơ sở hạ tầng - hữu hình:** liên kết với cơ sở vật chất và trang thiết bị kỹ thuật của Trung tâm, bao gồm thiết bị học tập, sự đầy đủ của thư viện, v.v.
- **Hỗ trợ hành chính:** bao gồm các kỹ năng của nhân viên, độ tin cậy, kịp thời và thân thiện của nhân viên phục vụ.
- **Hình ảnh của sự thống nhất:** liên kết với uy tín, sự tin tưởng và sự công nhận của sự thống nhất, bao gồm các yếu tố chờ đợi, môi trường học tập, ...

Kết chương 1

Chương 1 đã trình bày các cơ sở lý thuyết về dịch vụ, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng; Tổng quan về đào tạo trong doanh nghiệp và đào tạo cho người đã đi làm; Sự hài lòng của học viên. Dựa trên những cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu trước thực nghiệm, tác giả xây dựng mô hình và giả thuyết nghiên cứu về sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo

Đây là cơ sở lý luận đặt nền tảng vững chắc để nghiên cứu và vận dụng cho thiết kế nghiên cứu và xây dựng thang đo cho các biến của mô hình trong phần tiếp theo của luận văn này.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRUNG TÂM ĐÀO TẠO VÀ BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ BƯU ĐIỆN – TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM

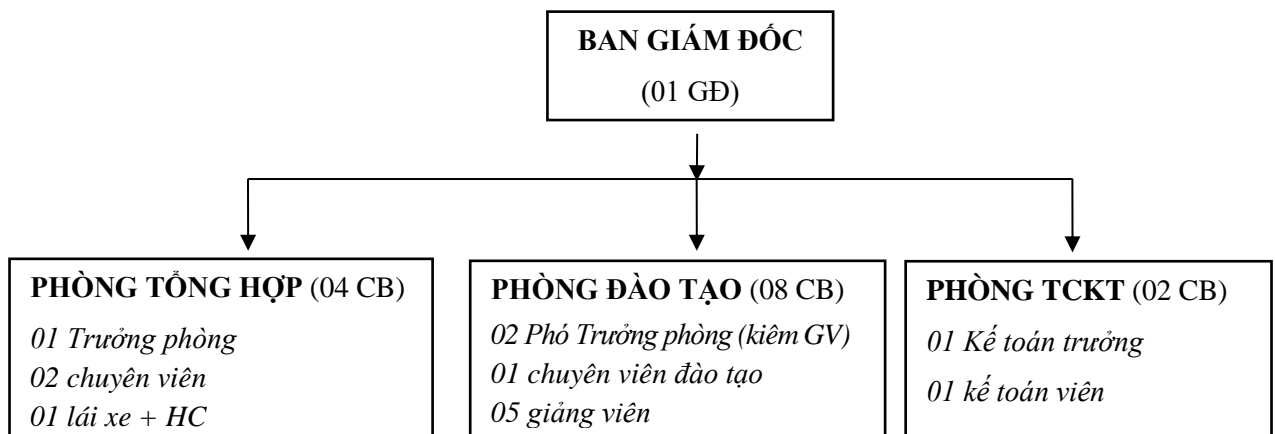
2.1. Tổng quan về Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện – Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và các chương trình đào tạo:

2.1.1. Đặc điểm, tình hình:

Địa chỉ: Số 51 đường Vũ Trọng Phụng, phường Thanh Xuân Trung, quận Thanh Xuân, thành phố Hà Nội; điện thoại: 0243 8583353, fax: 0243 8584973; địa chỉ trang tin điện tử: www.vnpost.vn;

Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện được thành lập theo Quyết định số 135/QĐ-BĐVN ngày 08/3/2014 của Chủ tịch Tổng công ty và chính thức đi vào hoạt động từ ngày 01/4/2014 theo Quy chế tổ chức, hoạt động được ban hành theo Quyết định số 291/QĐ-BĐVN của Chủ tịch Hội đồng thành viên Tổng công ty ngày 18/11/2016.

Mô hình tổ chức và cơ cấu lao động: tổng số 15 lao động



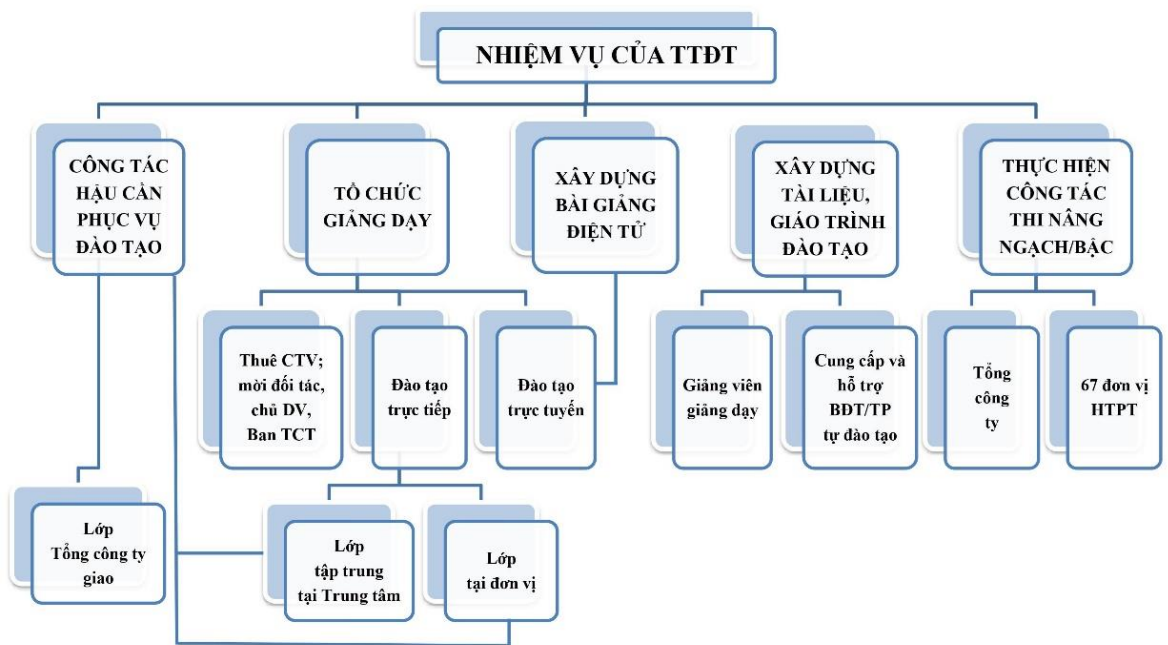
2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ:

Xây dựng nội dung và tổ chức thực hiện các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ, kiến thức, kỹ năng cần thiết nhằm nâng cao trình độ, năng lực cho đội ngũ lao động trực tiếp SXKD trên toàn mạng lưới.

Phối hợp với các đơn vị trên mạng lưới tổ chức thi nâng bậc, ngạch cho người lao động.

Tổ chức thi nâng ngạch lao động chuyên môn kỹ thuật nghiệp vụ theo yêu cầu của Tổng công ty.

Tổ chức và thực hiện công tác nghiên cứu nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn và tham gia nghiên cứu, xây dựng các cơ chế quản lý nội bộ, hệ thống các tiêu chuẩn, quy trình sản xuất nhằm tăng hiệu quả kinh doanh của Tổng công ty.



2.1.3. Các chương trình đào tạo:

Đào tạo trực tiếp:

Sau khi thực hiện nhiệm vụ xây dựng, chuẩn hóa và chuyển giao hệ thống tài liệu đào tạo trình độ cơ bản cho đội ngũ lao động trực tiếp sản xuất kinh doanh theo yêu cầu của Tổng công ty, năm 2021, Trung tâm trực tiếp tổ chức 05 chương trình đào tạo:

- Giao dịch viên Bưu điện - hệ 1 tháng (tập trung)
- Nhân viên kinh doanh Bưu điện - hệ 2 tuần (tập trung)
- Kỹ năng bán hàng dịch vụ Bưu chính

- Kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng dành cho GDV, NVKD, Bưu tá
- Trưởng Bưu cục Giao dịch chuyên nghiệp.

Đào tạo trực tuyến:

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam nhận thức rõ vai trò của đào tạo nói chung và trực tuyến nói riêng, đặc biệt là giai đoạn 2021-2030, như sau:

- Thứ nhất, học trực tuyến giúp giảm chi phí đào tạo để tiếp cận kiến thức và kỹ năng chuyên môn.

Đào tạo trực tuyến là một phương pháp hiệu quả và khả thi, tận dụng những tiến bộ của phương tiện điện tử và Internet để truyền đạt kiến thức và kỹ năng cho toàn bộ mạng lưới nhân viên mọi lúc.

Trên thực tế, các khóa học có giá chỉ bằng 1/5 hoặc thậm chí thấp hơn.

- Thứ hai, học trực tuyến tăng mức độ tương tác và hợp tác giữa giảng viên và học viên.

Học sinh có thể trao đổi thông tin về việc học của mình bằng các cuộc thảo luận đơn giản, bài tập, bài tập được giao, bài tập hỏi đáp, v.v.

Ngoài ra, học sinh có thể sử dụng Internet để làm cho việc học của mình bớt căng thẳng hơn dưới hình thức “vừa học vừa chơi”.

- Thứ ba, học trực tuyến giúp tăng hiệu quả của các hoạt động học.

Ngoài việc đáp ứng nhu cầu của sinh viên, CNTT còn giúp sinh viên tự định hướng trong học tập bằng cách lựa chọn các khóa học tự nguyện theo nhu cầu của mình.

Và nhờ không gian “ảo”, phòng học “ảo”, học viên cũng rất linh hoạt cho học viên cả về thời gian và không gian tiếp cận - Học mọi lúc mọi nơi ...

Theo đó, năm 2021, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã trang bị cho Trung tâm Đào tạo hệ thống phòng studio phục vụ công tác thu âm, ghi hình xây dựng hệ thống bài giảng điện tử, Trung tâm đã xây dựng bài giảng điện tử thuộc các cấp độ đáp ứng nhu cầu nâng cao kiến thức của người lao động trên toàn mạng lưới.

2.1.4 Các bước nghiên cứu, xây dựng, hoàn thiện chương trình đào tạo tại Trung tâm:

Theo giáo trình Quản trị nhân lực của ThS. Nguyễn Văn Điềm, PGS.TS

Nguyễn Ngọc Quân và thực tế áp dụng tại Trung tâm Đào tạo trình tự xây dựng một chương trình đào tạo gồm các bước chính sau:

❖ Xác định nhu cầu đào tạo

- Các cơ sở xác định nhu cầu đào tạo:

Căn cứ vào phân tích tổ chức: căn cứ vào kế hoạch sản xuất kinh doanh những năm tới của công ty, từ đó xác định nhu cầu lao động có tính đến những người sắp nghỉ hưu, mất sức ...

Dựa trên phân tích nhiệm vụ: xác định tính chất của từng công việc cụ thể, những kiến thức và kỹ năng mà mỗi nhân viên cần có.

Dựa trên phân tích nhân viên: Dựa trên các nghề đã học và các công việc hiện tại có liên quan đến nhau, xem xét kết quả công việc của họ để làm cơ sở cho việc giáo dục và đào tạo thêm.

- Phương pháp xác định nhu cầu đào tạo

Phương pháp tính toán: căn cứ vào tổng hao phí thời gian lao động kỹ thuật cần thiết, thời gian lao động cần thiết và quỹ thời gian lao động.

Phương pháp quan sát hiệu quả: Quan sát công nhân tại nơi làm việc để xem chất lượng, tốc độ, tay nghề ... từ đây có thể thấy công nhân còn yếu một số kỹ năng thì tổ chức đào tạo cho phù hợp.

Phương pháp điều tra phỏng vấn: thiết kế bảng câu hỏi dựa trên phân tích công việc để xác định người lao động còn thiếu những kỹ năng gì và tổ chức đào tạo bổ sung cho họ,

❖ Xác định mục tiêu đào tạo

Xác định trình độ tay nghề sau quá trình đào tạo, số lượng, cơ cấu, thời gian đào tạo... mục tiêu càng cụ thể thì kết quả đào tạo càng quan trọng. Thông qua việc phân tích tổ chức, công việc, người lao động phải xác định được mục tiêu đào tạo của mình như thay đổi sản xuất kinh doanh, nhu cầu lao động thay đổi bao nhiêu, thỏa mãn bao nhiêu, phải đào tạo những kỹ năng gì. để có được. Sau khi hoàn thành khóa học, mất bao lâu để thành thạo các kỹ năng này?

Mục tiêu chính của đào tạo là dự đoán những thay đổi của tổ chức và phản ứng với chúng một cách thích hợp.

❖ **Lựa chọn đối tượng đào tạo**

Người được cử đi đào tạo là cán bộ, nhân viên, kể cả cán bộ chuyên trách của các đoàn thể làm công tác lập kế hoạch sử dụng công trình của đơn vị.

Các chủ đề đào tạo của đơn vị được lựa chọn theo nhu cầu của tổ chức, nguyện vọng, động cơ và năng lực học tập của người lao động.

❖ **Xây dựng chương trình:**

Trước hết, để xây dựng chương trình đào tạo, cần xem xét, phân tích người lao động xem họ còn thiếu những kỹ năng gì để tiến hành chương trình đào tạo phù hợp, đồng thời theo chi phí đào tạo mà lựa chọn cho phù hợp. phương pháp vật lý.

❖ **Các phương pháp đào tạo:**

- *Đào tạo trong công việc:* Là phương pháp đào tạo trực tiếp tại nơi làm việc học viên sẽ học được kiến thức kỹ năng cần thiết thông qua sự tiếp xúc trực tiếp với công việc dưới sự hướng dẫn của giáo viên

- *Đào tạo theo phong cách giáo dục tại nơi làm việc:* trình bày, giải thích, hướng dẫn từng bước cách quan sát, tương tác và học hỏi cho đến khi bạn đủ năng lực và có thể làm tốt công việc của mình một cách tự chủ. giám đốc.

- *Đào tạo kiểu học nghề:* Đây là hình thức trao đổi trực tiếp giữa giáo viên và học viên về lý thuyết và thực hành trong thời gian dài. Lần đầu là chương trình đào tạo lý thuyết sau khi đã nắm vững lý thuyết và các khái niệm. Học viên sẽ được đưa đến xưởng để thực hành và thực hiện các công việc trong nghề cho đến khi thành thạo.

- *Cố vấn và kèm cặp:* Áp dụng đào tạo cho tất cả nhân viên, nhưng đặc biệt là người quản lý và người giám sát, có được các kỹ năng cần thiết cho công việc hiện tại của họ và phát triển hơn nữa trong tương lai thông qua sự cố vấn của lãnh đạo trực tiếp, người cố vấn hoặc người quản lý có kinh nghiệm hơn.

- *Luân chuyển và chuyển công việc:* Cho nhân viên tiếp xúc với nhiều loại công việc để trang bị cho họ những kỹ năng trong các lĩnh vực khác nhau nhằm giúp họ thực hiện các nhiệm vụ cao hơn do tổ chức giao.

Phương pháp bồi dưỡng giáo viên thường được áp dụng để dạy các kỹ năng cho công nhân trực tiếp sản xuất, một số cho công tác quản lý, dạy thêm, kèm cặp và luân chuyển công việc là chủ yếu áp dụng cho người lao động.

