

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRUNG TÂM NGOẠI NGỮ VÀ TIN HỌC, TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG THÁP

Lê Quang Minh,
Trần Ngọc Thuận,
Nguyễn Phan Minh Trung,
Nguyễn Văn Xu⁺

Trường Đại học Đồng Tháp
+Tác giả liên hệ • Email: nvxu@dthu.edu.vn

Article history

Received: 15/12/2024

Accepted: 19/02/2025

Published: 05/4/2025

Keywords

Training services, quality,
Foreign language - IT center,
influencing factors

ABSTRACT

Training service quality can be understood as the harmony between standards, the ability to meet learners' needs and the effectiveness in achieving the school's educational goals. Therefore, studying the factors affecting the quality of training services is essential to provide a practical basis for service quality improvement. This article explores the factors affecting the quality of training services at the Center for Foreign Languages and Information Technology, Dong Thap University. Based on the theoretical basis of training service quality and identifying factors affecting training services, with data collected from 320 students at the Center, the analysis results show that the students appreciated the teaching staff and academic programs the most, while the factors of facilities and empathy received lower satisfaction. The research results are an important basis for proposing management solutions to enhance the quality of training services at the Center in the current context.

1. Mở đầu

Trong xu hướng toàn cầu hóa kinh tế, tin học và ngoại ngữ trở thành một “rào cản” chính đối với sự phát triển của cá nhân và tổ chức; nâng cao trình độ tiếng Anh được coi là điều bắt buộc đối với người lao động trong bối cảnh hội nhập kinh tế sâu rộng (Nguyễn Kim Dung, 2023). Kết luận số 91-KL/TW ngày 12/8/2024 về đẩy mạnh hội nhập quốc tế trong GD-ĐT đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ phát triển đất nước trong giai đoạn mới, tập trung nâng cao năng lực ngoại ngữ của HS, sinh viên (SV), từng bước đưa tiếng Anh trở thành ngôn ngữ thứ hai trong trường học đã cho thấy sự cần thiết và cấp bách của việc trang bị năng lực ngoại ngữ cho người học giai đoạn hiện nay. Việc thông thạo ngoại ngữ là một câu nói quan trọng, giúp HS dễ dàng giao tiếp và tăng cơ hội nhận học bổng toàn phần hoặc bán phần. Trong công việc, kỹ năng ngoại ngữ tốt là yếu tố cần thiết để thăng tiến trong sự nghiệp và cải thiện thu nhập (Nguyễn Kim Dung, 2023).

Trung tâm Ngoại ngữ và Tin học (TTNN&TH), Trường Đại học Đồng Tháp hoạt động tuân theo quy định tại Quy chế tổ chức và hoạt động của trung tâm ngoại ngữ, tin học do Bộ GD-ĐT (2018) ban hành, có vai trò quan trọng trong việc đào tạo, bồi dưỡng và phát triển kỹ năng ngoại ngữ và tin học cho SV, giảng viên (GV), cán bộ và cộng đồng. Với sứ mệnh nâng cao chất lượng giáo dục và đáp ứng nhu cầu hội nhập quốc tế, Trung tâm đảm nhận các chức năng và nhiệm vụ cốt lõi sau: (1) Đào tạo và bồi dưỡng: Tổ chức các khóa học ngoại ngữ và tin học theo nhiều cấp độ, từ cơ bản đến nâng cao, phù hợp với nhu cầu học tập và làm việc thực tiễn; (2) Khảo thí và chứng nhận: Tổ chức các kì thi đánh giá năng lực ngoại ngữ và tin học, cấp chứng chỉ theo quy định của Bộ GD-ĐT; (3) Hợp tác và phát triển: Xây dựng và triển khai các chương trình liên kết với các tổ chức trong và ngoài nước nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và mở rộng cơ hội học tập, nghiên cứu; (4) Nghiên cứu và ứng dụng: Thực hiện các đề tài nghiên cứu về phương pháp giảng dạy ngoại ngữ và tin học, ứng dụng công nghệ mới trong giáo dục; (5) Hỗ trợ học thuật: Cung cấp tài liệu, tư vấn học tập và tổ chức các hoạt động ngoại khóa giúp người học nâng cao kỹ năng thực hành và tự tin hội nhập. Với định hướng phát triển bền vững, Trung tâm không ngừng đổi mới phương pháp giảng dạy, ứng dụng công nghệ hiện đại, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong thời đại số hóa và toàn cầu hóa (Trường Đại học Đồng Tháp, 2021). Sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt giữa các trung tâm ngoại ngữ đã mang đến cho khách hàng nhiều lựa chọn hơn; trong đó, chất lượng đào tạo là một trong những yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến quyết định của người học cũng như tác động mạnh mẽ đến sự hài lòng của SV đối với chương trình mà họ đăng kí.

