

**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**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ  
(Theo định hướng ứng dụng)**

**HÀ NỘI - 2022**

Luận văn được hoàn thành tại:  
**HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG**

Người hướng dẫn khoa học: TS. Lê Thị Hồng YẾN

Phản biện 1: PGS. TS. Lê Công Hoa

Phản biện 2: TS. Phan Thảo Nguyên

Luận văn được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

Vào lúc: 15 giờ 00 ngày 15 tháng 01 năm 2022

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Thư viện của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.

## 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. Nền kinh tế đất nước đang ngày càng phát triển, và có thể nói ngành Bưu chính đóng góp một vai trò khá quan trọng trong việc phát triển kinh tế.

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. Đó là nhiệm vụ trọng tâm trong chiến lược phát triển. 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

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.

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). Trong số các định nghĩa trên, định nghĩa "chất lượng dễ sử dụng" được nhiều tổ chức đảm bảo chất lượng ở các nước như Hoa Kỳ, Anh và Đông Nam Á sử dụng.

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

Theo Kotler (2012), sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm xúc của một người có được từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm / dịch vụ với mong đợi của người đó.

Nhiều nhà nghiên cứu cho rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ cùng chiều với nhau. 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, mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng cũng đã được nhiều nghiên cứu 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.

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.

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 Bru điện – Tổng công ty Bru 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 Bru điện – Tổng công ty Bru 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 Bru điện – Tổng công ty Bru 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 tại Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bru điện – Tổng công ty Bru điện Việt Nam.
- Không gian nghiên cứu: Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bru điện - Tổng công ty Bru 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 Bru 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 Bru 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 Bru 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: Bình luận và đưa ra kiến nghị
- 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 Bru điện – Tổng công ty Bru 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 Bru điện – Tổng công ty Bru điện Việt Nam và các chương trình đào tạo

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

## 1.1. Một số khái niệm về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, và sự hài lòng của khách hàng

### 1.1.1 Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ

#### 1.1.1.1. Khái niệm

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

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

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

#### 1.1.2.1. Chất lượng dịch vụ

Theo ISO 8402, chất lượng dịch vụ là “Tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng đó khả năng thoả 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.

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.

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.

#### 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.

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.

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 Đào tạo trong doanh nghiệp**

### **1.2.2. Thực trạng về công tác đào tạo trong doanh nghiệp**

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

## **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, sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng để đáp ứng mong muốn của họ.

Theo Tse và Wilton, 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 mức độ trạng thái cảm xúc của một người có được từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm / dịch vụ với mong đợi của người đó. Ở đây, kỳ vọng được tính đến.

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.

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); Độ tin cậy (Reliability); Đáp ứng (Responsiveness); Năng lực phục vụ (Competence); Đồng cảm (Empathy).

Parasuraman và cộng sự cho rằng: “Chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa kỳ vọng (mong đợi) của khách hàng và nhận thức (nhận thức) của họ khi đã sử dụng dịch vụ.

- Khoảng cách 1: Khoảng cách giữa nhận thức của doanh nghiệp về sự kỳ vọng của khách hàng với kỳ vọng của khách hàng.
- Khoảng cách 2: Khoảng cách giữa nhận thức của doanh nghiệp 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 bị ảnh hưởng bởi chất lượng cảm nhận và kỳ vọng của khách hàng. Như vậy, kỳ vọng của khách hàng có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng.

#### *1.3.2.2. Mô hình chỉ số hài lòng của Châu Âu*

Mô hình của Chỉ số hài lòng châu Âu (ECSI) có một số điểm khác biệt. So với ACSI, hình ảnh của sản phẩm, thương hiệu có ảnh hưởng trực tiếp đến sự mong đợi của khách hàng. Như vậy, sự hài lòng của khách hàng là sự tác động tổng hợp của 4 yếu tố: hình ảnh, giá trị cảm nhận và chất lượng cảm nhận của sản phẩm hữu hình và vô hình.

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.

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

Thông thường, những người kinh doanh dịch vụ thường cho rằng chất lượng của dịch vụ là mức độ hài lòng của khách hàng. Tuy nhiên, qua nhiều nghiên cứu, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm khác biệt (Zeithaml và Bitner 2000). Sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm chung, thể hiện sự hài lòng khi sử dụng một dịch vụ, trong khi đó, chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ (Zeithaml và Bitner 2000).

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 departement” – 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 giảng dạy, giảng viên, giáo trình, kinh nghiệm xã hội và kinh nghiệm trí tuệ 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 có sự hài lòng rất cao tuy nhiên tầm quan trọng của các tiêu chí này thì không giống nhau: cao nhất là chương trình đào tạo (41.1%), hình ảnh và danh tiếng của đơn vị (25%), trong khi đó tiêu chí hữu hình và hỗ trợ hành chính là ít hơn đáng kể

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. Theo G.V. Diamantis và V.K.Benos dẫn theo Siskos et al cho rằng sự hài lòng tổng thể của học viên bao gồm các tiêu chí: Chương trình đào tạo, Hữu hình, Hỗ trợ hành chính, Hình ảnh đơn vị.