- *Đào tạo ngoài công việc*: Là phương pháp đào tạo mà trong quá trình học tập người lao động tách rời khỏi nơi làm việc (Theo trang 165 chương IX giáo trình Quản trị nhân lực của thạc sỹ Nguyễn Văn Điềm và phó giáo sư – tiến sỹ Nguyễn Ngọc Quân)

- + Hệ thống chương trình đào tạo gồm 2 phần lý thuyết và thực hành, được giảng dạy bởi đội ngũ Giảng viên của Trung tâm, đồng thời, sau khi kết thúc giai đoạn này học viên sẽ được thực hành tại các bưu cục, được những CB – CNV lành nghề có kinh nghiệm hướng dẫn;

- + Các buổi hùng biện, hội thi thuyết trình: Học viên sẽ thảo luận về kiến thức và kỹ năng theo từng môn học dưới sự hướng dẫn của nhóm trưởng trong các buổi thảo luận và các cuộc thi thuyết trình do Trung tâm tổ chức. Các nhà lãnh đạo nhóm nói chung là các chuyên gia giàu kinh nghiệm. có trình độ chuyên môn cao, giàu kinh nghiệm ... họ là những chuyên gia giàu kinh nghiệm và có khả năng thuyết trình trước đông đảo khán giả.

- + Đào tạo theo hình thức lập trình, sử dụng máy tính: Chương trình đào tạo được viết trên đĩa mềm, trong quá trình đào tạo, người vận hành mở chương trình và thực hiện, sau đó thực hiện theo hướng dẫn của phần mềm. Vì không cần tổ chức không gian học, học viên có thể chủ động tổ chức chương trình học của mình mà không cần phụ thuộc vào giáo viên.

- + Đào tạo từ xa: không có sự trao đổi trực tiếp giữa giáo viên và học sinh ở cùng một nơi và cùng một lúc, mà thông qua các phương tiện truyền thông. người dạy và người học bất chấp sự khác biệt giữa họ về thời gian hay khoảng cách địa lý. Hình thức này giúp sinh viên chủ động hơn và không bị phụ thuộc vào lịch học cố định.

- + Đào tạo theo kiểu tình huống thực tế: Có thể dàn dựng bài tập tình huống, diễn kịch trò chơi quản lý... giúp họ tập đối mặt với các tình huống thực tế sẽ xảy ra

trong công việc của mình, người lao động sẽ được tập được cho quen dần với môi trường làm việc sau này

+ Mô hình hành vi: Các hành vi trong các tình huống cụ thể được tổ chức, mô tả và thiết kế như một trò chơi có sẵn để học sinh thực hành thể hiện và quản lý các hành vi sẽ được thực hành cho đến khi thành công.

❖ Chi phí đào tạo ước tính: bao gồm chi phí tổ chức thực hiện trực tiếp và các khoản chi phí gián tiếp

Chi phí trực tiếp: lương giáo viên, vật liệu, công việc tổ chức, v.v.

Chi phí gián tiếp: chi phí do không thực hiện công việc trong thời gian nghiên cứu, v.v.

Đồng thời Tổng công ty và Trung tâm cũng căn cứ vào nhu cầu đào tạo, có dự trù và phương án phân bổ kinh phí đào tạo hợp lý giữa các đơn vị nhằm nâng cao hiệu quả đào tạo cũng như tạo dựng cơ hội thăng tiến cho cán bộ, công nhân viên.

❖ Lựa chọn và đào tạo giảng viên

Hiện tại, Tổng công ty có nhiều khả năng lựa chọn đội ngũ giảng viên để đào tạo cho nhân viên của mình. Có nhiều phương án để lựa chọn giữa việc thuê giáo viên bên ngoài hoặc trong biên chế của Tổng công ty hoặc kết hợp cả hai.

- Ngoài Tổng công ty: thuê giảng viên tại các đơn vị đào tạo,...
- Trong Tổng công ty: Đội ngũ Giảng viên nội bộ có nhiều năm kinh nghiệm đồng thời phải có kỹ năng sư phạm; đặc biệt là đội ngũ Giảng viên chuyên trách của Trung tâm Đào tạo.

Lựa chọn nào tùy thuộc vào mục tiêu của Công ty và nội dung của từng khóa học, vì mỗi lựa chọn đều có ưu và nhược điểm.

Nếu chọn giảng viên tại gia, họ là những người thường xuyên tiếp xúc với người lao động, máy móc, thiết bị của đơn vị nên họ hiểu rất rõ về quy trình sản xuất và học viên của mình, nhưng không thường xuyên cập nhật mới nên kiến thức và trình độ sư phạm còn hạn chế.

Nếu chọn giáo viên ở các cơ sở đào tạo, họ có lợi thế là thường xuyên được cập nhật kiến thức mới, nhưng hơn hết về lý thuyết họ không được tiếp xúc

hiều với những sinh viên chưa hiểu rõ về trình độ của mình. phương pháp giảng dạy phù hợp?

Phương án tối ưu nhất đối với Tổng công ty là lựa chọn, bồi dưỡng nâng cao năng lực đối với đội ngũ giảng viên chuyên trách của Trung tâm.

❖ **Đánh giá chương trình đào tạo**

Đánh giá hiệu quả công việc khi thực hiện thông qua nhiều tiêu chí: kết quả công việc, khả năng ứng dụng... Người lao động có hài lòng, nội dung, phương pháp, trình độ giáo viên, cơ sở hạ tầng có phù hợp không, đồng thời so sánh chi phí và lợi ích thu được thông qua năng suất cải tiến ...

Để đánh giá kết quả trên tổ chức có thể sử dụng nhiều phương pháp như: khảo sát (thăm dò ý kiến) để tính điểm, lấy ý kiến của giáo viên và học sinh, phỏng vấn và khảo sát bằng văn bản của đơn vị quản lý. ...

❖ **Các hình thức đào tạo:** (Theo trang 27 – 28 chương II giáo trình Kinh tế lao động của PGS.TS Trần Xuân Cầu và PGS.TS Mai Quốc Chánh)

- *Đào tạo mới:* Dành cho người chưa có việc làm và người mới bắt đầu bước vào nghề. Với hình thức đào tạo này, Trung tâm tự xây dựng hệ thống khóa học và tự tổ chức để truyền dạy cho người lao động những kiến thức và kỹ năng cơ bản nhất ngay từ đầu. Đây là bước khởi đầu của một người lao động nên mọi thứ đối với anh ấy đều rất mới mẻ, vì vậy cần phải có sự chỉ bảo tỉ mỉ của một người thầy mới có năng lực.

- *Đào tạo bổ sung:* Do thay đổi công nghệ, biến động thị trường công nghiệp,... các kỹ năng chuyên môn cũ không còn phù hợp nên Trung tâm phải liên tục cập nhật, tích hợp và đào tạo lại kiến thức mới cho lao động được tuyển dụng.

- *Đào tạo nâng cao:* cung cấp cho nhân viên những kiến thức và kỹ năng để họ có cơ hội phát triển bản thân lên những vị trí cao hơn trong tương lai. Hình thức đào tạo này có thể được mở rộng bởi sự thống nhất. Do quy mô hoạt động cần đào tạo thêm đội ngũ cán bộ quản lý hoặc do yêu cầu học tập cao của nhân viên. Thường áp dụng cho những người đã hoàn thành tốt nhiệm vụ hiện tại. Nó phụ thuộc vào nhiều yếu tố, trong đó quan trọng nhất là cấu tạo thể chất và khả năng hấp thụ của mỗi cá nhân.

❖ Các nhân tố tác động tới đào tạo Nguồn nhân lực trong Tổng công ty

- *Các nhân tố nội tại:*

Mục tiêu kinh doanh: bản thân Tổng công ty khi tiến hành hoạt động sản xuất kinh doanh đã xây dựng chiến lược phát triển và liên tục hoàn thành các mục tiêu, cụ thể hóa thành kế hoạch trong từng thời kỳ để đạt được mục tiêu, ngoài ra còn có nhiều yếu tố như nhu cầu vốn, khoa học và công nghệ của một đội nhân sự có khả năng quản lý các nguồn lực khác, khi chiến lược công ty thay đổi. Có nhiều phương pháp để đáp ứng nhu cầu về nguồn nhân lực như: tuyển dụng, luân chuyển, tuy nhiên để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thì phải thực hiện đào tạo.

Đặc điểm sản xuất kinh doanh, công nghệ và cơ sở vật chất: Bưu điện Việt Nam đa dạng về sản phẩm, dịch vụ, trải qua nhiều công đoạn phức tạp, thiết bị công nghệ ngày càng hiện đại đòi hỏi trình độ của người lao động cũng cao, cạnh tranh trên thị trường luôn khó khăn hơn, do đó người lao động phải nâng cao tay nghề để có thể dễ dàng thích ứng với hoàn cảnh mới.

Đặc điểm của nguồn nhân lực: đào tạo là quá trình học tập của nhân viên trong Tổng công ty nên năng lực học tập của bản thân có ảnh hưởng rất lớn. Ngoài ra, tuổi tác và giới tính đóng một vai trò quan trọng trong việc đào tạo, đặc biệt đối với phụ nữ và người cao tuổi bị chi phối bởi gia đình và năng lực thích ứng. Trong quá trình thực hiện bất kỳ một công việc nào, mỗi cán bộ, công nhân viên chịu tác động của rất nhiều yếu tố bên trong, bên ngoài. Vì vậy, khi lập kế hoạch đào tạo, tất cả các yếu tố ảnh hưởng đến nó cần được tính đến.

Kinh phí, cơ sở vật chất: đây luôn là yếu tố vô cùng quan trọng trong bất kỳ quá trình nào, quyết định đến việc lựa chọn số lượng và sử dụng phương pháp đào tạo, với nguồn kinh phí lớn Tổng công ty có thể mở rộng quy mô đào tạo, người lao động có nhiều cơ hội tham gia các khóa đào tạo để nâng cao kiến thức của họ, các chương trình đào tạo đảm bảo chất lượng cũng sẽ thúc đẩy sự tự tin của nhân viên khi tham gia chương trình.

Quan điểm của Tổng công ty về đào tạo: tất cả các mục tiêu sản xuất và chi phí học tập đều do cán bộ quản lý và nhân viên quyết định, quan điểm của họ về đào tạo do

đó đóng vai trò quan trọng. Tổng công ty luôn chú trọng và coi đào tạo là trục trong chiến lược phát triển nguồn nhân lực của mình, do đó, đào tạo tại Tổng công ty nói chung và Trung tâm Đào tạo nói riêng luôn được tạo điều kiện thuận lợi.

- *Các nhân tố ngoài tổ chức:*

Môi trường cạnh tranh: Ngày càng có nhiều đối thủ cạnh tranh gay gắt tiến hành nhiều chương trình đào tạo, nếu Tổng công ty không chủ động thay đổi sẽ ngày càng lạc hậu, công nghệ phát triển làm cho vòng đời sản phẩm ngày càng ngắn hơn. Đồng thời, để tăng năng suất lao động và giảm giá thành, nếu không sẽ nhanh chóng bị đào thải khỏi thị trường. Cạnh tranh về nguồn nhân lực cũng là cuộc cạnh tranh vô cùng khốc liệt. Những người thiếu tiềm năng về vốn con người trở nên bất lợi.

Thị trường lao động: Việc đào tạo không chỉ phụ thuộc vào bản thân người lao động trong đơn vị mà còn phụ thuộc vào các yếu tố thị trường lao động bên ngoài. Nếu thị trường lao động dồi dào, chất lượng cao thì việc tuyển chọn sẽ có kết quả cao hơn và ngược lại. tay nghề chuyên môn cao thì gánh nặng đào tạo lại sau này sẽ nhẹ đi.

Yêu cầu của luật pháp nhà nước: Các chính sách của nhà nước ngày càng được tích hợp và hoàn thiện, luật nhân viên và luật kinh doanh quốc gia và quốc tế luôn được kết hợp và sửa đổi, vì vậy mỗi nhân viên cần được trang bị và tích hợp những kiến thức mới này.

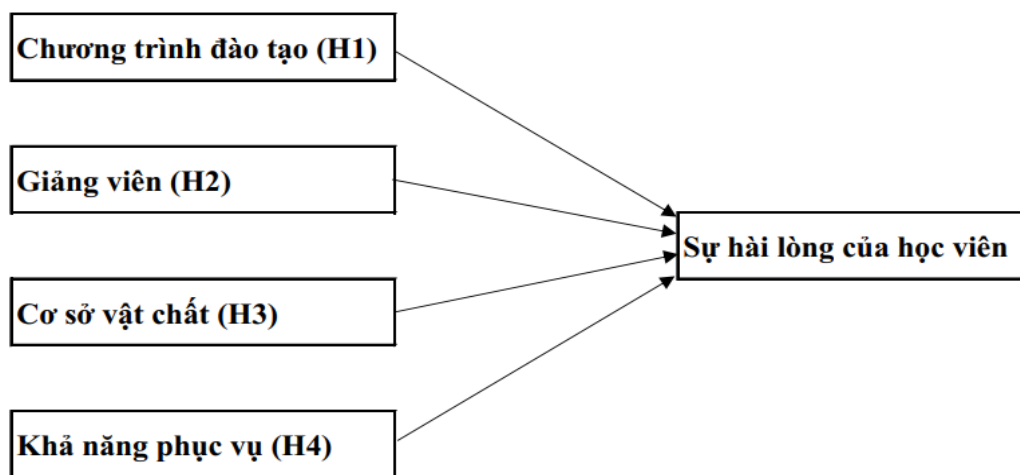
2.2. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu về sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện – Tổng công ty Bưu điện Việt Nam

2.2.1. Mô hình nghiên cứu

Thông qua nghiên cứu tổng quan về lĩnh vực đánh giá sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ, đồng thời thực hiện tham khảo các đề tài có tính chất tương đồng, tác giả nhận thấy mô hình của G.V. Diamantis và V.K Benos (2007) là phù hợp nhất với bối cảnh nghiên cứu của đề tài vì vậy đã lựa chọn làm nền tảng nghiên cứu.

Ngoài ra tác giả còn tham khảo ý kiến chuyên gia gồm các lãnh đạo quản lý, chuyên môn nghiệp vụ tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện, từ đó xây dựng mô hình gồm 4 thành phần là Chương trình đào tạo, Giảng viên, Cơ sở vật chất, Khả năng phục vụ và Sự hài lòng của học viên.

Tác giả xem xét mối quan hệ của 4 nhân tố tới sự hài lòng của học viên. Các nhân tố đó là: Chương trình đào tạo, Giảng viên, Cơ sở vật chất, Khả năng phục vụ



Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu

Trong đó

Chương trình đào tạo: Mục tiêu, kế hoạch, đáp ứng kỹ năng thực hành...

Giảng viên: Kiến thức, kinh nghiệm, sự cảm thông với học viên của giảng viên

Cơ sở vật chất: Biểu hiện bên ngoài của cơ sở vật chất bao gồm phòng học, thiết bị giảng dạy thiết bị thực hành, tài liệu học tập...

Năng lực phục vụ: năng lực và chất lượng phục vụ của nhân viên hỗ trợ sinh viên.

2.2.2. Giả thuyết nghiên cứu

- **Chương trình đào tạo:** bao gồm các yếu tố liên quan đến nội dung, cấu

trúc và kiến thức của chương trình mà học viên sẽ được học. Một chương trình đào tạo tốt (chuẩn kiến thức, sát thực tế, thiết kế tốt, hợp lý, thiết thực cho việc học) sẽ dễ dàng thu hút học viên, mang lại hiệu quả cao sau khi tham gia khóa học, vì vậy khi đạt được những yêu cầu này chắc chắn học viên sẽ hài lòng cao. Từ đó tác giả đưa ra giả thuyết:

H1: Chất lượng chương trình đào tạo càng tốt thì mức độ hài lòng của học viên càng cao.