Trong phạm vi nghiên cứu này, nhóm tác giả tập trung đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo (DVĐT) tại Trung tâm, làm cơ sở khoa học cho việc đề xuất những giải pháp cho CBQL tại Trung tâm và

Ban lãnh đạo nhà trường nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ, thu hút nhiều SV tham gia học tập, nghiên cứu và trao đổi tại TTNN&TH, Trường Đại học Đồng Tháp.

2. Kết quả nghiên cứu

2.1. Một số khái niệm

Theo Mai Quốc Chánh và Trần Xuân Cầu (2012), “đào tạo” là quá trình trang bị kiến thức nhất định về mặt chuyên môn, nghiệp vụ cho người lao động để họ có thể đảm nhận được một công việc nhất định”. Như vậy, đào tạo là quá trình truyền đạt các kỹ năng thực hành, kiến thức chuyên môn hoặc nghề nghiệp liên quan đến một lĩnh vực cụ thể, giúp người học tiếp thu và nắm vững một cách có hệ thống các tri thức và kỹ năng cần thiết. Điều này nhằm chuẩn bị cho họ khả năng thích ứng với cuộc sống và đảm nhận một công việc nhất định một cách hiệu quả.

Theo tác giả Zeithaml và Bitner (2000), “Dịch vụ” là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một việc nào đó nhằm tạo ra giá trị sử dụng cho khách hàng, làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng”. Kotler (2001) cho rằng “Dịch vụ” là một hoạt động hay lợi ích cung ứng nhằm để trao đổi, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể gắn liền hoặc không gắn liền với sản phẩm vật chất. Như vậy, dịch vụ là hoạt động có tính chủ đích nhằm đáp ứng nhu cầu của con người.

Theo Phùng Hữu Phú và cộng sự (2016), nghĩa hẹp của khái niệm “DVĐT” gắn với các hoạt động GD-ĐT cụ thể. Quá trình GD-ĐT được thực hiện với sự tham gia của rất nhiều các yếu tố, có thể là vật chất, trang thiết bị..., có thể là phi vật chất như quá trình truyền thụ tri thức, có thể là chứa đựng cả hai yếu tố vật chất và phi vật chất như sách giáo khoa và nội dung chương trình. Trong GD-ĐT có rất nhiều các loại dịch vụ cụ thể phục vụ cho nhà trường, phục vụ người dạy, phục vụ người học, phục vụ quá trình GD-ĐT. Theo tác giả Cuthbert (1996), giáo dục đại học là một dịch vụ vì nó có những đặc trưng cơ bản của dịch vụ. Theo đó, người học là những người được quan tâm và phục vụ; đồng thời, họ có quyền lựa chọn cho mình một DVĐT tốt theo cảm nhận của riêng họ.