- **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 và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện – Tổng công ty Bưu điện Việt Nam

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:**

**2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ:**

**2.1.3. Các chương trình đào tạo**

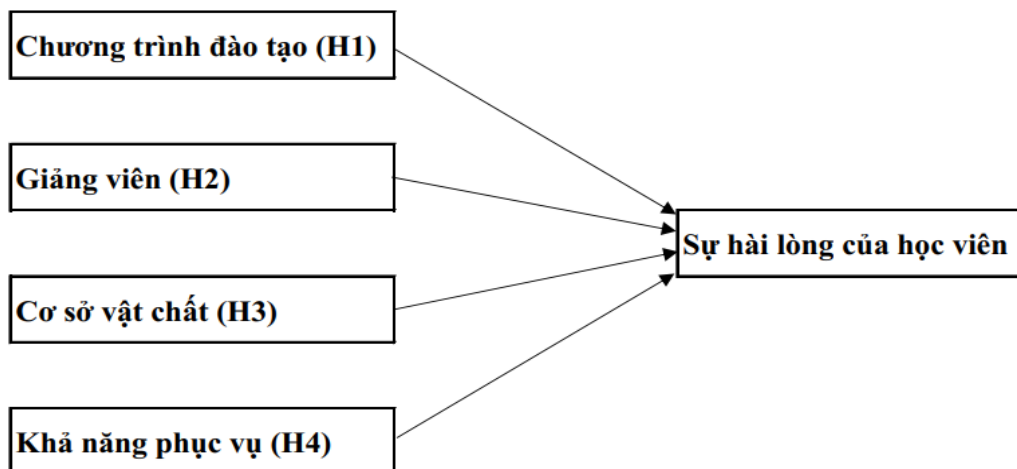
**2.1.4. Các bước nghiên cứu, xây dựng, hoàn thiện chương trình đào tạo tại Trung tâm**

**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



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 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 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 sinh viên đối với hoạt động đào tạo của Trung tâm Đào tạo, gồm 5 phần

#### **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 tổng cộng 31 câu hỏi tập trung vào các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên. Các câu hỏi này 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 sử dụng kỹ thuật phỏng vấn chuyên sâu nhằm điều chỉnh và bổ sung các biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm nghiên cứu. 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 của việc thực hiện nhằm đánh giá các thang đo và kiểm định mô hình lý thuyết cùng các giả thuyết đã đặt ra.

#### 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

##### 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

#### Dự kiến các yếu tố đo lường các thành phần trong

#### mô hình nghiên cứu lý thuyết

Thành phần	Thang đo nháp
<b>Chương trình đào tạo</b>	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
<b>Giảng viên</b>	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
<b>Cơ sở vật chất</b>	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
<b>Khả năng phục vụ</b>	Cán bộ quản lý (BGĐ, LD 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
<b>Sự hài lòng của học viên</b>	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 về đối tượng phỏng vấn gồm:

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.

#### 2.3.3.2. Quy mô mẫu nghiên cứu

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 và 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

**Bảng Mã hóa các thang đo Sự hài lòng của học viên**

<b>Mã biến</b>	<b>Thang đo</b>
<b>I. Chương trình đào tạo</b>	
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
<b>II. Giảng viên</b>	
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
GV08	Học viên được thông báo đầy đủ kế hoạch giảng dạy và chỉ tiêu đánh giá kết quả học tập
<b>III. Cơ sở vật chất</b>	
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
<b>IV. Chất lượng phục vụ</b>	
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
<b>V. Sự hài lòng của học viên</b>	
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 tổ chức 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

#### 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.

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

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.

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

#### 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
<b>Chương trình đào tạo: Cronbach's Alpha = 0.949</b>				
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
<b>Giảng viên: Cronbach's Alpha = 0.873</b>				
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
<b>Cơ sở vật chất: Cronbach's Alpha = 0.849</b>				
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
<b>Khả năng phục vụ: Cronbach's Alpha = 0.892</b>				
PV01	19.65	.868	.843	.842
PV02	19.65	.868	.843	.842
PV03	19.66	.920	.686	.881
PV04	19.65	.951	.681	.880

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
PV05	19.61	1.051	<b>.640</b>	<b>.889</b>
<b>Sự hài lòng của học viên: Cronbach's Alpha = 0.884</b>				
HL01	14.46	1.008	<b>.769</b>	<b>.843</b>
HL02	14.45	1.044	<b>.733</b>	<b>.857</b>
HL03	14.44	1.078	<b>.723</b>	<b>.861</b>
HL04	14.48	.990	<b>.767</b>	<b>.844</b>

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	Biến quan sát ban đầu	Biến 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.

##### *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.

##### *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 0,5, tổng phương sai trích từ nhân tố này là 74,229% > 50% đạt yêu cầu.

#### 2.4.4. Kiểm định mô hình nghiên cứu và các giả thuyết

##### *Phân tích tương quan*

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.

##### *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:

Kết quả phân tích, mô hình nghiên cứu có R<sup>2</sup> 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, giáo viên, cấu trúc, vật liệu và chức năng.

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

Với giả thuyết H<sub>0</sub>:  $\beta_1=\beta_2=\beta_3=\beta_4=0$  (tất cả hệ số hồi quy bằng 0)

Giá trị Sig (F) = 0,000 < Mức ý nghĩa 5%: giả thuyết H<sub>0</sub> 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

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

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

*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

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 giá thiết và sai số ngẫu nhiên

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

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

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 sinh 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 sinh 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 sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại Trung tâm đào tạo, tác giả thấy rằng sinh 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 sinh 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 bưu cục 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 Bưu 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 nối 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 qua 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 sinh 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 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 sinh 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

nghe 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 sinh 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 sinh 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 sinh 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, sinh 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 sinh 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 sinh viên, chương này đã đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo tại Trung tâm Đào tạo và Tái chế La Poste. 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 sinh 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 sinh 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 sinh 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 sinh 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 sinh 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 sinh viên đến chất lượng đào tạo tại Trung tâm đào tạo.