- **Giảng viên:** trong thời gian học tập tại Trung tâm, học viên được tiếp thu những kiến thức mới từ giảng viên. Nếu sự tiếp thu này tốt, sự hài lòng của sinh viên sẽ được duy trì và tăng lên và ngược lại. Sự hài lòng này sẽ dần dần bị giảm đi. Trình độ chuyên môn của giáo viên, phương pháp giảng dạy, phương pháp kiểm tra đánh giá, thái độ, sự tận tâm, nhiệt tình của giáo viên... sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của sinh viên. Như vậy, ở giai đoạn này, yếu tố dạy học đóng vai trò quyết định. Từ đó, tác giả đưa ra giả thuyết:

H2: Giảng viên càng tốt (trình độ, năng lực, thái độ, kinh nghiệm thực tế,...) thì mức độ hài lòng của học viên càng cao

- **Cơ sở vật chất:** cùng với quá trình tiếp thu kiến thức và kỹ năng mới, các yếu tố trong tổ chức học tập, trang thiết bị phục vụ học tập và nghiên cứu của sinh viên cũng có ảnh hưởng không nhỏ đến việc học tập của sinh viên. Chương trình đào tạo tốt, giáo viên giỏi nhưng thiếu tài liệu để học thực hành, kiến thức học viên tiếp thu được chỉ là lý thuyết chứ không có trong thực tế. Bên cạnh đó còn là các trải nghiệm học tập khác cũng là những yếu tố quan trọng liên quan tới mức độ hài lòng của học viên. Từ đó tác giả đưa ra giả thuyết:

H3: cơ sở vật chất càng tốt (phòng học, hệ thống âm thanh, hệ thống trang thiết bị khác,...) thì mức độ hài lòng của học viên càng cao.

- **Khả năng phục vụ:** Học viên theo học tại Trung tâm là đối tượng người học đã đi làm. Vì vậy, việc học tập và bồi dưỡng cũng nằm trong tiêu chuẩn quyền lợi của người lao động chung của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam. Để đảm bảo học viên có thể nhanh chóng hòa nhập văn hóa cũng như thực hiện tốt

các nhiệm vụ đào tạo tại Trung tâm cũng cần sự hỗ trợ rất nhiều từ đội ngũ nhân viên hành chính của Trung tâm. Chính vì vậy, năng lực phục vụ của nhân viên hành chính, tốc độ xử lý yêu cầu, sự nhiệt tình và thái độ phục vụ của nhân viên cũng có ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của học viên của Trung tâm. Từ đó tác giả đưa ra giả thuyết:

H4: Khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên trong Trung tâm càng tốt thì mức độ hài lòng của học viên càng cao

2.2.3. Thiết kế công cụ điều tra khảo sát (bảng hỏi)

Dựa trên cấu trúc phân cấp của G.V. Diamantis và V.K. Benos, dẫn đầu bởi Siskos và cộng sự. (2005) tác giả đề xuất bảng câu hỏi phát hiện sự hài lòng của học viên đối với hoạt động đào tạo của Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện, gồm 5 phần chính theo bảng 1.1:

Bảng 2. 1 Các thành phần của bảng hỏi

Phần	Nội dung	Số câu
I	Chương trình đào tạo	5
II	Giảng viên	8
III	Cơ sở vật chất	6
IV	Khả năng phục vụ	5
V	Sự hài lòng của học viên	4
VI	Thông tin cá nhân	3
Tổng		31

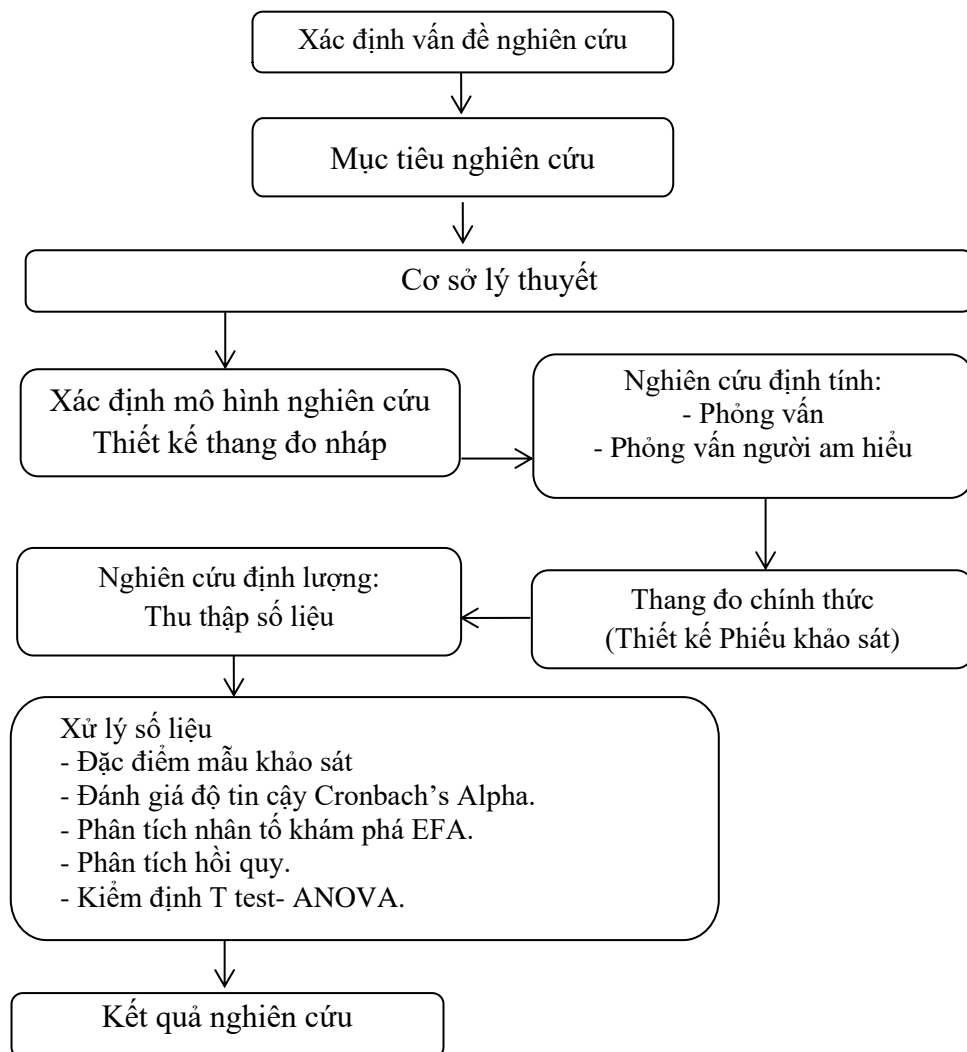
Bảng hỏi bao gồm 31 câu hỏi và được thiết kế theo thang Likert 5 mức độ để đánh giá sự hài lòng của học viên: Mức độ diễn giải: 1. Hoàn toàn không đồng ý; 2. Không đồng ý; 3. Không có ý kiến; 4. Đồng ý; 5. Hoàn toàn đồng ý

2.3. Phương pháp nghiên cứu

2.3.1. Thiết kế nghiên cứu

Như đã trình bày, đề tài này gồm 2 bước nghiên cứu: nghiên cứu theo hướng định tính và nghiên cứu theo hướng định lượng. Nghiên cứu định tính với mục tiêu

điều chỉnh và bổ sung các biến quan sát phù hợp với tình hình thực tế dùng để đo lường các khái niệm nghiên cứu thông qua việc sử dụng kỹ thuật phỏng vấn chuyên sâu. Nghiên cứu định lượng này được thực hiện bằng kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp học viên thông qua bảng câu hỏi chi tiết được thiết kế khoa học. Kết quả được sử dụng để đánh giá các thang đo và kiểm định mô hình lý thuyết cũng như các giả thuyết đã đặt ra. Quy trình nghiên cứu chi tiết được trình bày trong Hình 2.1.



Hình 2.2: Quy trình nghiên cứu

2.3.2. Nghiên cứu sơ bộ

2.3.2.1. Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính là một dạng nghiên cứu khám phá, mục đích của nghiên cứu khám phá là tìm ra những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên, đồng

thời xây dựng bộ thang đo phù hợp với luận văn nghiên cứu và thực tiễn tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện.

Nghiên cứu này được thực hiện theo phương pháp phỏng vấn sâu (n=10) bằng bảng hỏi định tính đã được thiết kế sẵn

Các thông tin cần thu thập: Xác định xem Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện bao gồm những yếu tố nào? Những yếu tố đó có tác động tích cực hay tiêu cực, mạnh hay yếu, đối với Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện.

Đối tượng phỏng vấn có chọn lọc: 5 học viên đã tham gia các chương trình đào tạo dài hạn tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện và 5 cán bộ quản lý tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện.

Quy trình phỏng vấn: Ban đầu người nghiên cứu sẽ để cho học viên đã tham gia các chương trình đào tạo dài hạn và cán bộ quản lý tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện tự nói ra những yếu tố mà họ quan tâm đầu tiên khi được tham gia đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện. Bước tiếp theo tác giả thực hiện so sánh với những nội dung đã được xây dựng sẵn đồng thời đưa ra những nội dung có thể người được hỏi quan tâm nhưng chưa được đề cập.

Đối với cán bộ quản lý tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện, tác giả mời: Phó Trưởng phòng Đào tạo, Trưởng phòng Hàn Tổng hợp, Trưởng phòng Kế toán – Tài chính, đại diện Giảng viên, và đại diện là cán bộ phòng Tổng hợp. Đây là các phòng và bộ phận thực hiện tiếp xúc và giải quyết trực tiếp mọi thắc mắc của học viên đối với các chương trình đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện.

2.3.2.2. Xây dựng thang đo

Trên cơ sở kết quả của nghiên cứu định tính, tác giả tiến hành xây dựng thang đo các nhân tố tác động đến Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm với 4 nhân tố: Chương trình đào tạo, Giảng viên, Cơ sở vật chất, Khả năng phục vụ, thang đo các yếu tố tác động đến Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm gồm những yếu tố để đo lường các biến số được xem xét đưa

ra trong mô hình lý thuyết sau:

Chương trình đào tạo

Theo G.V. Diamantis và V.K Benos (2007), chương trình đào tạo là một trong những yếu tố quan trọng đối với người học khi đánh giá đến chất lượng của một cơ sở đào tạo. Sự hài lòng đối với chương trình đào tạo liên quan đến cảm nhận của học viên đối với chất lượng đào tạo chung của Trung tâm.

Sự hài lòng đối với chương trình đào tạo được đo lường dựa trên các tiêu thức:

- Có mục tiêu, chuẩn đầu ra rõ ràng
- Được thông báo đầy đủ cho học viên
- Đáp ứng các yêu cầu năng lực thực hiện công việc của học viên
- Bài giảng được cập nhật thường xuyên
- Các môn học được sắp xếp theo lịch trình khoa học

Giảng viên

Theo Zaiton Mustafal và Hishamuddin Salim (2012), giảng viên là cầu nối giữa kiến thức với học viên, cũng là nguồn cảm hứng quan trọng hỗ trợ quá trình tiếp thu kiến thức của học viên được hiệu quả, vì vậy sự hài lòng đối với giảng viên cũng liên quan trực tiếp đến động lực học tập của học viên tại Trung tâm. Các yếu tố về giảng viên được xem xét bao gồm:

- Giảng viên có trình độ cao, sâu rộng về chuyên môn mình giảng dạy
- Giảng viên có phương pháp truyền đạt tốt, dễ hiểu
- Giảng viên thường xuyên sử dụng công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy
- Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy
- Giảng viên luôn thể hiện thái độ tích cực đối với học viên
- Giảng viên luôn nhiệt tình truyền đạt tất cả những kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm của bản thân
- Giảng viên đánh giá kết quả học tập chính xác và công bằng
- Giảng viên thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy và chỉ tiêu đánh giá kết quả

học tập

Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất là nền tảng cho các đơn vị đào tạo cải tiến chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học (Ge Hua, 1960), thông qua nhiều nghiên cứu trên thế giới cũng đã chỉ ra yếu tố Cơ sở vật chất cũng là một trong những yếu tố tiên quyết đóng vai trò quan trọng khi đánh giá chất lượng của một cơ sở đào tạo và ảnh hưởng trực tiếp tới cảm nhận của người học. Những yếu tố cơ sở vật chất được đo lường dựa trên các tiêu thức:

- Giáo trình/tài liệu học tập của mỗi môn học được cung cấp đầy đủ
- Phòng học đáp ứng đầy đủ tiêu chuẩn về âm thanh, ánh sáng,...
- Tài liệu tham khảo phong phú, đa dạng
- Trang thiết bị phục vụ học tập được trang bị đầy đủ và phục vụ hiệu quả công

tác giảng dạy/học tập

- Lớp học có số lượng học viên hợp lý
- Các cơ sở vật chất khác đáp ứng tốt nhu cầu sinh hoạt của học viên trong thời

gian theo học tại Trung tâm

Khả năng phục vụ

Theo các tác giả Siskos et al. (2005); G.V. Diamantis và V.K.Benos (2006); Trần Xuân Kiên (2006), Khả năng phục vụ phản ánh hình ảnh, văn hóa của đơn vị đào tạo, đồng thời cũng ảnh hưởng trực tiếp tới cảm nhận của người học khi theo học tại đơn vị đào tạo. Yếu tố khả năng phục vụ được đo lường thông qua các tiêu thức sau:

- Cán bộ quản lý (BGĐ, LĐ các Phòng chức năng, ...) giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của học viên

- Đội ngũ cán bộ hỗ trợ làm việc với tinh thần tôn trọng học viên
- Các thông tin về Trung tâm đa dạng, phong phú và cập nhật thường xuyên
- Hoạt động tư vấn, hỗ trợ về công việc trong và sau khóa học diễn ra thường

xuyên

- Sự hỗ trợ và giúp đỡ nhiệt tình của CBNV tại Trung tâm khi cần

Sự hài lòng của học viên

Theo Kotler (2012), Sự hài lòng là mức độ thỏa mãn mong đợi của con người đối với những kỳ vọng của người đó. Trên cơ sở đó, các yếu tố hài lòng được xem xét bao gồm:

- Chương trình đào tạo đáp ứng những mong đợi của cá nhân
- Kiến thức có được từ chương trình học giúp học viên tự tin về khả năng thực hiện nhiệm vụ sau khi về đơn vị
- Được mở rộng sự kết nối tới các đơn vị khác, dễ dàng nắm bắt các kênh thông tin hơn sau khóa học
- Môi trường học tập thân thiện và tạo cảm xúc tích cực trong quá trình học tập

Trên cơ sở kết quả của nghiên cứu định tính, tác giả tiến hành xây dựng thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm với 4 nhân tố: Chương trình đào tạo, Giảng viên, Cơ sở vật chất, Khả năng phục vụ tác động đến Sự hài lòng của học viên được mã hóa như bảng 2.1

Bảng 2.2: Dự kiến các yếu tố đo lường các thành phần trong mô hình nghiên cứu lý thuyết