2.2. Mô hình nghiên cứu, giả thuyết nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu, mẫu nghiên cứu

2.2.1. Mô hình nghiên cứu

Theo Zeithaml và Bitner (2000), có 5 yếu tố tác động trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng là: chất lượng dịch vụ, chất lượng sản phẩm, giá cả, yếu tố tình huống và yếu tố cá nhân. Chất lượng dịch vụ được đại diện bởi 5 yếu tố: tin cậy, đáp ứng, đồng cảm, đảm bảo, phương tiện hữu hình. TTNN&TH Trường Đại học Đồng Tháp là sản phẩm dịch vụ thuộc ngành Giáo dục nên tác giả tập trung nghiên cứu các yếu tố chất lượng dịch vụ ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của SV. Dựa trên nghiên cứu của Cronin và Taylor (1992), nhóm tác giả đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên giá trị cảm nhận và áp dụng thang đo của SERVQUAL với 5 yếu tố: tin cậy, đáp ứng, đồng cảm, đảm bảo, phương tiện hữu hình. Tuy nhiên, thông qua đặc điểm của đối tượng nghiên cứu là tổ chức đào tạo giáo dục nên tác giả đề xuất thay thế 3 yếu tố “tin cậy”, “đảm bảo” và “phương tiện hữu hình” thành “Chất lượng đội ngũ GV”, “Chương trình học thuật” và “Cơ sở vật chất”. Vì trong môi trường giáo dục thì chất lượng GV đóng vai trò quan trọng và tạo nên sự tin cậy cho SV, chương trình học tốt và hiệu quả sẽ đảm bảo về chất lượng học tập cho SV. Vì vậy, chất lượng DVĐT trong mô hình của tác giả đề xuất được đại diện bởi 5 thành phần như sau: (1) *Chất lượng đội ngũ GV* (H1): Bao gồm các biến quan sát liên quan đến trình độ, phương pháp giảng dạy, thái độ và trách nhiệm... của GV phụ trách; (2) *Mức độ đáp ứng* (H2): Bao gồm các biến quan sát liên quan đến cách phục vụ của nhân viên tư vấn và đào tạo: phục vụ chu đáo, niềm nở, sẵn sàng hỗ trợ SV khi cần thiết hoặc gặp khó khăn...; (3) *Sự đồng cảm* (H3): Bao gồm các biến quan sát liên quan đến quá trình và kết quả học tập của SV: thông báo lịch thi, lấy ý kiến SV, tổ chức ngoại khóa, chăm sóc SV...; (4) *Chương trình học thuật* (H4): Bao gồm các biến quan sát liên quan đến chất lượng khóa học, nội dung khóa học, điểm đầu ra của SV...; (5) *Cơ sở vật chất* (H5): Bao gồm các biến quan sát liên quan đến trang thiết bị phục vụ cho phòng học: máy chiếu, loa nghe, bàn ghế, phòng học và ngoại hình nhân viên, GV.

2.2.2. Giả thuyết nghiên cứu

- *Chất lượng đội ngũ GV* (H1): Theo tác giả Phạm Thị Liên (2016), GV được xem là một trong những trụ cột chính trong nhà trường, quyết định trực tiếp đến hoạt động giảng dạy và học tập. Chất lượng đội ngũ GV là sự phản ánh trực tiếp, là nhân tố quyết định chất lượng giáo dục. Do đó, giả thuyết H1 được phát biểu như sau:

H1: Chất lượng GV có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng DVĐT tại TTNN&TH.

- *Mức độ đáp ứng* (H2): Theo Nguyễn Thị Xuân Hương và cộng sự (2015), mức độ đáp ứng của cơ sở giáo dục là một nhân tố quan trọng có ảnh hưởng thuận chiều đến chất lượng DVĐT và góp phần gia tăng sự hài lòng của người học. Như vậy, giả thuyết H2 có thể được phát biểu như sau:

H2: Khả năng đáp ứng có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng DVĐT tại TTNN&TH.

- Sự đồng cảm (H3): Sự đồng cảm (DC) được hiểu là các hoạt động của nhân viên, GV tại cơ sở giáo dục trong hoạt động như: thông báo lịch thi, lấy ý kiến SV, tổ chức ngoại khóa, chăm sóc SV... Nguyễn Thị Xuân Hương và cộng sự (2015) đã tìm thấy được mối liên hệ thuận chiều giữa nhân tố sự đồng cảm và chất lượng DVĐT của cơ sở giáo dục. Sự đồng cảm càng cao càng góp phần nâng cao chất lượng DVĐT tại cơ sở. Do đó, giả thuyết H3 được phát biểu như sau:

H3: Sự đồng cảm có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng DVĐT tại TTNN&TH.

- Chương trình học thuật (H4): Chương trình học thể hiện qua việc khóa học có chuẩn đầu ra rõ ràng, hợp lý, đáp ứng nhu cầu của xã hội (Hill, 1995). Theo Vasiliki và cộng sự (2015), chương trình học liên quan đến sự phù hợp của nội dung khóa học được cung cấp cho người học. Bên cạnh đó, Phạm Thị Liên (2016) cũng chứng minh được chương trình học là một nhân tố quan trọng ảnh hưởng thuận chiều đến chất lượng DVĐT của cơ sở giáo dục. Do vậy, giả thuyết H4 được phát biểu như sau:

H4: Chương trình học có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng DVĐT tại TTNN&TH.

