



Original Article

Quality Assurance of Service Activities at VNU National Defense and Security Training Center

Nguyen Thi Nga*, Nguyen Duc Dang

VNU National Defense and Security Training Center, Hoa Lac, Thach That, Hanoi, Vietnam

Received 04 October 2023

Revised 20 October 2023; Accepted 21 October 2023

Abstract: The study analyzes the response level of VNU National Defense and Security Training Center to the learning and living needs of students attending National Defense and Security Education at VNU National Defense and Security Training Center. At the same time, this paper analyzes the factors affecting the service quality of VNU National Defense and Security Training Center through quantitative research methods with a research sample of 400 survey samples from 400 students attending National Defense and Security Education at VNU National Defense and Security Training Center. The research results show that the service quality of VNU National Defense and Security Training Center are affected by the factors including attitude, service capacity of staff; infrastructure; implementation process; price/cost and environments.

Keywords: Assurance, quality, service.

* Corresponding author.

E-mail address: nguyennngadp51@vnu.edu.vn

<https://doi.org/10.25073/2588-1159/vnuer.4844>

Đảm bảo chất lượng hoạt động phục vụ tại Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội

Nguyễn Thị Nga*, Nguyễn Đức Đăng

*Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội,
Hoà Lạc, Thạch Thất, Hà Nội, Việt Nam*

Nhận ngày 04 tháng 10 năm 2023

Chỉnh sửa ngày 20 tháng 10 năm 2023; Chấp nhận đăng ngày 21 tháng 10 năm 2023

Tóm tắt: Nghiên cứu này được thực hiện nhằm phân tích mức độ đáp ứng của Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội đối với các nhu cầu phục vụ học tập, sinh hoạt của người học theo hình thức học tập trung tại Trung tâm. Đồng thời, bài viết phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động phục vụ của Trung tâm thông qua phương pháp nghiên cứu định lượng với mẫu nghiên cứu gồm 400 mẫu phiếu trưng cầu ý kiến từ 400 sinh viên đang theo học chương trình giáo dục quốc phòng và an ninh tại Trung tâm. Kết quả nghiên cứu cho thấy việc đảm bảo chất lượng hoạt động phục vụ của Trung tâm chịu ảnh hưởng của các nhân tố gồm thái độ, năng lực phục vụ của cán bộ nhân viên; cơ sở vật chất; quy trình tổ chức thực hiện; giá/chi phí và môi trường.

Từ khóa: Đảm bảo, chất lượng, hoạt động phục vụ.

1. Đặt vấn đề

Ngày 19 tháng 5 năm 2017, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT quy định về kiểm định chất lượng giáo dục đại học, trong đó tiêu chuẩn các hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học trong bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học được quy định cụ thể tại Điều 20 gồm 04 tiêu chí [1]. Điều này cho thấy tầm quan trọng của hoạt động phục vụ trong việc góp phần hình thành chất lượng của một cơ sở giáo dục đại học. Các tiêu chí được phân bổ theo chu trình PDCA: Lập kế hoạch - Triển khai - Kiểm tra - Cải tiến (Plan, Do, Check, Act) cho thấy đây là hoạt động cần được xem trọng và thực hiện bài bản.

Hoạt động giáo dục và nghiên cứu khoa học là hai vấn đề căn cốt, quan trọng nhất của một trường đại học. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển của vật chất và công nghệ, cơ sở vật chất

gắn liền với các hoạt động phục vụ dần chiếm được vị trí quan trọng thứ ba, cùng với hai vấn đề trên tạo nên gốc rễ vững chãi cho một cơ sở giáo dục. Đối với các trung tâm giáo dục quốc phòng và an ninh, ba vấn đề căn cốt đó là công tác giáo dục, công tác quản lý người học và công tác phục vụ, đặc biệt với các trung tâm giáo dục quốc phòng và an ninh thực hiện giáo dục và quản lý người học tập trung 24/24 giờ theo mô hình quân đội thì ba vấn đề đó càng được nhận diện rõ.

Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội được thành lập theo Quyết định số 97/QĐ-TCCB ngày 02/3/2004 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội trên cơ sở sáp nhập hai khoa giáo dục quốc phòng của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn và Trường Đại học Ngoại ngữ. Chiến lược phát triển Trung tâm đến năm 2025, tầm nhìn 2030 xác định rõ tầm nhìn “Trở thành một Trung tâm mạnh, có uy tín và vị thế hàng đầu của cả nước về quy mô và chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học, đạt tiêu chuẩn kiểm định chất lượng của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Đại

* Tác giả liên hệ.