Thành phần	Thang đo nháp
Chương trình đào tạo	Có mục tiêu, chuẩn đầu ra rõ ràng
	Được thông báo đầy đủ cho học viên
	Đáp ứng các yêu cầu phát triển nghề nghiệp của học viên
	Bài giảng được cập nhật thường xuyên
	Các môn học được sắp xếp theo lịch trình khoa học
Giảng viên	Giảng viên có trình độ cao, sâu rộng về chuyên môn mình giảng dạy
	Giảng viên có phương pháp truyền đạt tốt, dễ hiểu
	Giảng viên thường xuyên sử dụng công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy
	Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy

Thành phần	Thang đo nháp
	Giảng viên có thái độ gần gũi và thân thiện với học viên
	Giảng viên sẵn sàng chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm với học viên
	Giảng viên đánh giá kết quả học tập chính xác và công bằng
	Giảng viên thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy và chỉ tiêu đánh giá kết quả học tập
Cơ sở vật chất	Giáo trình/tài liệu học tập của mỗi môn học được cung cấp đầy đủ
	Phòng học đảm bảo âm thanh, ánh sáng, độ thông thoáng
	Tài liệu tham khảo phong phú, đa dạng
	Trang thiết bị phục vụ học tập được trang bị đầy đủ và phục vụ hiệu quả công tác giảng dạy/học tập
	Lớp học có số lượng học viên hợp lý
	Các cơ sở vật chất khác đáp ứng tốt nhu cầu sinh hoạt của học viên trong thời gian theo học tại Trung tâm
Khả năng phục vụ	Cán bộ quản lý (BGĐ, LĐ các Phòng chức năng, ...) giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của học viên
	Nhân viên hành chính có thái độ phục vụ tốt và tôn trọng học viên
	Các thông tin về Trung tâm đa dạng, phong phú và cập nhật thường xuyên
	Hoạt động tư vấn, hỗ trợ về công việc trong và sau khóa học diễn ra thường xuyên
	Sự hỗ trợ và giúp đỡ nhiệt tình của CBNV tại Trung tâm khi cần
Sự hài lòng của học viên	Chương trình đào tạo đáp ứng những mong đợi của cá nhân bạn
	Kiến thức có được từ chương trình học giúp học viên tự tin về khả năng thực hiện nhiệm vụ sau khi về đơn vị
	Được mở rộng sự kết nối tới các đơn vị khác, dễ dàng nắm bắt các kênh thông tin hơn sau khóa học
	Môi trường học tập thân thiện và tạo cảm xúc tích cực trong quá trình học tập

2.3.3. Nghiên cứu định lượng

2.3.3.1. Thiết kế bảng câu hỏi khảo sát

Dựa vào kết quả nghiên cứu sơ bộ, bảng câu hỏi được thiết kế gồm 2 phần.

Phần 1: Thông tin cơ bản về các đối tượng tham gia phỏng vấn: Giới tính, độ tuổi, vị trí công tác. Tác giả sử dụng thang đo định danh và tỷ lệ để xây dựng các biến giới tính, tuổi, nghề nghiệp.

Phần 2: Phần này được thiết kế gồm 5 thành phần với 28 biến quan sát cấu thành cho những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện. Thang đo đề sử dụng dạng Likert 5 điểm, trong đó 1 là "Hoàn toàn không đồng ý" và 5 là "Hoàn toàn đồng ý". Nội dung đầy đủ của bảng câu hỏi xem ở phụ lục.

2.3.3.2. Quy mô mẫu nghiên cứu

Phương pháp chọn mẫu là phi xác suất thuận tiện bằng cách chọn thực hiện khảo sát học viên đã theo học tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện. Tác giả lựa chọn những học viên đã tham gia đào tạo các chương trình tập trung dài hạn và đã trở về đơn vị tối thiểu 3 tháng

Bảng câu hỏi được gửi bằng hai hình thức:

Trực tiếp: Bảng câu hỏi được gửi cho các đồng nghiệp, bạn bè và nhờ sự hỗ trợ của họ để gửi tiếp cho những học viên đã tham gia đào tạo dài hạn tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện, những người nằm trong đối tượng khảo sát của bài nghiên cứu.

Trực tuyến: Thông qua group viber, email, facebook gửi đường link bảng câu hỏi trực tuyến đến đối tượng khảo sát.

Bảng câu hỏi được gửi bằng hình thức trực tuyến. Kết quả trong tổng số bản câu hỏi phát ra 250 bản, thu về 232 bản, sau khi kiểm tra xử lý sơ bộ cho kết quả: 220 bản hợp lệ và 12 bản không hợp lệ vì thiếu thông tin hoặc thông tin không chính xác

Có nhiều quan điểm khác nhau về việc xác định kích thước mẫu bao nhiêu là phù hợp.

Gorsuch (1983) cho rằng để phân tích nhân tố cần ít nhất 200 mẫu quan sát

Tabachinick và Fidell (1991) cho rằng để kết quả hồi qui đạt được kết quả tốt nhất thì số quan sát phải theo công thức $n \geq 8k + 50$ (trong đó: n là số quan sát, k là số biến độc lập của mô hình nghiên cứu)

Comrey và Lee (1992) thì không đưa ra số quan sát cụ thể mà đưa ra các định mức thu mẫu sau: 100 = kém, 200 = khá, 300 = tốt, 500 = rất tốt, 1000 hoặc cao hơn = tuyệt vời.

Hair và các tác giả (1998) số lượng mẫu ít nhất 5 lần biến quan sát

Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005) cho rằng cỡ mẫu cho phân tích EFA thông thường kích thước mẫu ít nhất phải bằng 4 hoặc 5 lần số biến trong phân tích nhân tố.

Vì vậy, số mẫu quan sát thu thập hợp lệ là 220 quan sát, phù hợp với điều kiện số lượng mẫu tối thiểu và đảm bảo độ tin cậy.

Bảng 2.3: Mã hóa các thang đo

Mã biến	Thang đo
I. Chương trình đào tạo	
CT01	Mục tiêu, chuẩn đầu ra rõ ràng
CT02	Được thông báo đầy đủ cho học viên
CT03	Đáp ứng các yêu cầu phát triển nghề nghiệp của học viên
CT04	Bài giảng được cập nhật thường xuyên
CT05	Các môn học được sắp xếp theo lịch trình khoa học
II. Giảng viên	
GV01	Giảng viên có trình độ cao, sâu rộng về chuyên môn mình giảng dạy
GV02	Giảng viên có phương pháp truyền đạt tốt, dễ hiểu
GV03	Giảng viên thường xuyên sử dụng công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy
GV04	Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy
GV05	Giảng viên có thái độ gần gũi và thân thiện với học viên
GV06	Giảng viên sẵn sàng chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm với học viên
GV07	Giảng viên đánh giá kết quả học tập chính xác và công bằng

Mã biến	Thang đo
GV08	Học viên được thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy và chỉ tiêu đánh giá kết quả học tập
III. Cơ sở vật chất	
CV01	Giáo trình/tài liệu học tập của mỗi môn học được cung cấp đầy đủ
CV02	Phòng học đảm bảo âm thanh, ánh sáng, độ thông thoáng
CV03	Tài liệu tham khảo phong phú, đa dạng
CV04	Trang thiết bị phục vụ học tập được trang bị đầy đủ và phục vụ hiệu quả công tác giảng dạy/học tập
CV05	Lớp học có số lượng học viên hợp lý
CV06	Các cơ sở vật chất khác đáp ứng tốt nhu cầu sinh hoạt của học viên trong thời gian theo học tại Trung tâm
IV. Chất lượng phục vụ	
PV01	Cán bộ quản lý (BGĐ, LD các Phòng chức năng, ...) giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của học viên
PV02	Nhân viên hành chính có thái độ phục vụ tốt và tôn trọng học viên
PV03	Các thông tin về Trung tâm đa dạng, phong phú và cập nhật thường xuyên
PV04	Hoạt động tư vấn, hỗ trợ về công việc trong và sau khóa học diễn ra thường xuyên
PV05	Sự hỗ trợ và giúp đỡ nhiệt tình của CBNV tại Trung tâm khi cần
V. Sự hài lòng của học viên	
HL01	Chương trình đào tạo đáp ứng những mong đợi của cá nhân
HL02	Kiến thức có được từ chương trình học giúp học viên tự tin về khả năng thực hiện nhiệm vụ sau khi về đơn vị
HL03	Được mở rộng sự kết nối tới các đơn vị khác, dễ dàng nắm bắt các kênh thông tin hơn sau khóa học
HL04	Môi trường học tập thân thiện và tạo cảm xúc tích cực trong quá trình học tập

2.3.3.3. Phương pháp thu thập dữ liệu

Phương pháp thu thập dữ liệu được sử dụng trong nghiên cứu này là phương pháp phỏng vấn trực tiếp qua một bảng câu hỏi được chuẩn bị trước (Phụ lục 1)

Mục đích của bước này là thu thập và tổng hợp thông tin sơ cấp trong câu trả lời của những người được tham gia phỏng vấn, những thông tin này là dữ liệu cơ sở dùng cho phân tích nghiên cứu sau này.

Phỏng vấn viên có nhiệm vụ giải thích kỹ lưỡng những gì đối tượng phỏng vấn chưa hiểu hoặc hiểu chưa chính xác về xây dựng đối tượng phỏng vấn trả lời xong bảng câu hỏi, phỏng vấn viên có trách nhiệm kiểm tra thật nhanh nếu phát hiện câu hỏi nào bị bỏ sót thì nhanh chóng phỏng vấn lại để xây dựng. Nếu là lỗi do phỏng vấn viên để xây dựng còn nhiều câu hỏi trống thì trong lần kiểm tra lại lần hai, tác giả sẽ loại bỏ các phiếu điều tra này nhằm đảm bảo tính hoàn tất và rõ ràng cho dữ liệu nghiên cứu. Ngoài ra, trong quá trình nhập liệu, tác giả còn sử dụng bảng tần số để làm sạch dữ liệu, nếu phát hiện biến nào chứa ô trống hoặc nhận giá trị lạ không nằm trong khoảng giá trị qui định thì cần phải tìm kiếm lỗi là do từ bảng trả lời câu hỏi hay lỗi của người nhập liệu. Nếu là lỗi của người nhập liệu thì nhập lại cho đúng, còn nếu là lỗi trong quá trình phỏng vấn thì bảng trả lời này không hợp lệ và được loại ra khỏi quá trình phân tích nghiên cứu.

2.3.3.4. Phương pháp xử lý số liệu

Các dữ liệu sau khi thu thập sẽ được làm sạch và xử lý bằng phần mềm SPSS 20. Một số phương pháp phân tích được sử dụng trong nghiên cứu như sau

- Phân tích thống kê mô tả

Đây là bước phân tích đầu tiên nhằm mô tả kích thước, đặc điểm mẫu nghiên cứu như: giới tính, độ tuổi, vị trí công việc của học viên

- Kiểm tra độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha.

Những mục hỏi đo lường cùng một cấu trúc ẩn thì phải có mối liên quan với những mục còn lại trong nhóm đó. Hệ số của Cronbach là một phép kiểm định thống kê về mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau.

Vì hệ số Cronbach chỉ là giới hạn dưới của độ tin cậy của thang đo (Nguyễn

Đình Thọ, 2011), và còn nhiều đại lượng đo lường độ tin cậy, độ giá trị của thang đo, nên ở giai đoạn đầu khi xây dựng bảng câu hỏi, hệ số này nằm trong phạm vi từ 0,6 đến 0,8 là chấp nhận được.

Đây là Phương pháp cho phép người phân tích loại bỏ các biến không phù hợp và hạn chế các biến rác trong quá trình nghiên cứu và đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số thông qua hệ số Cronbach Alpha. Những biến có hệ số tương quan biến tổng (item-total correlation) nhỏ hơn 0.3 sẽ bị loại. Thang đo có hệ số Cronbach Alpha từ 0.6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang nghiên cứu mới (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995). Thông thường, thang đo có Cronbach Alpha từ 0.7 đến 0.8 là sử dụng được. Nhiều nhà nghiên cứu cho rằng khi thang đo có độ tin cậy từ 0.8 trở lên đến gần 1 là thang đo lường tốt.

- **Hệ số tương quan biến tổng (item-total correclation)**

Hệ số tương quan biến tổng là hệ số tương quan của một biến với điểm trung bình của các biến khác trong cùng một thang đo, do đó hệ số này càng cao thì sự tương quan của biến này với các biến khác trong nhóm càng cao. Theo Nunnally & Burnstein (1994), các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0.3 được coi là biến rác và sẽ bị loại khỏi thang đo.

Độ giá trị hội tụ (convergent validity) và độ phân biệt (discriminant validity) của thang đo được đánh giá thông qua phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Anlysis).

- **Xác định số lượng nhân tố**

Số lượng nhân tố được xác định dựa trên chỉ số Eigenvalue, chỉ số này đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố. Theo tiêu chuẩn Kaiser, những nhân tố có chỉ số Eigenvalue nhỏ hơn 1 sẽ bị loại khỏi mô hình (Garson, 2003). Tiêu chuẩn phương sai trích (Variance explained criteria): tổng phương sai trích phải lớn hơn 50%.

- **Độ giá trị hội tụ**

Để thang đo đạt giá trị hội tụ thì hệ số tương quan đơn giữa các biến và các nhân tố (factor loading) phải lớn hơn hoặc bằng 0.5 trong một nhân tố (Jun & ctg, 2002).

- **Độ giá trị phân biệt**

Để đạt được độ giá trị phân biệt, khác biệt giữa các factor loading phải lớn hơn hoặc bằng 0.3 (Jabnoun & ctg, 2003).

Phương pháp trích hệ số sử dụng thang đo: Mục đích kiểm định các thang đo nhằm điều chỉnh để phục vụ cho việc chạy hồi quy mô hình tiếp theo nên phương pháp trích yếu tố Principal Axis Factoring với phép quay Varimax sẽ được sử dụng cho phân tích EFA trong nghiên cứu vì phương pháp này sẽ giúp kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến giữa các yếu tố của mô hình (nếu có).

Sau khi thang đo của các yếu tố được kiểm định, bước tiếp theo sẽ tiến hành chạy hồi quy tuyến tính và kiểm định với mức ý nghĩa 5% theo mô hình :

$$Y = B_1 \cdot X_1 + B_2 \cdot X_2 + B_3 \cdot X_3 + \dots + B_i \cdot X_i$$

Trong đó :

Y: mức độ hài lòng của học viên với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện

X_i : các yếu tố tác động đến sự hài lòng của học viên

B_0 : hằng số

B_i : các hệ số hồi quy ($i > 0$)

Kết quả của mô hình sẽ giúp ta xác định được mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến Sự hài lòng của học viên với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện

2.4. Kết quả nghiên cứu

2.4.1. Thống kê mô tả mẫu

Đối tượng tham gia khảo sát cho nghiên cứu là những học viên đã tham gia các khóa đào tạo tập trung tại Trung tâm và đã trở về đơn vị công tác tối thiểu 3 tháng.

Bảng câu hỏi được gửi bằng hình thức trực tuyến. Kết quả trong tổng số bản câu hỏi phát ra 250 bản, thu về 232 bản, sau khi kiểm tra xử lý sơ bộ cho kết quả: 220 bản hợp lệ và 12 bản không hợp lệ vì thiếu thông tin hoặc thông tin không chính xác (không đúng phạm vi nghiên cứu hoặc đối tượng nghiên cứu).