- Cơ sở vật chất (H5): Theo Nguyễn Thị Xuân Hương và cộng sự (2015), cơ sở vật chất tạo điều kiện trực tiếp cho người học phát huy tối đa năng lực học tập, tiếp cận thực tiễn, nâng cao khả năng tự đào tạo, rèn luyện kỹ năng học tập, nâng cao tính khách quan khoa học của kiến thức. Như vậy, giả thuyết H5 được phát biểu như sau:

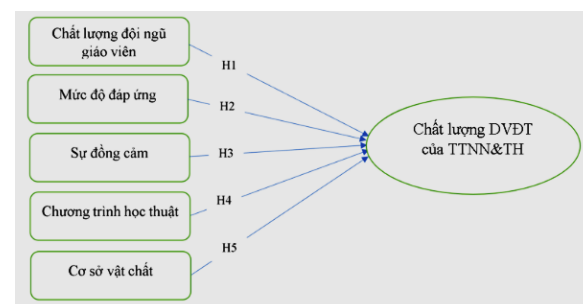
H5: Cơ sở vật chất có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng DVĐT tại TTNN&TH.

2.2.3. Phương pháp nghiên cứu

Từ mô hình đề xuất, nghiên cứu tiến hành xây dựng thang đo cho các biến độc lập và biến phụ thuộc của mô hình, như sau (bảng 1).

Bảng 1. Tổng hợp thang đo các biến nghiên cứu

Tiêu chí	Thành phần	Kí hiệu
Chất lượng đội ngũ GV	GV khuyến khích và hỗ trợ SV tham gia việc học	GV1
	GV có kĩ năng sư phạm tốt	GV2
	GV tổ chức bài giảng hợp lý cho SV	GV3
	GV tạo không khí sinh động, hào hứng cho SV	GV4
	GV giảng dạy có năng lực, trình độ chuyên môn cao	GV5
Mức độ đáp ứng	Trung tâm luôn báo chính xác ngày khai giảng khóa học cho SV	DU1
	Trung tâm thực hiện các thủ tục bảo lưu, chuyển lớp cho SV dễ dàng, nhanh chóng	DU2
	Nhân viên tư vấn nhiệt tình hỗ trợ những thắc mắc hoặc nhu cầu của SV	DU3
	Trung tâm sẵn sàng đổi GV khi lớp SV yêu cầu	DU4
	Trung tâm luôn đáp ứng những yêu cầu cá nhân của SV	DU5
Sự đồng cảm	Trung tâm thường xuyên gọi điện quan tâm tình hình học tập của SV	DC1
	Trung tâm luôn gọi điện thăm hỏi và động viên khi SV nghỉ học	DC2
	Trung tâm luôn có lớp phụ đạo hỗ trợ SV học yếu hoặc học bù	DC3
	Nhân viên tư vấn định hướng tốt cho SV chọn lớp hoặc chuyển lớp	DC4
	Trung tâm luôn tôn trọng ý kiến của SV sau mỗi khóa học	DC5
Chương trình học thuật	Nội dung chương trình học được thiết kế hợp lý	CT1
	Thời gian khóa học hợp lý	CT2
	Kiến thức khóa học giúp SV đạt được mục tiêu thực tế	CT3
	Ngoài chương trình học chính luôn có ngoại khóa, tọa đàm cho SV giao lưu	CT4
Cơ sở vật chất	GV đứng lớp mặc trang phục nhã nhặn, chuyên nghiệp	VC1
	Bãi giữ xe an toàn, rộng rãi	VC2
	Phòng học có đầy đủ trang thiết bị dạy và học: bàn, ghế, máy tính, máy chiếu, loa nghe	VC3
	Thư viện tại Trung tâm đa dạng tài liệu tham khảo	VC4
Chất lượng đào tạo	Bạn hài lòng với chất lượng DVĐT tại Trung tâm	CL1
	Chất lượng DVĐT tại Trung tâm đáp ứng được kì vọng của bạn	CL2
	Bạn sẽ giới thiệu cho bạn bè có nhu cầu học đến Trung tâm	CL3
	Bạn sẽ gắn bó học tập lâu dài tại Trung tâm	CL4



*Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất
(nguồn: tác giả tổng hợp)*

2.2.4. Mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp định lượng với phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản. Dữ liệu được thu thập thông qua bảng câu hỏi được thiết kế sẵn dựa vào bảng câu hỏi được phát triển bởi Abdulla (2006). Bảng câu hỏi được thiết kế bằng Google Forms và đường dẫn được gửi đến SV qua email. Tổng số SV gửi đi là 300, số trường hợp trả lời là 271 (đạt tỉ lệ 90,33%), số trường hợp trả lời hợp lệ là 257 (đạt tỉ lệ 85,67%). Kết quả thu được 257 bảng khảo sát hợp lệ được sử dụng làm dữ liệu cho nghiên cứu. Dữ liệu được nhập, mã hóa, làm sạch và phân tích thông qua phần mềm SPSS 25. Kết quả phân tích thông tin cá nhân của 257 SV tham gia khảo sát được thể hiện trong bảng 2. Về giới tính, SV nữ chiếm ưu thế với 145 SV nữ/112 SV nam. Về phân bố SV cho thấy đối tượng khảo sát là các SV từ năm nhất đến SV năm cuối, do đó kết quả khảo sát có đủ cơ sở để đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới chất lượng DVĐT tại TTNN&TH.

Bảng 2. Mẫu phân bố thông tin cá nhân của người trả lời khảo sát

Phân theo		Tần số	Tỉ lệ (%)
Giới tính	Nữ	145	56,4
	Nam	112	43,6
SV	Năm thứ nhất	69	26,8
	Năm thứ hai	83	32,3
	Năm thứ ba	48	18,7
	Năm thứ tư	57	22,2

2.3. Phân tích dữ liệu và kết quả

Kết quả kiểm định KMO và Bartlett (bảng 3) cho thấy các factor loading đều > 0,5, chỉ số KMO bằng 0,905, lớn hơn 0,5 và kiểm định Chi-Square có ý nghĩa mức 5% (Sig.=0,000). Vậy điều này khẳng định rằng sử dụng phương pháp PCA để phân tích là hoàn toàn phù hợp. Đồng thời nghiên cứu đã rút trích được 7 nhân tố từ 27 biến quan sát (items), tại mỗi nhân tố các thành phần đều có giá trị Initial Eigenvalues >1 và có tổng phương sai trích bằng 56,179 (>50%). Như vậy, 6 nhân tố được rút ra giải thích khoảng 56,179% biến động trong tổng thể (bảng 4).

Bảng 3. Kiểm định KMO và Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,905
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2134,414
	Df	351
	Sig.	,000

Bảng 4. Tổng phương sai trích

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8,225	30,463	30,463	8,225	30,463	30,463	8,225	30,463	30,463
2	1,286	4,762	35,225	1,286	4,762	35,225	1,286	4,762	35,225
3	1,258	4,658	39,882	1,258	4,658	39,882	1,258	4,658	39,882
4	1,186	4,394	44,277	1,186	4,394	44,277	1,186	4,394	44,277
5	1,117	4,138	48,414	1,117	4,138	48,414	1,117	4,138	48,414
6	1,062	3,934	52,348	1,062	3,934	52,348	1,062	3,934	52,348
7	1,035	3,831	56,179	1,035	3,831	56,179	1,035	3,831	56,179

Kết quả phân tích độ tin cậy (reliability) cho thấy tất cả các yếu tố trong thang đo chất lượng DVĐT tại TTNN&TH đều có Cronbach's Alpha >0,6 (bảng 5).

Bảng khảo sát được thực hiện theo thang đo Likert 5 bậc (từ 1 đến 5 - "Hoàn toàn không đồng ý" đến "Hoàn toàn đồng ý"). Tần số câu trả lời của SV về các yếu tố chất lượng DVĐT tại TTNN&TH được thể hiện ở bảng 6.