Địa chỉ email: nguyenngadp51@vnu.edu.vn

<https://doi.org/10.25073/2588-1159/vnuer.4844>

học Quốc gia Hà Nội, một địa chỉ thân thiện, tin cậy về chất lượng đào tạo đạt chuẩn môn học theo quy định”.

Trong gần 20 năm qua, cùng với sự quan tâm của các Bộ ngành, lãnh đạo Đại học Quốc gia Hà Nội, các thể hệ lãnh đạo, viên chức và người lao động đã cùng nỗ lực xây dựng đơn vị ngày càng lớn mạnh, có vị thế trong hệ thống các trung tâm giáo dục quốc phòng và an ninh trên cả nước; hoạt động giáo dục, quản lý người học ngày càng chính quy, nền nếp, quy mô liên kết ngày càng được mở rộng và giữ vững, đội ngũ cán bộ, giảng viên ngày càng chuyên nghiệp và chuyên môn hóa, cơ sở vật chất, các hoạt động phục vụ được quan tâm cải tiến đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học. Tuy nhiên, cùng với yêu cầu ngày càng cao, Trung tâm vẫn đang phải đối mặt với những tồn tại và hạn chế như quy trình thực hiện chưa đồng nhất, các hoạt động phục vụ hạn chế đặc biệt là những hoạt động phục vụ có thu do vướng chính sách; chất lượng đội ngũ chưa đồng đều,... Xuất phát từ những vấn đề trên, cùng với mong muốn chất lượng các hoạt động phục vụ tại Trung tâm ngày càng tốt hơn tiệm cận đến quy chuẩn của Bộ Giáo dục và Đào tạo, tác giả tiến hành lấy ý kiến đánh giá của người học về chất lượng một số vấn đề trong công tác đảm bảo các hoạt động phục vụ, phân tích các đánh giá, ý kiến gợi mở để đề xuất một số biện pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động này.

2. Tổng quan nghiên cứu

2.1. Các nghiên cứu về đảm bảo chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học

Thứ nhất, nghiên cứu về chất lượng và vai trò của đảm bảo chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học.

Theo các nhà sản xuất, chất lượng là sự hoàn hảo và phù hợp của một sản phẩm với một tập hợp các yêu cầu hoặc tiêu chuẩn, quy cách đã xác định trước. Xuất phát từ người tiêu dùng, chất lượng được định nghĩa là sự phù hợp của sản phẩm với mục đích sử dụng của người tiêu dùng. Theo W. E. Deming [2] “Chất lượng là sự phù hợp với mục đích sử dụng”. Tổ chức

Quốc tế về Tiêu chuẩn hóa (ISO) trong bộ tiêu chuẩn ISO 9000 năm 1994 [3] đã đưa ra định nghĩa chất lượng của các tổ chức (bao gồm cả các cơ sở giáo dục đại học): “Chất lượng là mức độ thỏa mãn của một tập hợp các thuộc tính đối với các yêu cầu”. Yêu cầu có nghĩa là những nhu cầu hay mong đợi của khách hàng được đưa ra hay tiềm ẩn. Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT quy định về kiểm định chất lượng giáo dục đại học đã xác định chất lượng của cơ sở giáo dục đại học là sự đáp ứng mục tiêu do cơ sở giáo dục đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục của Luật Giáo dục Đại học, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước.

Đảm bảo chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học có vai trò quan trọng đối với người học, cơ sở giáo dục đại học và đối với xã hội. Tổ chức Đảm bảo chất lượng giáo dục đại học quốc tế định nghĩa “Đảm bảo chất lượng có thể liên quan đến một chương trình, một cơ sở hay một hệ thống giáo dục đại học tổng quát. Trong mỗi trường hợp, đảm bảo chất lượng là tất cả các quan điểm, đối tượng, hoạt động và quy trình mà đảm bảo rằng các tiêu chuẩn thích hợp về mặt giáo dục đang được duy trì và nâng cao trong suốt sự tồn tại và sử dụng; cùng với các hoạt động kiểm soát chất lượng trong và ngoài mỗi chương trình. Đảm bảo chất lượng còn là việc làm cho các tiêu chuẩn và quá trình đều được cộng đồng giáo dục và công chúng biết đến rộng rãi” [4]. Đảm bảo chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học giúp thỏa mãn nhu cầu của người học tốt hơn, nâng cao vị thế, uy tín của cơ sở giáo dục đại học và hướng tới nâng cao chất lượng của toàn bộ hệ thống giáo dục đại học. Với vai trò quan trọng nói trên, nhiều nghiên cứu tiếp tục tìm hiểu về các giải pháp nhằm đảm bảo chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học.