Dữ liệu sau khi được nhập vào phần mềm SPSS sẽ tiến hành làm sạch và phát hiện, xử lý các giá trị khuyết (missing) bằng cách sử dụng bảng tần số để tiến hành

rà soát tất cả các biến nhằm phát hiện các sai sót trong quá trình nhập dữ liệu do nhập sai nội dung hoặc thiếu mục trả lời. Kết quả, không phát hiện sai sót nào, không có giá trị khuyết, các biến có đầy đủ thông tin hợp lệ. Như vậy, toàn bộ dữ liệu gồm 220 mẫu sau khi được kiểm tra tính hợp lệ sẽ đưa vào phân tích phục vụ cho quá trình nghiên cứu. Thống kê cụ thể các thông tin cụ thể của các mẫu cụ thể như sau:

Giới tính	Nam	Nữ
Số lượng	22	198

Chức danh	Giao dịch viên	Nhân viên kinh doanh
Số lượng	172	48

Hình 2.3 Phân bố mẫu theo đặc điểm nhân khẩu học

❖ **Giới tính**

Trong tổng số 220 người tham gia trả lời bảng câu hỏi có 22 người là nam (chiếm tỷ lệ 10%) và 198 người là nữ (chiếm tỷ 90%).

❖ **Độ tuổi:** trải đều từ 23 đến 53 và đa số thuộc khoảng 24 đến 40.

❖ **Trình độ học vấn:** từ cao đẳng đến đại học

Như vậy, mẫu khảo sát có tính đại diện cho đám đông tương đối cao (mẫu tổng thể mẫu từng nhóm theo đặc điểm cá nhân đều đủ lớn để phân tích thống kê vì đa phần đều lớn hơn 30). Bên cạnh đó với số lượng mẫu 220 đảm bảo yêu cầu thực hiện phân tích mô hình.

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

Kiểm định hệ số Cronbach's Alpha nhằm loại bỏ các biến có hệ số tương quan tổng nhỏ hơn 0,3 (biến không mong muốn) và đánh giá độ tin cậy của thang đo. Nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng hệ số Cronbach's Alpha từ 0,8 trở lên. Lên đến gần 1 thang đo là tốt, 0,7 đến 0,8 được coi là chấp nhận được. Cũng có những nhà nghiên cứu cho rằng hệ số Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995) Trong bối cảnh của nghiên

cứu này, hệ số Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên được chấp nhận để sử dụng trong nghiên cứu.

Bảng 2.4: Kết quả phân tích thang đo

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Alpha nếu loại biến
Chương trình đào tạo: Cronbach's Alpha = 0.949				
CT01	19.43	1.671	.828	.943
CT02	19.43	1.652	.868	.936
CT03	19.43	1.635	.877	.934
CT04	19.42	1.669	.877	.934
CT05	19.44	1.644	.850	.939
Giảng viên: Cronbach's Alpha = 0.873				
GV01	34.17	2.564	.665	.835
GV02	34.16	2.676	.574	.846
GV03	34.17	2.545	.684	.833
GV04	34.16	2.622	.630	.839
GV05	34.15	2.649	.641	.838
GV06	34.15	2.682	.619	.841
GV07	34.16	2.545	.724	.828
Cơ sở vật chất: Cronbach's Alpha = 0.849				
CV01	24.61	1.115	.522	.849
CV02	24.59	1.110	.619	.827
CV03	24.57	1.132	.701	.813
CV04	24.59	1.102	.658	.819

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến – tổng	Alpha nếu loại biến
CV05	24.58	1.122	.666	.818
CV06	24.59	1.102	.658	.819
Khả năng phục vụ: Cronbach's Alpha = 0.892				
PV01	19.65	.868	.843	.842
PV02	19.65	.868	.843	.842
PV03	19.66	.920	.686	.881
PV04	19.65	.951	.681	.880
PV05	19.61	1.051	.640	.889
Sự hài lòng của học viên: Cronbach's Alpha = 0.884				
HL01	14.46	1.008	.769	.843
HL02	14.45	1.044	.733	.857
HL03	14.44	1.078	.723	.861
HL04	14.48	.990	.767	.844

Kết quả đầu tiên của phép thử cho thấy biến quan sát GV08 có hệ số tương quan biến tổng là $0,267 < 0,3$ Giá trị Cronbach's Alpha = 0,873. Tác giả quyết định nhập biến GV08 để tăng độ tin cậy cho thang đo, chạy thử lần 2 ta có kết quả tương tự như trên.

Do đó, sau khi kiểm định Cronbach's alpha, tất cả các biến quan sát đều đạt yêu cầu trước khi đưa vào phân tích nhân tố khám phá của EFA. Bảng thống kê tóm tắt kết quả thử nghiệm cuối cùng cho từng nhóm biến như sau:

STT	Nhân tố	Biên quan sát ban đầu	Biên quan sát còn lại	Cronbach's Alpha	Biến bị loại
1	Chương trình đào tạo	5	5	0.949	
2	Giảng viên	8	7	0.873	GV08
3	Cơ sở vật chất	6	6	0.849	
4	Khả năng phục vụ	5	5	0.892	
5	Sự hài lòng của học viên	4	4	0.884	

2.4.3 Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) là kỹ thuật được sử dụng nhằm thu nhỏ và tóm lược các dữ liệu. Phương pháp này rất hiệu quả trong việc xác định tập hợp các biến cần thiết cho vấn đề nghiên cứu và được sử dụng để tìm mối quan hệ giữa các biến.

Trong phân tích nhân tố khám phá, chỉ số KMO được sử dụng để xem xét mức độ phù hợp của phân tích nhân tố, nếu $0,5 \leq KMO \leq 1$, phân tích nhân tố phù hợp với dữ liệu. Kiểm định Bartlett xem xét giả thuyết H_0 : các biến không tương quan trong phân tích giai thừa của tổng thể. Nếu kiểm định này có ý nghĩa thống kê ($Sig \leq 0,05$), các biến có tương quan trong quần thể. Giá trị riêng được sử dụng để xác định số lượng các yếu tố, trong mô hình chỉ các yếu tố có giá trị riêng lớn hơn 1 sẽ được giữ lại, các yếu tố có giá trị riêng nhỏ hơn 1 sẽ bị loại trừ vì điều này không ảnh hưởng đến việc tổng hợp thông tin. tốt hơn một biến ban đầu Nghiên cứu này sử dụng phương pháp đưa vào trục quay Varimax, loại trừ các biến có hệ số tải nhỏ hơn 0,4. Tuy nhiên, để đảm bảo ý nghĩa hiệu quả của thang đo, trọng số EFA phải $\geq 0,5$, các biến do đó có hệ số tải $\leq 0,5$ tiếp tục bị loại bỏ (Hair và cộng sự, 1998) Theo

Gerbing và Anderson (1998), thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích được lớn hơn hoặc bằng 50%.

Thang đo các biến độc lập

Kết quả phân tích EFA cho thấy: Chỉ số KMO = 0,810 và mức ý nghĩa bằng 0 (Sig. = 0,0000,5), với tổng phương sai trích từ 7 nhân tố này bằng 68,522% > 50%, đạt yêu cầu.

Bảng 2.5. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA các biến độc lập

Rotated Component Matrix^a				
	Component			
	1	2	3	4
CT03	.872			
CT02	.857			
CT04	.850			
CT05	.844			
CT01	.835			
GV02		.772		
GV07		.727		
GV06		.705		
GV03		.660		
GV05		.633		
GV04		.598		
GV01		.593		
PV01			.824	
PV02			.824	
PV04			.782	
PV05			.744	

PV03			.619	
CV06				.803
CV05				.770
CV03				.764
CV04				.641
CV02				.616
CV01				.536

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.a

a. Rotation converged in 4 iterations.

Do đó, thang đo của các biến độc lập bao gồm 4 biến sau: Chương trình đào tạo, Giáo viên, Cơ sở vật chất và dịch vụ. Các biến này tiếp tục được đưa vào phân tích của giai đoạn tiếp theo.

Thang đo biến phụ thuộc

Kết quả phân tích cho thấy chỉ số KMO = 0,841 và mức ý nghĩa bằng 0 (Sig. = 0,000 < 0,05, tổng phương sai trích từ nhân tố này là 74,229% > 50% đạt yêu cầu. Do đó, 1 Thang đo sự hài lòng bao gồm 1 nhóm các yếu tố như sau:

Bảng 2.6 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA biến phụ thuộc

Component Matrix ^a	
	Component
	1
SHL1	.876
SHL2	.874
SHL3	.851
SHL4	.845
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Nhân tố Sự hài lòng của học viên gồm 4 biến quan sát. Biến này tiếp tục đưa vào phân tích ở bước tiếp theo.

2.4.4 Kiểm định mô hình nghiên cứu và các giả thuyết

Phân tích tương quan

Một phân tích tương quan được thực hiện giữa biến phụ thuộc Sự hài lòng và các biến độc lập như: Chương trình đào tạo, Giáo viên, Cơ cấu và Dịch vụ. Đồng thời, phân tích mối tương quan giữa các biến độc lập để phát hiện mối tương quan chặt chẽ giữa các biến độc lập, vì những mối tương quan đó có thể ảnh hưởng lớn đến kết quả phân tích hồi quy, chẳng hạn do gây ra hiện tượng đa biến.

❖ Kết quả phân tích tương quan Pearson

Bảng 2.7 Kết quả phân tích tương quan Pearson

Correlations						
		HL	CT	CV	PV	GV
HL	Pearson Correlation	1	.557**	.657**	.694**	.711**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	220	220	220	220	220
CT	Pearson Correlation	.557**	1	.500**	.524**	.462**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	220	220	220	220	220
CV	Pearson Correlation	.657**	.500**	1	.450**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	220	220	220	220	220
PV	Pearson Correlation	.694**	.524**	.450**	1	.531**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	220	220	220	220	220
GV	Pearson Correlation	.711**	.462**	.619**	.531**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	220	220	220	220	220
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Theo kết quả, các biến độc lập có mối tương quan tuyến tính chặt chẽ với các biến phụ thuộc, hệ số tương quan có ý nghĩa thống kê ($p < 0,01$). Do đó, phân tích hồi quy tuyến tính là phù hợp. Tuy nhiên, kết quả phân tích tương quan cũng cho thấy hệ số tương quan giữa các biến độc lập có tương quan cao nên cần chú ý đến hiện tượng đa cộng tuyến khi phân tích hồi quy đa biến.

Phân tích hồi quy

Phân tích hồi quy được tiến hành với 4 biến độc lập là *Chương trình đào tạo*, *Giảng viên*, *Cơ sở vật chất* và *Khả năng phục vụ* và 1 biến phụ thuộc là *Sự hài lòng* sử dụng phương pháp Enter.

Phương trình hồi quy tuyến tính đa biến có dạng:

$$HL = \beta_1 * CT + \beta_2 * GV + \beta_3 * CV + \beta_4 * PV + e_i$$

❖ Kết quả hồi quy đa biến (Phụ lục)

- Đánh giá sự phù hợp của mô hình:

Bảng 2.8. Bảng chỉ tiêu đánh giá độ phù hợp của mô hình

Mô hình	R	R ²	R ² điều chỉnh	Độ lệch chuẩn	Hệ số Durbin-Watson
1	.834 ^a	.695	.689	.18500	2.364

Kết quả phân tích, mô hình nghiên cứu có R² hiệu chỉnh là 0,689, có nghĩa là 68,9% sự thay đổi về mức độ hài lòng được giải thích bởi sự thay đổi của các thành phần như: chương trình đào tạo, giảng viên, cấu trúc, vật liệu và chức năng.

- Kiểm định giả thuyết về sự phù hợp của mô hình:

Bảng 2.9. Bảng kiểm định độ phù hợp của mô hình

Mô hình		Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa
1	Hồi quy	16.772	4	4.193	122.512	.000 ^b
	Phần dư	7.358	215	.034		
	Tổng	24.130	219			

Với giả thuyết $H_0: \beta_1=\beta_2=\beta_3=\beta_4=0$ (tất cả hệ số hồi quy bằng 0)

Giá trị $\text{Sig}(F) = 0,000 < \text{Mức ý nghĩa } 5\%$: giả thuyết H_0 bị bác bỏ. Điều này có nghĩa là sự kết hợp của các biến độc lập hiện có trong mô hình có thể giải thích sự thay đổi của biến phụ thuộc. Mô hình hồi quy tuyến tính được xây dựng phù hợp với tập dữ liệu hiện có.

- Phương trình hồi quy và ý nghĩa các hệ số hồi quy

Bảng 2.10. Bảng thông số thống kê của từng biến trong mô hình hồi quy

Mô hình		Hệ số không chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Giá trị t	Mức ý nghĩa	Thống kê đa cộng tuyến	
		B	Độ lệch chuẩn	Beta			Dung sai	VIF
1	(Constant)	-2.134	.328		-6.500	.000		
	Chương trình đào tạo	.099	.049	.095	2.006	.046	.632	1.582
	Cơ sở vật chất	.394	.081	.247	4.886	.000	.556	1.800
	Khả năng phục vụ	.423	.068	.322	6.240	.000	.532	1.880

	Giảng viên	.504	.067	.362	7.535	.000	.615	1.625
a. Dependent Variable: Sự hài lòng								

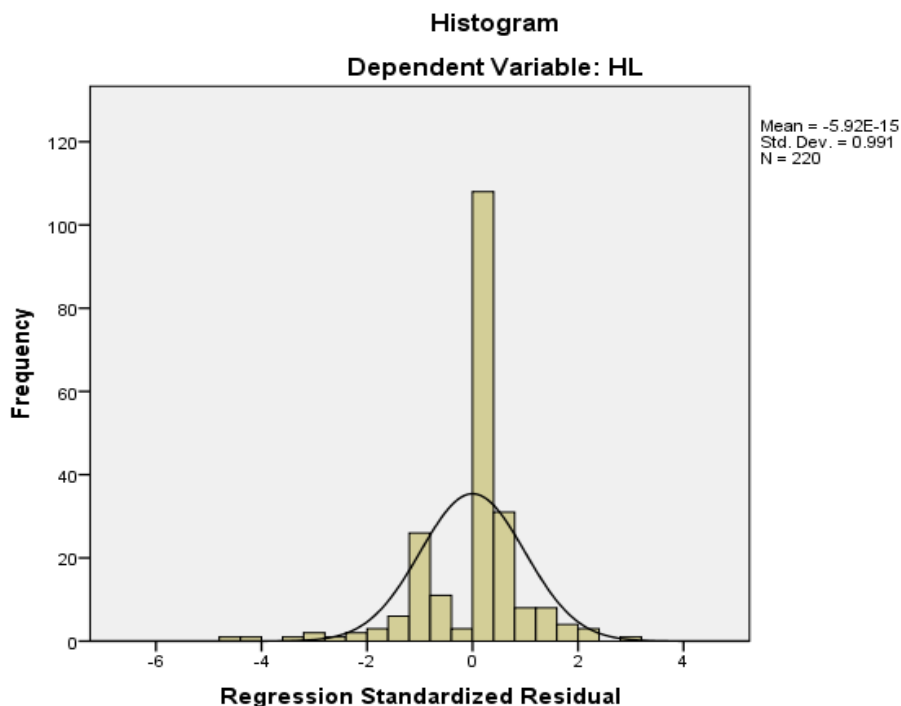
Phương trình hồi quy (chuẩn hóa) rút ra được:

$$\mathbf{HL = 0.362*GV + 0.322*PV + 0.247*CV + 0.095*CT + e_i}$$

Mức độ ảnh hưởng của các biến trong mô hình: Để xác định mức độ ảnh hưởng của các biến trong mô hình, ta sử dụng hệ số Beta. Dựa trên kết quả, bảng thông số thống kê của từng biến trong mô hình hồi quy cho thấy mức độ ảnh hưởng của các biến này trong mô hình Sự hài lòng như sau: Và hệ số nhỏ nhất là hệ số chương trình đào tạo beta là 0,095. Các yếu tố khác theo thứ tự giảm dần của Chức năng và Cấu trúc.