Bảng 5. Cronbach's Alpha của các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng DVĐT tại TTNN&TH

	Số biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha
Chất lượng đội ngũ GV	5	0,682
Mức độ đáp ứng	5	0,659
Sự đồng cảm	5	0,731
Chương trình học thuật	4	0,699
Cơ sở vật chất	4	0,608
Chất lượng đào tạo	4	0,602

Bảng 6. Đánh giá của SV về chất lượng DVĐT

TT	Biến quan sát	Yếu tố	Nội dung	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
1	GV1	Chất lượng đội ngũ GV	GV khuyến khích và hỗ trợ SV tham gia việc học	4,25	0,77
2	GV2		GV có kĩ năng sư phạm tốt	4,40	0,74
3	GV3		GV tổ chức bài giảng hợp lí cho SV	4,35	0,75
4	GV4		GV tạo không khí sinh động, hào hứng cho SV	4,31	0,71
5	GV5		GV giảng dạy có năng lực, trình độ chuyên môn cao	4,37	0,78
6	DU1		Trung tâm luôn báo chính xác ngày khai giảng khóa học cho SV	4,25	0,83

7	DU2	Mức độ đáp ứng	Trung tâm thực hiện các thủ tục bảo lưu, chuyển lớp cho SV dễ dàng, nhanh chóng	4,27	0,79
8	DU3		Nhân viên tư vấn nhiệt tình hỗ trợ những thắc mắc hoặc nhu cầu của SV	4,28	0,78
9	DU4		Trung tâm sẵn sàng đổi GV khi lớp SV yêu cầu	4,32	0,73
10	DU5		Trung tâm luôn đáp ứng những yêu cầu cá nhân của SV	4,30	0,76
11	DC1	Sự đồng cảm	Trung tâm thường xuyên gọi điện quan tâm tình hình học tập của SV	4,31	0,74
12	DC2		Trung tâm luôn gọi điện thăm hỏi và động viên khi SV nghỉ học	4,28	0,79
13	DC3		Trung tâm luôn có lớp phụ đạo hỗ trợ SV học yếu hoặc học bù	4,31	0,77
14	DC4		Nhân viên tư vấn định hướng tốt cho SV chọn lớp hoặc chuyển lớp	4,28	0,79
15	DC5		Trung tâm luôn tôn trọng ý kiến của SV sau mỗi khóa học	4,32	0,79
16	CT1	Chương trình học thuật	Nội dung chương trình học được thiết kế hợp lí	4,23	0,78
17	CT2		Thời gian khóa học hợp lí	4,23	0,77
18	CT3		Kiến thức khóa học giúp SV đạt được mục tiêu thực tế	4,24	0,82
19	CT4		Ngoài chương trình học chính luôn có ngoại khóa, tọa đàm cho SV giao lưu	4,33	0,78
20	VC1	Cơ sở vật chất	GV đứng lớp mặc trang phục nhã nhặn, chuyên nghiệp	4,33	0,72
21	VC2		Bãi giữ xe an toàn, rộng rãi	4,39	0,74
22	VC3		Phòng học có đầy đủ trang thiết bị dạy và học: bàn, ghế, máy tính, máy chiếu, loa nghe.	4,29	0,76
23	VC4		Thư viện tại Trung tâm đa dạng tài liệu tham khảo	4,23	0,82
24	CL1	Chất lượng đào tạo	Bạn hài lòng với chất lượng DVĐT tại Trung tâm	4,32	0,84
25	CL2		Chất lượng DVĐT tại Trung tâm đáp ứng được kì vọng của bạn	4,27	0,78
26	CL3		Bạn sẽ giới thiệu cho bạn bè có nhu cầu học đến Trung tâm	4,33	0,72
27	CL4		Bạn sẽ gắn bó học tập lâu dài tại Trung tâm	4,39	0,74