Thứ hai, nghiên cứu về các giải pháp nhằm đảm bảo chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học.

Tại Hội thảo khoa học “Các giải pháp cơ bản nâng cao chất lượng giáo dục đại học” năm 2004, các tác giả đã chỉ ra các nguyên nhân của

những bất cập trong chất lượng giáo dục bao gồm: nguyên nhân từ việc kiểm định, đánh giá chất lượng giáo dục đại học; nguyên nhân từ chất lượng đội ngũ giảng viên; chất lượng chương trình đào tạo; năng lực quản lý của các cơ sở giáo dục; quá trình tổ chức đào tạo; cơ chế tài chính, đầu tư cơ sở vật chất và chế độ học phí còn bất cập.

Đoàn Văn Dũng [4] đã chỉ ra các yếu tố sau ảnh hưởng đến chất lượng giáo dục đại học gồm yếu tố quản lý đào tạo, yếu tố giảng viên, yếu tố người học, nội dung, chương trình, phương pháp đào tạo; tổ chức đào tạo; yếu tố cơ sở vật chất và đầu tư tài chính; yếu tố nghiên cứu khoa học và công nghệ. Do đó, nhằm đảm bảo chất lượng giáo dục, các cơ sở giáo dục đại học cần quan tâm đến các yếu tố nói trên.

Nguyễn Văn Tuấn, Hồng Bửu Bửu và Nguyễn Thị Thùy Vân [5] đã chỉ ra hình ảnh của một trường đại học có thể được hình thành từ nhiều yếu tố trong đó có yếu tố về chất lượng các hoạt động phục vụ hỗ trợ sinh viên và giá trị cảm nhận về chất lượng đào tạo, đồng thời khẳng định hai yếu tố này có mối quan hệ tích cực với nhau. Đồng thời cũng khuyến nghị các trường cần quan tâm và cải thiện chất lượng các hoạt động hỗ trợ để tạo nhận thức tích cực hơn từ phía sinh viên đang theo học.

Phạm Thị Như Phong [6] đã làm rõ các yếu tố ảnh hưởng đến đảm bảo chất lượng giáo dục trung học phổ thông bao gồm: yếu tố chủ quan (cán bộ quản lý nhà trường; đội ngũ giảng viên; người học; tổ chuyên môn; cơ sở vật chất của nhà trường); yếu tố khách quan (tình hình chính trị, văn hóa - xã hội của đất nước; xu thế đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục Việt Nam; sự quản lý của cấp trên; môi trường xã hội và gắn kết với nhà trường, gia đình; vai trò của các tổ chức chính trị - xã hội).

2.2. Các nghiên cứu về đảm bảo chất lượng hoạt động phục vụ

Thứ nhất, nghiên cứu về các hoạt động phục vụ do các cơ sở giáo dục đại học phục vụ người học:

Mô hình trường đại học truyền thống, duy trì tại nhiều nước châu Âu lục địa, vẫn coi giáo dục đại học là dịch vụ xã hội và sinh viên

không phải đóng học phí. Ở đó các hoạt động hỗ trợ cho việc học tập của sinh viên được phân loại thuộc các khía cạnh giảng dạy và nghiên cứu; còn hoạt động hỗ trợ cuộc sống của sinh viên được phân loại thuộc các khía cạnh xã hội của giáo dục đại học. Theo báo cáo của Hội đồng châu Âu về Công tác Sinh viên (European Council for Student Affairs -ECStA, 2005) [8], các hoạt động hỗ trợ chính dành cho sinh viên gồm: chỗ ở, ăn uống, hỗ trợ tài chính, hoạt động giải trí, chăm sóc sức khỏe và phúc lợi, tư vấn.