Dò tìm các vi phạm giả định cần thiết

Kiểm định phân phối chuẩn của phần dư



Hình 2.4. Biểu đồ phần dư chuẩn hóa mô hình

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả, 2021)

Từ biểu đồ phần dư chuẩn hóa có trị trung bình (Mean) = $5.92 \cdot 10^{-15} \cong 0$ và độ lệch chuẩn = $0.991 \cong 1$: phân phối phần dư có dạng gần chuẩn, thỏa yêu cầu giả định về phân phối chuẩn của phần dư.

Kiểm định đa cộng tuyến

Dựa trên kết quả, giá trị VIF của các biến độc lập là andlt; 2, tính đa cộng tuyến của các biến độc lập không ảnh hưởng đến kết quả giải thích của mô hình.

Kiểm định tính độc lập của sai số

Hệ số DurbinWatson là $d = 2,364$, nằm trong khoảng từ 1,5 đến 2,5, cho thấy rằng các lỗi mô hình không tự tương quan.

2.5. Kiểm định các giả thuyết

Bảng 2.11: Kết quả kiểm định giả thuyết

Ảnh hưởng			Ước lượng	Giả thuyết	Kết luận
Chương trình đào tạo	→	Sự hài lòng	0.095***	H1	Chấp nhận
Giảng viên	→	Sự hài lòng	0.362***	H2	Chấp nhận
Cơ sở vật chất	→	Sự hài lòng	0.247***	H3	Chấp nhận
Khả năng phục vụ	→	Sự hài lòng	0.322***	H4	Chấp nhận

Ghi chú: (**) $P < 0.05$; (*) $P < 0.1$; (***) $P < 0.01$

Theo kết quả nghiên cứu thì các giả thuyết được chấp nhận.

Kết chương 2

Chương 2 trình bày phương pháp nghiên cứu và trình bày kết quả phân tích thông tin qua phần mềm SPSS 20.

Quá trình nghiên cứu diễn ra theo hai giai đoạn: nghiên cứu định tính và nghiên cứu chính thức. Nghiên cứu sơ bộ sử dụng phương pháp định tính thông qua kỹ thuật thảo luận nhóm giữa nhà nghiên cứu và người tham gia nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu định tính giúp hiệu chỉnh mô hình với 31 biến đo lường quan sát cho 5 khái niệm trong mô hình. Nghiên cứu chính thức được thực hiện định lượng thông qua phỏng vấn và bảng câu hỏi.

Ngoài ra, tác giả đã trình bày các đặc điểm của mẫu khảo sát, kiểm định thang đo các yếu tố tạo ra sự hài lòng của sinh viên. Sử dụng công cụ Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA)). Các giả thuyết nghiên cứu đã được kiểm định bằng phương pháp hồi quy. Kết quả của bài kiểm tra cho thấy các giả thuyết H1, H2, H3, H4 đưa ra được chấp nhận và phù hợp với dữ liệu của mẫu thu thập được, do đó hài lòng về chất lượng đào tạo tại trung tâm đào tạo và việc tổ chức lại dịch vụ bưu chính. bị ảnh hưởng bởi các yếu tố như: Chương trình đào tạo, Khoa, cơ sở vật chất và dịch vụ. Đây là cơ sở định hướng cho tác giả đề xuất các giải pháp và kiến nghị trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRUNG TÂM ĐÀO TẠO VÀ BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ BƯU ĐIỆN – TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM VÀ CÁC CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

3.1. Bàn luận về kết quả nghiên cứu:

Dữ liệu thu thập được tác giả làm sạch, xử lý và phân tích trên phần mềm SPSS 20. Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha cho thấy tất cả các biến quan sát đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0.6, chứng tỏ các thang đo đều đạt độ tin cậy cao. Thông qua phân tích nhân tố khám phá EFA, trích rút được 4 nhân tố với hệ số tải nhân tố cao đều trên 0.5 và tổng phương sai trích trên 50% đạt yêu cầu.

Nghiên cứu chỉ ra rằng 68,9% sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo chịu tác động bởi 4 yếu tố bao gồm Chương trình đào tạo, Giảng viên, Cơ sở vật chất, Khả năng phục vụ. Mức tác động theo thứ tự: Giảng viên, Khả năng phục vụ, Cơ sở vật chất, Chương trình đào tạo. Còn lại 31,1% tác động do biến ngoài giả thiết và sai số ngẫu nhiên

Phương trình hồi quy chuẩn hóa để xác định mức độ hài lòng của học viên đối với chương trình đào tạo của Trung tâm Bồi dưỡng và Đào tạo Dịch vụ Bưu điện:

$$HL = 0.362*GV + 0.322*PV + 0.247*CV + 0.095*CT + e_i$$

Sự đánh giá hài lòng của học viên = 0.362 * Giảng viên + 0.322 * Khả năng phục vụ + 0.247 * Cơ sở vật chất + 0.095 * Chương trình đào tạo

Có một số yếu tố khác ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên đối với chương trình đào tạo của Trung tâm Đào tạo và Dịch vụ Bưu điện mà phạm vi chủ đề đã không được xem xét.

Theo dự kiến của nghiên cứu này, các giả định về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên đối với chất lượng giáo dục tại trung tâm đào tạo là

phù hợp với một số nghiên cứu trước đây và các giả thuyết về các yếu tố này được ủng hộ.

3.2. Giải pháp nâng cao sự hài lòng của học viên

Qua phân tích kết quả khảo sát mức độ hài lòng của học viên đối với hoạt động đào tạo tại Trung tâm đào tạo, tác giả thấy rằng học viên có mức độ hài lòng tương đối cao. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả vẫn có những kết quả. Những tồn tại nhất định phải được khắc phục và điều chỉnh để chất lượng đào tạo của Trung tâm ngày càng hoàn thiện hơn, đáp ứng nhu cầu mới của học viên và khẳng định vị thế của đơn vị trong chiến lược phát triển giai đoạn 2021-2025 và định hướng đến năm 2030 của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam. Qua kết quả khảo sát, tác giả mong muốn đưa ra một số khuyến nghị như sau:

3.2.1. Đối với chương trình đào tạo

Chương trình đào tạo là yếu tố ảnh hưởng ít nhất đến sự hài lòng của học viên trong khảo sát trên. Tuy nhiên, để nâng cao sự hài lòng của học viên, Trung tâm vẫn cần chú ý nhiều đến việc nâng cao chất lượng chương trình đào tạo.

Các chương trình đào tạo mới cần đặt ra các tiêu chuẩn chung và chuyên nghiệp về năng lực; các hình thức tích hợp hoặc phân hóa trong chương trình học. Phương thức đào tạo cũng phải đổi mới mạnh mẽ hơn nữa trong việc tổ chức đào tạo qua mạng Internet. Làm như vậy, hình thức đào tạo sẽ linh hoạt về thời gian và không thời gian, phù hợp với điều kiện và nhu cầu cá nhân, sự phát triển của e-learning hoặc sử dụng các ứng dụng công nghệ điện toán đám mây cho phép giảng viên cung cấp tài liệu giảng dạy cho học viên và thu kết quả của quá trình học tập giảng dạy liên tục và linh hoạt của học sinh.

Đồng thời, khi tham gia vào môi trường số thì học liệu số cũng đang phát triển hết sức mạnh mẽ. Các nguồn thông tin, nội dung, kiến thức, kỹ năng giáo dục đang dần được số hóa từ A-Z từ khâu thiết kế, sản xuất, xuất bản, lưu trữ với dung lượng cực lớn tạo ra những nguồn học liệu mở vô cùng đồ sộ. Học liệu được lưu trữ, số hóa sẽ giúp cho học viên dễ dàng tiếp cận, tra cứu thông tin, chia sẻ và đóng góp

ý tưởng,... Học liệu số dần trở thành mục tiêu, phương tiện hữu hiệu trong các quá trình giáo dục. Để làm được điều đó:

- Trung tâm liên tục cập nhật thông tin điều hành sản xuất kinh doanh từ các Ban thuộc Tổng công ty, chủ động liên hệ, trao đổi và thực hiện chuẩn hóa chương trình đào tạo, bổ sung nội dung chương trình, tài liệu word, tài liệu phát cho học viên, slide, kế hoạch bài giảng cho phù hợp; điều chỉnh phân bổ thời lượng hợp lý giữa các module, giữa lý thuyết và thực hành; thường xuyên theo dõi kết quả phiếu khảo sát để có cách thức trao đổi và điều chỉnh tài liệu phù hợp.

- Xây dựng ngân hàng tình huống, mini game, các hoạt động hỗ trợ công tác giảng dạy,...nhằm nâng cao hiệu quả đào tạo.

- Các giảng viên phụ trách xây dựng câu hỏi cuối ngày/buổi (đáp án tương ứng) với các khóa từ 2 ngày trở lên (theo từng module), triệt để thực hiện việc kiểm tra đầu giờ (đa dạng các hình thức) nhằm nâng cao ý thức tự học, tự rèn luyện của học viên

- Tăng thời lượng thực hành kỹ năng, ngoài việc học chủ động trên lớp các học viên còn được tham gia đóng vai, giải quyết các tình huống sát thực tế trong buổi “thực hành tại burocục mẫu” do các giảng viên xây dựng, tổ chức.

- Trong khóa học, học viên được truyền đạt những kiến thức về chuyên môn, nghiệp vụ qua các nội dung giảng dạy sát với công việc thực tế tại đơn vị, có sự tham gia giảng dạy của các Ban chức năng và đơn vị đối tác như: Ban Dịch vụ Buroc chính, PTI, Ngân hàng Liên Việt...; học viên cũng được cập nhật những nội dung mới nhất của Tổng Công ty đang triển khai tới các đơn vị như: phần mềm MPITS (CAS Counter, PRS), hệ thống phần mềm Doanh thác PHBC. Bên cạnh đó, Trung tâm còn chú trọng việc đào tạo cho học viên các kỹ năng mềm: kỹ năng giao tiếp và tiếp xúc khách hàng, kỹ năng bán hàng, kỹ năng giới thiệu sản phẩm hàng tiêu dùng... Giúp học viên thay đổi về nhận thức, suy nghĩ, thái độ, tăng niềm tin và nhiệt huyết gắn bó với ngành sau khi trở về đơn vị

- Ngoài ra, Trung tâm cần khai thác tối đa thông tin khảo sát trước khi tổ chức đào tạo nhằm phân loại và sắp xếp các lớp học viên thông qua trình độ, thời gian vào ngành,... để xây dựng nội dung chương trình cũng như phương pháp đào tạo phù hợp.

3.2.2. Đối với Giảng viên

Giáo viên là nhân tố có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm đào tạo, vì vậy Trung tâm phải tiếp tục nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo của giảng viên.

Trong thời kỳ của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 (Industry 4.0) với sự phát triển của trí tuệ nhân tạo, Internet vạn vật, robot, công nghệ nano, công nghệ sinh học, lấy Công nghiệp 4.0 thực sự làm trung tâm ... những thách thức nổi tiếp nhau nhanh chóng, kéo theo đặt câu hỏi về quan niệm của chúng ta về vai trò thực sự của con người, bao gồm cả giáo viên. Vai trò của giáo viên trong thế kỷ 21 trở nên phức tạp trong một thế giới thay đổi nhanh chóng, nơi kiến thức hầu như vô hạn. Vai trò của giáo viên sẽ như thế nào trong việc giúp bản thân và học sinh của mình thích ứng với những thay đổi của xã hội? Giáo viên cần xây dựng cấu trúc bên trong. Sửa đổi nội dung môn học và sửa đổi phương pháp dạy học như thế nào cho phù hợp? Việc thay đổi quan niệm, tư tưởng về quá trình dạy và học là một trong những yếu tố then chốt để tiến tới đổi mới căn bản và toàn cầu, cụ thể là đào tạo tại Trung tâm.

Đối với quá trình dạy học, cần chuyển từ truyền thụ kiến thức sang rèn luyện chất lượng và phát triển kỹ năng cho học sinh hoặc tổ chức môi trường học tập cởi mở, thiết thực, thực tế; chuyển từ đào tạo chủ yếu dựa vào số lượng sang đào tạo chú trọng số lượng, chất lượng và hiệu quả; kết hợp giảng dạy kiến thức, kỹ năng với phát huy tốt nhất tiềm năng cá nhân; chuyển từ quan niệm kiến thức là khả năng sang quan niệm kiến thức chỉ là một bộ phận quan trọng của năng lực. Năng lực và vị trí của giảng viên phải là người hướng dẫn, xúc tác giúp học viên biết tự định hướng trong học tập? Mỗi giảng viên cần xác định rằng: sự thay đổi là sống còn và phải chấp nhận, chuẩn bị cho mình phát triển. Để vượt qua thách thức, người giảng viên phải trở lại 3 chức năng rất quan trọng của mình: chức năng sáng tạo, chức năng phản biện và chức năng giáo dục. Về mặt định tính, tiêu chí người giảng viên phải có sức cảm hóa thông

quan hoạt động giảng dạy và nghiên cứu khi tiếp cận học viên, phải truyền được cảm hứng đến với họ; thúc đẩy và lan tỏa rộng cả về nhân cách, thái độ và những kỹ năng cơ bản

Khi học, cần chuyển từ học thuộc lòng, ghi nhớ nhiều sang rèn luyện khả năng vận dụng, thích ứng, giải quyết vấn đề và tư duy độc lập. , nguồn cung ứng cộng đồng, học tập dựa trên dự án. Cụ thể, đối với học viên cần thay đổi tư duy học một lần trong đời bằng cách học cả đời để làm việc cả đời.

Vì vậy, công tác đào tạo, nhất là giáo viên phải thay đổi cách giáo dục để truyền thụ kiến thức nhằm phát triển phẩm chất và kỹ năng cho học sinh, cần đổi mới mô hình, chương trình và phương pháp đào tạo, kiểm định chất lượng. Với những yêu cầu trên, đội ngũ giảng viên tại Trung tâm Đào tạo cần:

Thứ nhất, Giảng viên cần không ngừng phát huy, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ thông qua các biện pháp như đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, sử dụng công nghệ thông tin phục vụ giảng dạy, ứng dụng các hình thức tiên tiến vào đào tạo giáo viên, giáo viên, xúc tiến nghiên cứu khoa học, khuyến học theo hướng nghiên cứu và nâng cao trình độ. khuyến khích giáo viên tích cực tham gia các hình thức đào tạo tiên tiến, đào tạo trực tuyến, vừa để nâng cao trình độ bản thân, vừa tiếp cận các mô hình dạy học mới, giúp họ tích hợp kiến thức và đa dạng hóa các hình thức giáo dục.