Quy ước cách phân chia mức độ giá trị trung bình của các biến quan sát như sau: từ 1 đến cận 1,8 (Hoàn toàn không hài lòng); từ 1,8 đến cận 2,6 (Không hài lòng); từ 2,6 đến cận 3,4 (Bình thường); từ 3,4 đến cận 4,2 (Hài lòng); từ 4,2 đến 5 (Hoàn toàn hài lòng). (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Số liệu ở bảng 6 cho thấy: *Yếu tố chất lượng đội ngũ GV*: nội dung được SV hài lòng nhất là “GV có kĩ năng sư phạm tốt” (GV2; trung bình 4,40), còn nội dung ít được hài lòng nhất là “GV khuyến khích và hỗ trợ SV tham gia việc học” (GV1; trung bình 4,25). *Yếu tố mức độ đáp ứng*: nội dung được SV hài lòng nhất là “Trung tâm sẵn sàng đổi GV khi lớp SV yêu cầu” (DU4; trung bình 4,32), còn nội dung ít được hài lòng nhất là “Trung tâm luôn báo chính xác ngày khai giảng khóa học cho SV” (DU1; trung bình 4,25); *Yếu tố sự đồng cảm*: nội dung được SV hài lòng nhất là “Trung tâm luôn tôn trọng ý kiến của SV sau mỗi khóa học” (DC5; trung bình 4,32), còn nội dung ít được hài lòng nhất là “Trung tâm luôn gọi điện thăm hỏi và động viên khi SV nghỉ học” (DC2; trung bình 4,28); *Yếu tố chương trình học thuật*: nội dung được SV hài lòng nhất là “Ngoài chương trình học chính luôn có ngoại khóa, tọa đàm cho SV giao lưu” (CT5; trung bình 4,33), còn nội dung ít được hài lòng nhất là “Nội dung chương trình học được thiết kế hợp lí” (DC2; trung bình 4,23); *Yếu tố cơ sở vật chất*: nội dung được SV hài lòng nhất là “Bãi giữ xe an toàn, rộng rãi” (VC2; trung bình 4,3852), còn nội dung ít được hài lòng nhất là “Thư viện tại Trung tâm đa dạng tài liệu tham khảo” (VC4; trung bình 4,23); *Yếu tố chất lượng đào tạo*: nội dung được SV hài lòng nhất là “Bạn sẽ gắn bó học tập lâu dài tại Trung tâm” (CL4; trung bình 4,3891), còn nội dung ít được hài lòng nhất là “Chất lượng DVĐT tại Trung tâm đáp ứng được kì vọng của bạn” (VC4; trung bình 4,2685).

Kết quả nghiên cứu cho thấy, chất lượng đào tạo tại TTNN&TH, Trường Đại học Đồng Tháp đạt điểm trung bình trên 4,2 trên thang đo Likert 5 điểm, với độ lệch chuẩn dưới 1. Điều này phản ánh mức độ hài lòng cao từ người học, đồng thời cho thấy tính ổn định của các đánh giá trong nghiên cứu. Theo đó, (1) Chất lượng đội ngũ GV có ảnh hưởng đáng kể, thể hiện qua trình độ chuyên môn, phương pháp giảng dạy và khả năng truyền đạt; (2) Mức độ đáp ứng phản ánh sự kịp thời trong việc hỗ trợ SV, tổ chức lớp học và cung cấp tài liệu học tập; (3) Sự đồng cảm đề cập thái độ tận tâm, quan tâm của GV và nhân viên đối với nhu cầu của học viên; (4) Chương trình học thuật được đánh giá tốt về tính thực tiễn, sự cập nhật và phù hợp với nhu cầu thị trường; (5) Cơ sở vật chất cũng đạt điểm cao, cho thấy sự đầu tư đáng kể trong việc nâng cấp trang thiết bị giảng dạy, phòng học và hệ thống hỗ trợ trực tuyến.

Đồng thời, kết quả này phù hợp với các nghiên cứu về chất lượng đào tạo tại các TTNN&TH khác, như Nguyễn Thị Ngọc Diệp (2021) về mô hình SERVQUAL, trong đó các yếu tố như chất lượng GV, mức độ đáp ứng và cơ sở vật chất có ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của học viên. Tuy nhiên, nghiên cứu này ghi nhận điểm số trung bình cao hơn so với các trung tâm cùng quy mô, điều này có thể phản ánh sự cải tiến trong chiến lược quản lí và chất lượng giảng dạy của Trung tâm. Vấn đề đặt ra: (1) Tính bền vững của chất lượng đào tạo: Liệu các tiêu chí đánh giá có giữ

vững trong dài hạn khi quy mô học viên gia tăng? (2) Mức độ cá nhân hóa trong giảng dạy: Liệu chương trình học đã đủ linh hoạt để đáp ứng nhu cầu cá nhân hóa cho từng học viên? (3) Công nghệ hỗ trợ giảng dạy: Ứng dụng công nghệ AI và E-learning có thể được tích hợp như thế nào để cải thiện chất lượng đào tạo?