Theo báo cáo của UNESCO (2009), các nước ngày càng quan tâm đến chuyên nghiệp hóa công tác sinh viên và phục vụ sinh viên từ những năm 2000 sau cuộc Hội thảo thế giới về giáo dục đại học năm 1998, với mục đích cung cấp những trải nghiệm học tập toàn diện cho sinh viên bằng những chương trình ngoại khóa và hoạt động phục vụ hỗ trợ cuộc sống [7]. Báo cáo này cho rằng trường đại học thường có những đơn vị chuyên trách phục vụ sinh viên như sau: tư vấn học tập (hệ thống cung cấp thông tin về tiến bộ học tập và yêu cầu bằng cấp); Trung tâm hỗ trợ học tập (văn phòng đặt tại mỗi khuôn viên của trường); tuyển sinh (nộp hồ sơ, thông báo trúng tuyển/từ chối và những lưu ý nhập học); phục vụ cho sinh viên không truyền thống (có con, vợ/chồng), cần hỗ trợ việc đi lại; quan hệ với cựu sinh viên; thư viện, nhà sách; các trung tâm cung cấp thông tin. Ngoài ra còn có nhiều hoạt động đa dạng khác được các đơn vị cùng phối hợp cung cấp như: các hoạt động xã hội trong nhà trường; hiệp hội và câu lạc bộ sinh viên; hỗ trợ tài chính; phát triển nghề nghiệp; chương trình định hướng cho sinh viên năm 1; tham vấn (tâm lý, pháp luật); nhà trẻ; bảo vệ và an ninh trường học; ăn uống; khu thể thao và giải trí, y tế.

Phạm Thị Lan Phương, Phạm Thị Hương [8] đã nhận diện 6 lĩnh vực phục vụ của một số trường đại học khu vực Thành phố Hồ Chí Minh gồm thư viện, ký túc xá, căng tin, tư vấn học tập, tư vấn và giới thiệu việc làm, cơ sở vật chất và sự hỗ trợ của các phòng ban. Nghiên cứu đã chỉ ra ba nhóm ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên là thư viện, tư vấn và giới thiệu việc làm và cơ sở vật chất; 3 nhóm

còn lại là ba nhóm ít có ảnh hưởng đến sự hài lòng hiện tại của sinh viên.

Hà Mạnh Hùng [9] đã đưa ra quan điểm quản lý chất lượng trong các trung tâm giáo dục quốc phòng và an ninh là quản lý tất cả các điều kiện tạo nên chất lượng trong Trung tâm bao gồm một hệ thống quản lý với sự tham gia và tương tác lẫn nhau của nhiều thành tố, vận hành hệ thống quản lý hướng tới đảm bảo các tiêu chuẩn chất lượng được xây dựng nhằm đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan, trong đó bao gồm tiêu chuẩn về đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, hoạt động hỗ trợ, chất lượng đầu ra; đề xuất 13 nội dung điều kiện đảm bảo chất lượng trong đó nội dung 6: quản lý cơ sở vật chất và nội dung 10: các hoạt động phục vụ và hỗ trợ sinh viên, nội dung 13: sự hài lòng của các bên liên quan.

Nguyễn Thị Hồng Nhung [10] nghiên cứu các dịch vụ hỗ trợ đời sống của sinh viên tại Trường Đại học Kỹ thuật Công nghiệp, như: ký túc xá, ăn uống, các hình thức câu lạc bộ giải trí và rèn luyện thể lực - kỹ năng, y tế và đo lường mức độ hài lòng. Nghiên cứu đã chỉ ra các thực trạng việc cung cấp các hoạt động này tại Trường Đại học Kỹ thuật Công nghiệp và Đảm bảo Chất lượng giáo dục của nhà trường gắn liền với đảm bảo chất lượng hoạt động phục vụ nói trên.

Thứ hai, nghiên cứu về đảm bảo chất lượng hoạt động phục vụ của các cơ sở giáo dục quốc phòng và an ninh.

Nguyễn Đức Đăng [11] đã khẳng định chất lượng giáo dục quốc phòng và an ninh cho sinh viên còn nhiều hạn chế trong đó một phần nguyên nhân do những hạn chế về cơ sở vật chất, các điều kiện đảm bảo và hoạt động hỗ trợ sinh viên.

Nguyễn Minh Tiến [12] khi nghiên cứu về công tác giáo dục quốc phòng và an ninh tại Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Sư phạm Thể dục-Thể thao Hà Nội đã cho thấy có nhiều khó khăn mà sinh viên phải đối mặt khi học tại Trung tâm. Để có thể giúp sinh viên thích ứng tốt với thời gian học tập, bên cạnh việc chú trọng xây dựng môi trường sư phạm quân sự mẫu mực thông qua việc đổi mới phương pháp giảng dạy lý thuyết và thực hành thì cần phải trang bị cơ sở vật chất lớp học tốt.