Thứ hai, nên tập trung vào việc phát triển các kỹ năng giảng dạy, bao gồm các nội dung cụ thể như xây dựng chương trình giảng dạy ở cấp độ môn học; xác định mục tiêu học tập của môn học và đơn vị học tập của từng học sinh; xác định nội dung phù hợp để đạt được các mục tiêu đã đề ra; xác định các phương pháp dạy và học phù hợp để cung cấp nội dung và đạt được mục tiêu; xác định các phương pháp đánh giá phù hợp để tạo động lực cho học sinh, đánh giá đầy đủ trình độ học sinh Nâng cao khả năng sử dụng các phương pháp dạy học tích cực, phù hợp với kỹ năng của học sinh như: dạy học theo tình huống, thảo luận nhóm, khám phá, mô phỏng, dự án, v.v. ; kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định; kỹ năng quản lý xung đột và đàm phán; khả năng không ngừng học hỏi và phát triển; khả năng sử dụng các thiết bị, phương

tiện hiện đại trong giáo dục (quản lý tài nguyên và dữ liệu trên Internet, sử dụng thành thạo các phương tiện công nghệ mới phục vụ quá trình dạy học ...).

Thứ ba, từng bước hoàn thiện các chuẩn mực đạo đức nhà giáo và thường xuyên tu dưỡng phẩm chất chính trị. Mỗi giáo viên cần học tập, rèn luyện để có năng lực chuyên môn cao, nắm bắt được những thành tựu mới của khoa học. có khả năng thực hiện các hoạt động nghiên cứu khoa học trong lĩnh vực chuyên môn của mình. Đồng thời, Trung tâm cần xây dựng và hoàn thiện bộ tiêu chí năng lực riêng cho giáo viên, trên cơ sở đó xây dựng chiến lược phát triển đội ngũ giáo viên đáp ứng nhu cầu của đơn vị thông qua nhiều hình thức đào tạo.

Thứ tư, với việc ứng dụng công nghệ mới, giờ đây học viên có thể kết nối với các nguồn thông tin khác nhau thuộc các lĩnh vực khác nhau, phong phú về định dạng và ngôn ngữ, tất cả đều nằm ngoài khuôn khổ đào tạo ngoại tuyến. công nghệ thay đổi hàng ngày để đáp ứng nhu cầu của học sinh. Người thầy là người dạy kỹ thuật số thì phải làm chủ công nghệ để sẵn sàng hỗ trợ học sinh trong quá trình, trong việc chấp nhận sử dụng, truyền cảm hứng để học sinh có thể sử dụng công nghệ, tận dụng tối đa nguồn lực. Nguồn tài nguyên vô giá này. Ngày nay, việc sử dụng App hỗ trợ học tập như một “giáo viên ảo”, sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI), Dữ liệu lớn (Big Data), các công nghệ kết nối Internet vạn vật (IoT), máy học (learning machine), sâu học tập, robot giáo dục ngày càng trở nên phổ biến hơn. Với sự hỗ trợ của những “chuyên gia ảo” này, dường như học sinh cũng ngày càng trở nên phổ biến hơn. ngày càng thích học hỏi và nghiên cứu, sẵn sàng trải nghiệm thử và đăng ký sử dụng các ứng dụng hỗ trợ thông minh này.

3.2.3. Đối với cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất là yếu tố ảnh hưởng lớn thứ ba đến sự hài lòng của học viên nghiên cứu, chất lượng đào tạo tại Trung tâm đào tạo. Trung tâm phải có những biện pháp cải tiến và nâng cao chất lượng cơ sở vật chất nhằm đạt được sự hài lòng cao hơn của học viên.

Trung tâm cần tiếp tục đầu tư hiện đại hóa và mở rộng cơ sở vật chất, trang thiết bị: phòng học khang trang, thông thoáng, đáp ứng nhu cầu học tập của đông đảo học viên; đặc biệt chú trọng xây dựng và hoàn thiện thư viện điện tử đủ số lượng, đa dạng về các lĩnh vực chuyên ngành, đáp ứng nhu cầu tư vấn, học tập, nghiên cứu của học viên.

Song song với đó, Trung tâm cần nâng cao hơn nữa chất lượng bữa ăn dành cho học viên nhằm đảm bảo địa điểm ăn, nghỉ an toàn, vệ sinh trong suốt quá trình tham gia các khóa học. Và nâng cao chất lượng hệ thống phòng nghỉ cũng như đa dạng các phương án bố trí phòng nghỉ theo nhóm giúp học viên thuận lợi trong quá trình ôn tập bài cũ, chuẩn bị bài mới,... góp phần nâng cao chất lượng, kết quả học tập

Đặc biệt, trong thời đại mới, rất cần những người có khả năng tư duy và sáng tạo, đổi mới, phân tích và tổng hợp thông tin, làm việc độc lập và đưa ra quyết định dựa trên việc phân tích bằng chứng và dữ liệu. Đây cũng là những kỹ năng mà học sinh thiếu nhiều nhất. Để giải quyết vấn đề này, Trung tâm phải thực hiện các giải pháp đào tạo hiệu quả; đặc biệt, xây dựng các công cụ thông minh, bao gồm công cụ quản lý học sinh dựa trên thẻ thông minh và phần mềm trí tuệ nhân tạo; tạo và triển khai kho tài liệu giáo dục và đẩy mạnh liên kết với các đơn vị có cùng tính chất; áp dụng các mô hình đào tạo mới như phòng học ảo, giảng viên ảo, thiết bị ảo, môi trường thực hành ảo, thư viện ảo,... với sự hỗ trợ của các thiết bị thông minh; tạo điều kiện cho học sinh tham gia các nhóm gắn với việc giải quyết một vấn đề cụ thể trong chuyên môn, ...

3.2.4. Đối với khả năng phục vụ của cán bộ nhân viên

Năng lực phục vụ của nhân viên là yếu tố thứ hai ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại trung tâm đào tạo trong nghiên cứu này. Do đó, nâng cao chất lượng phục vụ của nhân viên. Nhân sự là điều cần thiết để Trung tâm nâng cao sự hài lòng của học viên.

Cần nâng cao chất lượng và thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên của Trung tâm như nhân viên hành chính, nhân viên cấp dưỡng, v.v. hướng tới học sinh bằng

cách thường xuyên thu thập ý kiến về khả năng của họ. người lao động; Các quy tắc và yêu cầu về thái độ trong công việc phải được thiết lập để cán bộ và nhân viên có thể phục vụ học viên một cách nhanh nhất và hiệu quả nhất.

Nếu khắc phục được những điều trên, tác giả tin tưởng rằng chất lượng đào tạo của Trung tâm đào tạo sẽ ngày càng cải thiện và hơn nữa sự hài lòng của học viên, học viên đối với Trung tâm đào tạo sẽ ngày càng được cải thiện.

3.3. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

Do hạn chế về thời gian và điều kiện nghiên cứu, nghiên cứu này có những hạn chế nhất định:

- Số lượng học viên của các khóa trả lời vẫn còn thấp, sự chênh lệch cao giữa số phiếu trả lời của nam và nữ (do đặc điểm cơ cấu công việc của ngành) (nữ: 198 điểm, tức là 90% tổng số số phiếu trả lời), trong khi 22 phiếu nam chiếm 10% tổng số phiếu trả lời). Đồng thời, sự khác biệt về số lượng phản hồi giữa các khóa học cũng rất cao.
- Mặc dù tác giả đã cố gắng nghiên cứu nhiều khía cạnh trong việc thiết kế bảng hỏi nhưng vẫn không tránh khỏi một số người trả lời chưa hiểu hết câu hỏi và trả lời chưa đúng với cảm nhận của mình.

Trên cơ sở những hạn chế trên, tác giả sẽ tìm cách hoàn thiện và phát triển các nghiên cứu sâu hơn trong thời gian tới.

Kết chương 3

Dựa trên kết quả khảo sát sự hài lòng của học viên, chương này đã đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện. Các giải pháp có tính tổng quát, tập trung vào những yếu tố được xem là then chốt trong việc nâng cao sự hài lòng của học viên. Qua đó, Trung tâm cần có lộ trình phát triển thích hợp để đáp ứng hơn nữa nhu cầu, mong muốn của học viên khi theo học tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện.

Mặc dù, kết quả nghiên cứu còn nhiều hạn chế nhưng phản ánh khá thực tế về chất lượng kỹ thuật, tinh thần sẵn sàng phục vụ, thái độ cầu thị trong việc cung cấp dịch vụ đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện. Kết quả nghiên cứu là cơ sở để Ban lãnh đạo Trung tâm đánh giá lại công tác đào tạo đang được cung cấp. Đây là tiền đề quan trọng cho các nghiên cứu và khảo sát khác của Trung tâm trong tương lai.

KẾT LUẬN

Luận án đã đạt được các mục tiêu nghiên cứu nêu trong Chương 1 như sau:

Mục tiêu 1: Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo.

Dựa trên các nghiên cứu liên quan trước đây, mô hình nghiên cứu ban đầu đề xuất 4 biến độc lập ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại trung tâm đào tạo, bao gồm: chương trình đào tạo, giáo viên hướng dẫn, cơ sở vật chất và dịch vụ.

Qua nghiên cứu sơ bộ, mối quan hệ của các yếu tố trong mô hình đã được hoàn thiện, đồng thời thang đo đã được điều chỉnh để dễ hiểu, có ý nghĩa hơn và phù hợp với bối cảnh nghiên cứu của mô hình về chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo.

Mục tiêu 2: Đo lường mức độ hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo.

Khảo sát nghiên cứu định lượng học viên thông qua bảng câu hỏi gửi qua kênh trực tuyến và bảng câu hỏi trực tiếp, 220 dữ liệu nghiên cứu được thu thập, hoàn thiện, xác nhận và xử lý bằng phần mềm SPSS 20.

Kiểm định độ tin cậy của thang đo EFA và phân tích nhân tố khám phá, kết quả không bao gồm bất kỳ nhân tố nào, các biến quan sát còn lại dựa trên phân tích hồi quy, mô hình nghiên cứu và các giả định ban đầu được giữ nguyên như ban đầu.

Bài kiểm tra mô hình cho thấy tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên đến chất lượng đào tạo tại trung tâm đào tạo, bao gồm: chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất và chức năng là có ý nghĩa thống kê.

Kết quả cho thấy việc xây dựng mô hình là phù hợp, giả thuyết được chấp nhận, tuy nhiên với mẫu dữ liệu của nghiên cứu này, chưa thể đo lường hết các biến động của biến sự hài lòng của học viên đối với một chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo. .

Mục tiêu 3: Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo.

Kết quả nghiên cứu trên đã khẳng định rằng những học viên ngày càng quan tâm và có thái độ tích cực đối với việc đánh giá chất lượng đào tạo tại Trung tâm đào tạo có thể được hưởng lợi từ kết quả nghiên cứu này để tạo ra chiến lược, các hoạt động thích hợp. Nghiên cứu hỗ trợ Trung tâm nói riêng, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam nói chung để tìm ra các biện pháp hữu hiệu nhằm nâng cao chất lượng phục vụ.

Như vậy, so với các nghiên cứu trước đây tại những đơn vị đào tạo khác có tính chất tương đồng, tác giả đã chứng minh tác động của các yếu tố hài lòng của học viên đến chất lượng đào tạo tại Trung tâm đào tạo.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Luật Bưu chính số 49/2010/QH12 ngày 01/11/2011
2. Đặng Ngọc Hùng, Phạm Ngọc Dũng, 2014. *Nghiên cứu mức độ hài lòng chất lượng dịch vụ đào tạo của học viên khối ngành kinh tế tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội*. Hà Nội. Tạp chí Khoa học Công nghệ, số 20, Tr. 57-63.
3. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005, *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nhà xuất bản Hồng Đức.
4. Nguyễn Thanh Khanh, Hoàng Hùng, Hoàng Hương Trâm, Ngô Tuấn Huy, *Đánh giá sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ tại Trung tâm sát hạch lái xe cơ giới đường bộ tỉnh Thừa Thiên Huế*, Tạp chí Khoa học xã hội Miền Trung, 3 (47), tr. 3-11
5. Nguyễn Thị Hoàng Yến, Trần Thị Thập, 2013, *Marketing căn bản*, Học viện công nghệ Bưu chính Viễn thông.
6. Nguyễn Huy Phong & Phạm Ngọc Thúy, 2007. *SERVQUAL hay SERVPERF – một nghiên cứu so sánh trong ngành siêu thị bán lẻ tại Việt Nam*. Tạp chí phát triển KH&CN, tập 10, số 08-2007
7. Nguyễn Thành Long, *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, 2006
8. Trần Xuân Kiên, *Đánh giá sự hài lòng của học viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên*, 2006.
9. Vũ Cao Đàm, 2012, *Bài giảng Phương pháp nghiên cứu khoa học*, Học viện Công nghệ bưu chính viễn thông
10. Các Website

Bưu điện Việt Nam <http://www.vnpost.vn/>

Bộ Thông tin và Truyền thông <https://www.mic.gov.vn/>

Tiếng Anh

1. Cronin Jr., J. J., & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. The Journal of Marketing, 56, 55-68
2. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L., *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, Journal of Marketing, 49 (3) (1985), 41-50
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40
4. Harvey, L., Green, D., *Defining Quality, Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18 (1993) 1, 9-34.
5. Oliver, R. L. & W. O. Bearden, *Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage*, Journal of Business Research, 13 (1985), 235-246.
6. Kotler, P. and Armstrong, G. *Principles of Marketing*, 14th Edition, Global Edition, Pearson Prentice Hall, (2012).
7. Mehmet Aga & Okan Veli Safakli, *Empirical studies on service quality and customer satisfaction in the accounting firm*, Problems and Perspectives in Management, 5 (2007).
8. Brady & Robertson, *Research for fast food restaurant in American and Latin America*, Journal of Business Research, 51 (2001).
9. De Ruyter, K., Bloemer, J. & Peeters, P., *Merging Service Quality and Service Satisfaction: An Empirical Test of an Integrative Model*, Journal of Economic Psychology 18 (1997), 387-406.
10. Chua, C., *Perception of quality in higher education*, AUQA Occasional Publication, 2004.

11. Oliver, R. L. & W. O. Bearden. (1985). *Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage*, Journal of Business Research. 13:235-246.
12. 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, 30, 2, 163-180.
13. Snipes, R. L. & N. Thomson, *An empirical study of the factors underlying student service quality perceptions in higher education*, Academy of Educational, Leadership Journal, 3 (1999) 1, 39-57.
14. Tse, D.K. and Wilton, P.C. (1988) *Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension*. Journal of Marketing Research, 25, 204-212.
15. G.V. Diamantis và V.K. Benos, University of Piraeus, Greece (2007), *Measuring student satisfaction with their studies in an International and European Studies Departement*, Operational Research. An International Journal. Vol.7. No 1, pp 47 - 59. 90

DÀN BÀI CÂU HỎI PHÒNG VẤN NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH

Dàn bài phỏng vấn những học viên đã tham gia các chương trình đào tạo dài và cán bộ quản lý tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện:

Cỡ mẫu thu thập: $n = 10$.

Cách thức thu thập: phỏng vấn trực tiếp.

A. Giới thiệu:

Xin chào anh/chị:

Tôi tên Trịnh Anh Tuấn, là học viên lớp Cao Học của trường Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông. Hiện tại, tôi đang thực hiện đề tài “*Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện*”. Tôi rất hân hạnh được thảo luận với anh/chị về vấn đề này. Các ý kiến đóng góp của anh/chị là thông tin hữu ích cho nghiên cứu.