3. Kết luận

Nghiên cứu được thực hiện nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV về chất lượng DVĐT tại TTNN&TH, Trường Đại học Đồng Tháp thông qua việc sử dụng thang đo SERVQUAL. Phân tích dữ liệu nghiên cứu cho thấy, để nâng cao sự hài lòng của SV về chất lượng DVĐT tại Trung tâm, cần cải thiện đồng bộ tất cả các khía cạnh bao gồm: chất lượng đội ngũ GV, mức độ đáp ứng, sự đồng cảm, chương trình học thuật, cơ sở vật chất và chất lượng đào tạo. Các yếu tố như sự đồng cảm và chương trình học thuật được SV đánh giá cao tại Trung tâm, trong khi một số yếu tố khác chỉ được đánh giá ở mức trung bình. Kết quả này góp phần củng cố các lý thuyết về chất lượng DVĐT trong bối cảnh giáo dục đại học tại Việt Nam, đặc biệt trong lĩnh vực đào tạo ngoại ngữ và tin học; đồng thời, giúp nhà quản lý tại Trung tâm có cơ sở dữ liệu để tiếp tục nâng cao chất lượng đào tạo, điều chỉnh các chính sách quản lý và đầu tư hiệu quả hơn. Kết quả nghiên cứu khẳng định chất lượng đào tạo tại TTNN&TH, Trường Đại học Đồng Tháp đang ở mức cao, với các yếu tố cốt lõi được đánh giá tốt. Tuy nhiên, để duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ trong dài hạn, cần có chiến lược đổi mới liên tục, tập trung vào phát triển đội ngũ GV, cải tiến chương trình đào tạo và ứng dụng công nghệ hiện đại. Các giải pháp đề xuất không chỉ giúp Trung tâm duy trì lợi thế cạnh tranh mà còn đóng góp tích cực vào sự phát triển chung của hệ thống giáo dục đại học tại Việt Nam.

Tài liệu tham khảo

- Abdulla, F. (2006). The development of Helper: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569- 581.
- Bộ GD-ĐT (2018). *Thông tư số 21/2018/TT-BGDĐT ngày 24/8/2018 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của trung tâm ngoại ngữ, tin học*.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Cuthbert, P. F. (1996). Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer. *Managing Service Quality*, 6, 31-35.
- Hill, F. M. (1995) Managing Service Quality in Higher Education The Identity of the Student as Primary Consumer. *Quality Assurance in Education*, 3, 10-21.
- Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. NXB Hồng Đức.
- Kotler, P. (2001). *Marketing Managements* (bản dịch của Vũ Trọng Phụng). NXB Thống kê.
- Mai Quốc Chánh, Trần Xuân Cầu (2012). *Kinh tế lao động*. NXB Lao động.
- Nguyễn Kim Dung (2023). Nâng cao trình độ tiếng Anh nhằm cải thiện thu nhập và mở rộng khả năng lựa chọn cho người lao động trong hội nhập kinh tế. *Tạp chí Kinh tế châu Á - Thái Bình Dương*, 634, 40-42.
- Nguyễn Thị Ngọc Diệp (2021). Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo đại học chuyên ngành Ngôn ngữ ở các trường đại học tại Đồng Nai. *Tạp chí Giáo dục*, 494, 60-64.
- Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phương, Vũ Hồng Loan (2015). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của Trường Đại học Lâm nghiệp. *Tạp chí Khoa học & Công nghệ Lâm nghiệp*, 2, 163-172.
- Phạm Thị Liên (2016), Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội. *Tạp chí Khoa học, Đại học Quốc gia Hà Nội, Kinh tế và Kinh doanh*, 32(4), 81-89.
- Phùng Hữu Phú (chủ biên, 2016). *Tìm hiểu một số thuật ngữ trong Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII của Đảng*. NXB Chính trị Quốc gia - Sự thật.
- Trường Đại học Đồng Tháp (2021). *Quyết định số 810/QĐ-ĐHĐT ngày 13/4/2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Đồng Tháp về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Ngoại ngữ và Tin học*.
- Vasiliki, G. V., Sotirios, G. D., George, J. K. (2015). Students' Perceptions of Service Quality at a Greek Higher Education Institute. *International Journal of Decision Sciences, Risk and Management*, 6, 80-97.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing*. McGraw Hill, Boston.