B. Nội dung thảo luận

1. Phần nội dung khái quát xoay quanh các vấn đề như:

(1) Theo anh/chị yếu tố nào ảnh hưởng đến Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện?

(2) Theo anh/chị Chương trình đào tạo có ảnh hưởng đến Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện? Tại sao?

(3) Theo anh/chị Giảng viên có ảnh hưởng đến Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện? Tại sao?

(4) Theo anh/chị Cơ sở vật chất có ảnh hưởng đến Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện? Tại sao?

(5) Theo anh/chị Khả năng phục vụ có ảnh hưởng đến Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện? Tại sao?

2. Phần nội dung về đánh giá thang đo

Sử dụng các câu hỏi cùng với các phát biểu nhằm tìm hiểu ý kiến của người được phỏng vấn:

I. Chương trình đào tạo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Có mục tiêu, chuẩn đầu ra rõ ràng 2. Được thông báo đầy đủ cho học viên 3. Đáp ứng các yêu cầu phát triển nghề nghiệp của học viên 4. Được cập nhật thường xuyên 5. Các môn học được sắp xếp và thông báo đầy đủ cho học viên <p>Với các câu hỏi này, xin Anh/chị cho biết:</p> <ol style="list-style-type: none"> i) Anh/chị hiểu được nội dung của từng câu hỏi? Nếu không hiểu, vui lòng cho biết lý do? Nếu hiểu thì câu hỏi đó nói lên điều gì? ii) Anh/chị các câu hỏi này đã tốt chưa? Nếu chưa nên thay đổi như thế nào cho phù hợp? iii) Với từng hạng mục, có cần bổ sung hoặc loại bỏ câu hỏi nào không?
II. Giảng viên
<ol style="list-style-type: none"> 6. Giảng viên có trình độ cao, sâu rộng về chuyên môn mình giảng dạy 7. Giảng viên có phương pháp truyền đạt tốt, dễ hiểu 8. Giảng viên thường xuyên sử dụng công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy 9. Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy 10. Giảng viên có thái độ gần gũi và thân thiện với học viên 11. Giảng viên sẵn sàng chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm với học viên 12. Giảng viên đánh giá kết quả học tập chính xác và công bằng 13. Học viên được thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy và chỉ tiêu đánh giá kết quả học tập <p>Với các phát biểu này, xin Anh/chị cho biết:</p> <ol style="list-style-type: none"> i) Anh/chị hiểu được nội dung của từng phát biểu? Nếu không hiểu, vui lòng cho biết lý do? Nếu hiểu thì phát biểu đó nói lên điều gì?

ii) Anh/chị các phát biểu này đã tốt chưa? Nếu chưa nên thay đổi như thế nào cho phù hợp?

iii) Với từng hạng mục, có cần bổ sung hoặc loại bỏ phát biểu nào không?

III. Cơ sở vật chất

14. Giáo trình/tài liệu học tập của mỗi môn học được cung cấp đầy đủ

15. Phòng học đảm bảo âm thanh, ánh sáng, độ thông thoáng

16. Tài liệu tham khảo phong phú, đa dạng

17. Trang thiết bị phục vụ học tập được trang bị đầy đủ và phục vụ hiệu quả công tác giảng dạy/học tập

18. Lớp học có số lượng học viên hợp lý

19. Các cơ sở vật chất khác đáp ứng tốt nhu cầu sinh hoạt của học viên trong thời gian theo học tại Trung tâm

Với các phát biểu này, xin Anh/chị cho biết:

i) Anh/chị hiểu được nội dung của từng phát biểu? Nếu không hiểu, vui lòng cho biết lý do? Nếu hiểu thì phát biểu đó nói lên điều gì?

ii) Anh/chị các phát biểu này đã tốt chưa? Nếu chưa nên thay đổi như thế nào cho phù hợp?

iii) Với từng hạng mục, có cần bổ sung hoặc loại bỏ phát biểu nào không?

IV. Khả năng phục vụ

20. Cán bộ quản lý (BGĐ, LĐ các Phòng chức năng, ...) giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của học viên

21. Nhân viên hành chính có thái độ phục vụ tốt và tôn trọng học viên

22. Các thông tin về Trung tâm đa dạng, phong phú và cập nhật thường xuyên

23. Hoạt động tư vấn, hỗ trợ về công việc trong và sau khóa học diễn ra thường xuyên

24. Sự hỗ trợ và giúp đỡ nhiệt tình của CBNV tại Trung tâm khi cần

Với các phát biểu này, xin Anh/chị cho biết:

i) Anh/chị hiểu được nội dung của từng phát biểu? Nếu không hiểu, vui lòng cho biết lý do? Nếu hiểu thì phát biểu đó nói lên điều gì?

ii) Anh/chị các phát biểu này đã tốt chưa? Nếu chưa nên thay đổi như thế nào cho phù hợp? iii) Với từng hạng mục, có cần bổ sung hoặc loại bỏ phát biểu nào không?
VIII. Sự hài lòng
25. Chương trình đào tạo đáp ứng những mong đợi của cá nhân 26. Kiến thức có được từ chương trình học giúp học viên tự tin về khả năng thực hiện nhiệm vụ sau khi về đơn vị 27. Được mở rộng sự kết nối tới các đơn vị khác, dễ dàng nắm bắt các kênh thông tin hơn sau khóa học 28. Môi trường học tập có thân thiện và tạo cảm xúc tích cực trong quá trình học tập Với các phát biểu này, xin Anh/chị cho biết: i) Anh/chị hiểu được nội dung của từng phát biểu? Nếu không hiểu, vui lòng cho biết lý do? Nếu hiểu thì phát biểu đó nói lên điều gì? ii) Anh/chị các phát biểu này đã tốt chưa? Nếu chưa nên thay đổi như thế nào cho phù hợp? iii) Với từng hạng mục, có cần bổ sung hoặc loại bỏ phát biểu nào không?

Xin chân thành cảm ơn các Anh/chị đã dành thời gian để tham gia thảo luận và cung cấp những ý kiến quý báu cho nghiên cứu này. Kính chúc Anh/chị mạnh khỏe, hạnh phúc và thành công!

BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT

Kính chào Anh/chị

Tôi tên Trịnh Anh Tuấn, là học viên lớp Cao Học của trường Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông. Hiện tại, tôi đang thực hiện đề tài “*Sự hài lòng của học viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng Nghiệp vụ Bưu điện*”. Tôi rất hân hạnh được thảo luận với anh/chị về vấn đề này. Các ý kiến đóng góp của anh/chị là thông tin hữu ích cho nghiên cứu.

Anh/chị vui lòng đánh dấu chéo (x) vào ô thích hợp với chọn lựa:

A) Nội dung nghiên cứu:

Dưới đây là các phát biểu, Anh/chị vui lòng cho biết quan điểm của mình bằng cách ghi điểm cho mỗi tiêu chí của dịch vụ:

Phát biểu	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
I. Chương trình đào tạo					
1. Có mục tiêu, chuẩn đầu ra rõ ràng	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2. Được thông báo đầy đủ cho học viên	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3. Đáp ứng các yêu cầu phát triển nghề nghiệp của học viên	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4. Bài giảng được cập nhật thường xuyên	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5. Các môn học được sắp xếp theo lịch trình khoa học	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
II. Giảng viên					

6. Giảng viên có trình độ cao, sâu rộng về chuyên môn mình giảng dạy	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
7. Giảng viên có phương pháp truyền đạt tốt, dễ hiểu	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
8. Giảng viên thường xuyên sử dụng công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc giảng dạy	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
9. Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
10. Giảng viên có thái độ gần gũi và thân thiện với học viên	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
11. Giảng viên sẵn sàng chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm với học viên	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
12. Giảng viên đánh giá kết quả học tập chính xác và công bằng	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
13. Học viên được thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy và chỉ tiêu đánh giá kết quả học tập	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
III.Cơ sở vật chất					
14. Giáo trình/tài liệu học tập của mỗi môn học được cung cấp đầy đủ	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
15. Phòng học đảm bảo âm thanh, ánh sáng, độ thông thoáng	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
16. Tài liệu tham khảo phong phú, đa dạng	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

17. Trang thiết bị phục vụ học tập được trang bị đầy đủ và phục vụ hiệu quả công tác giảng dạy/học tập	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
18. Lớp học có số lượng học viên hợp lý	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
19. Các cơ sở vật chất khác đáp ứng tốt nhu cầu sinh hoạt của học viên trong thời gian theo học tại Trung tâm	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
IV. Khả năng phục vụ					
20. Cán bộ quản lý (BGĐ, LĐ các Phòng chức năng, ...) giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của học viên	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
21. Nhân viên hành chính có thái độ phục vụ tốt và tôn trọng học viên	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
22. Các thông tin về Trung tâm đa dạng, phong phú và cập nhật thường xuyên	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
23. Hoạt động tư vấn, hỗ trợ về công việc trong và sau khóa học diễn ra thường xuyên	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
24. Sự hỗ trợ và giúp đỡ nhiệt tình của CBNV tại Trung tâm khi cần	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
V. Sự hài lòng của học viên					
25. Chương trình đào tạo đáp ứng những mong đợi của cá nhân bạn	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

26. Kiến thức có được từ chương trình học giúp học viên tự tin về khả năng thực hiện nhiệm vụ sau khi về đơn vị	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
27. Được mở rộng sự kết nối tới các đơn vị khác, dễ dàng nắm bắt các kênh thông tin hơn sau khóa học	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
28. Môi trường học tập thân thiện và tạo cảm xúc tích cực trong quá trình học tập	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

B) Thông tin cá nhân: *(dùng cho việc thống kê phân loại, tác giả đảm bảo tính bảo mật thông tin cá nhân của quý vị)*

1. Giới tính:

☐ Nam

☐ Nữ

2. Tuổi

3. Chức danh

☐ Nhân viên kinh doanh

☐ Giao dịch viên

4. Họ và tên:

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

III.1. Thống kê mô tả mẫu

Giới tính					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nam	22	10.0	10.0	10.0
	Nữ	198	90.0	90.0	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

Độ tuổi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dưới 30 tuổi	78	35.5	35.5	35.5
	Từ 30 đến 35 tuổi	42	19.1	19.1	54.6
	Từ 36 đến 40 tuổi	37	16.8	16.8	71.4
	Trên 40 tuổi	63	28.6	28.6	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

Chức danh					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Giao dịch viên	172	78.2	78.2	78.2
	Nhân viên kinh doanh	48	21.8	21.8	100.0
	Total	220	100.0	100.0	

III.2. Kiểm định độ tin cậy thang đo

1. Chương trình đào tạo

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CT01	19.43	1.671	.828	.943
CT02	19.43	1.652	.868	.936
CT03	19.43	1.635	.877	.934
CT04	19.42	1.669	.877	.934
CT05	19.44	1.644	.850	.939

2. Giảng viên

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.859	8

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

GV01	34.17	2.564	.665	.835
GV02	34.16	2.676	.574	.846
GV03	34.17	2.545	.684	.833
GV04	34.16	2.622	.630	.839
GV05	34.15	2.649	.641	.838
GV06	34.15	2.682	.619	.841
GV07	34.16	2.545	.724	.828
GV08	34.10	3.137	.267	.873

3. Cơ sở vật chất

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.849	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CV01	24.61	1.115	.522	.849
CV02	24.59	1.110	.619	.827
CV03	24.57	1.132	.701	.813
CV04	24.59	1.102	.658	.819
CV05	24.58	1.122	.666	.818
CV06	24.59	1.102	.658	.819

4. Khả năng phục vụ

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.892	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PV01	19.65	.868	.843	.842
PV02	19.65	.868	.843	.842
PV03	19.66	.920	.686	.881
PV04	19.65	.951	.681	.880
PV05	19.61	1.051	.640	.889

5. Sự hài lòng của học viên

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.884	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

HL01	14.46	1.008	.769	.843
HL02	14.45	1.044	.733	.857
HL03	14.44	1.078	.723	.861
HL04	14.48	.990	.767	.844

III.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

1. Phân tích nhân tố khám phá EFA các biến độc lập

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.810
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6170.946
	df	276
	Sig.	.000

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	9.671	42.047	42.047	9.671	42.047	42.047	4.436	19.288	19.288
2	2.446	10.635	52.681	2.446	10.635	52.681	3.883	16.882	36.170
3	2.146	9.332	62.013	2.146	9.332	62.013	3.723	16.188	52.358

4	1.497	6.509	68.522	1.4 97	6.509	68.522	3.7 18	16.164	68.522
5	.918	3.993	72.516						
6	.749	3.257	75.773						
7	.682	2.963	78.736						
8	.659	2.866	81.603						
9	.585	2.544	84.147						
10	.488	2.120	86.267						
11	.445	1.936	88.204						
12	.396	1.724	89.927						
13	.350	1.521	91.449						
14	.320	1.393	92.842						
15	.302	1.314	94.156						
16	.280	1.219	95.374						
17	.238	1.033	96.407						
18	.229	.995	97.403						
19	.186	.807	98.209						
20	.162	.704	98.913						
21	.135	.588	99.502						
22	.115	.498	100.000						
23	-	-							
	2.756	1.198	100.000						
	E-017	E-016							
Extraction Method: Principal Component Analysis.									

Rotated Component Matrix^a				
	Component			
	1	2	3	4
CT03	.872			
CT02	.857			
CT04	.850			
CT05	.844			
CT01	.835			
GV02		.772		
GV07		.727		
GV06		.705		
GV03		.660		
GV05		.633		
GV04		.598		
GV01		.593		
PV01			.824	
PV02			.824	
PV04			.782	
PV05			.744	
PV03			.619	
CV06				.803
CV05				.770
CV03				.764
CV04				.641
CV02				.616
CV01				.536
Extraction Method: Principal Component Analysis.				
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.				
a. Rotation converged in 4 iterations.				

2. Phân tích nhân tố khám phá EFA biến phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.841
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1776.56
		4
	df	6
	Sig.	.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.969	74.229	74.229	2.969	74.229	74.229
2	.389	9.730	83.959			
3	.336	8.408	92.367			
4	.305	7.633	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

Component Matrix^a	
	Component
	1
HL01	.876
HL04	.874
HL02	.851
HL03	.845
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

III.4. Phân tích tương quan Pearson

Correlations						
		HL	CT	CV	PV	GV
HL	Pearson Correlation	1	.557**	.657**	.694**	.711**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	220	220	220	220	220
CT	Pearson Correlation	.557**	1	.500**	.524**	.462**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	220	220	220	220	220
CV	Pearson Correlation	.657**	.500**	1	.450**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	220	220	220	220	220
PV	Pearson Correlation	.694**	.524**	.450**	1	.531**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	220	220	220	220	220
GV	Pearson Correlation	.711**	.462**	.619**	.531**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	220	220	220	220	220

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

III.5. Phân tích hồi quy

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.834 ^a	.695	.689	.18500	2.364

a. Predictors: (Constant), PV, CV, GV, CT

b. Dependent Variable: HL

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.772	4	4.193	122.512	.000 ^b
	Residual	7.358	215	.034		
	Total	24.130	219			

a. Dependent Variable: HL

b. Predictors: (Constant), PV, CV, GV, CT

Coefficients^a

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.017	0.257		-3.963	0.000		
	CT	.099	.049	.095	2.006	.046	.632	1.582
	CV	.394	.081	.247	4.886	.000	.556	1.800
	PV	.423	.068	.322	6.240	.000	.532	1.880
	GV	.504	.067	.362	7.535	.000	.615	1.625
a. Dependent Variable: HL								