Phạm Thế Dũng [13] đề giúp sinh viên học tập tốt học phần giáo dục quốc phòng và an ninh tại Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Vinh, cơ sở đào tạo thực hiện các biện pháp như: tăng cường công tác giáo dục nhằm nâng cao nhận thức về tầm quan trọng, lợi ích mà môn học đem lại; rà soát điều chỉnh, cập nhật, đổi mới và hoàn thiện nội dung môn học cho phù hợp với thực tiễn trong tình hình mới; đổi mới mạnh mẽ phương pháp giảng dạy; trang bị cơ sở vật chất trang thiết bị giáo dục và phục vụ ngoại khóa cho học sinh, sinh viên.

Như vậy, đã có nhiều nghiên cứu về đảm bảo chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học và đảm bảo chất lượng hoạt động phục vụ tại các cơ sở giáo dục đại học. Các nghiên cứu được tiếp cận trên nhiều phương diện, nhiều góc nhìn khác nhau. Nhìn chung, các công trình nghiên cứu đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận và thực tiễn chung nhất về đảm bảo chất lượng tại các cơ sở giáo dục đại học và đảm bảo chất lượng hoạt động phục vụ tại các cơ sở giáo dục đại học. Trên cơ sở kế thừa (có phát triển) các nghiên cứu trước, nghiên cứu này tập trung đánh giá chất lượng hoạt động phục vụ và mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng hoạt động phục vụ của Trung tâm; đề xuất các giải pháp đảm bảo chất lượng hoạt động phục vụ. Trong đó, nghiên cứu tiếp cận chất lượng hoạt động phục vụ trên các góc độ: thái độ, năng lực phục vụ của cán bộ, nhân viên; cơ sở vật chất; quy trình tổ chức thực hiện; giá; môi trường.

3. Tổ chức và phương pháp nghiên cứu

3.1. Tổ chức nghiên cứu

Bài nghiên cứu được thực hiện theo các giai đoạn như sau:

Giai đoạn 1: nghiên cứu lý thuyết

Thời gian: từ tháng 03/2023 - tháng 04/2023.

Mục đích: xây dựng đề cương, nghiên cứu tài liệu lý luận.

Nội dung: xây dựng đề cương nghiên cứu, nghiên cứu lý luận về đảm bảo chất lượng hoạt động phục vụ tại Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội.

Giai đoạn 2: nghiên cứu thực tế

Thời gian: từ tháng 05/2023 - tháng 06/2023.

Mục đích: nghiên cứu số liệu về đảm bảo chất lượng hoạt động phục vụ tại Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội, tác giả sử dụng google forms để tạo phiếu trưng cầu ý kiến và gửi online đến người học.

Nội dung: hoàn chỉnh nghiên cứu “Đảm bảo chất lượng hoạt động phục vụ tại Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội”;

3.2. Đặc điểm khách thể nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện dựa trên khách thể nghiên cứu là 400 sinh viên đến từ các trường thuộc Đại học Quốc gia Hà Nội gồm: Trường Đại học Y Dược; Trường Đại học Giáo dục; Trường Đại học Ngoại ngữ; Trường Đại học Khoa học Tự nhiên và Học viện Quản lý Giáo dục, Cao đẳng Sư phạm Hòa Bình đã và đang theo học tại Trung tâm. Kết quả trưng cầu 400 ý kiến sinh viên thu được kết quả về khách thể nghiên cứu như sau:

Về giới tính: có 76 sinh viên nam chiếm tỷ lệ 19%, nữ có 324 sinh viên, chiếm 81%.

Về thống kê năm học tập: có 125 sinh viên năm nhất (chiếm 31,3%), 133 sinh viên năm thứ 2 (chiếm 33,3%), 78 sinh viên năm thứ 3 (chiếm 19,5%) và 64 sinh viên năm thứ 4 (chiếm 15,9%).

3.3. Phương pháp nghiên cứu

i) Phương pháp nghiên cứu định tính

Phương pháp nghiên cứu lý luận: phương pháp nghiên cứu thông qua sách, bài báo, luận văn, luận án;

ii) Phương pháp nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua các phép phân tích cơ bản như thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's alpha từ dữ liệu, phiếu trưng cầu ý kiến thu được.

3.4. Công cụ nghiên cứu

Bài nghiên cứu sử dụng dữ liệu thứ cấp và sơ cấp. Dữ liệu thứ cấp được thu thập thông qua

công cụ nghiên cứu là các báo cáo của Trung tâm. Trong khi đó, dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua 400 phiếu trưng cầu ý kiến. Phiếu khảo sát được thiết kế nhằm lấy ý kiến của sinh viên về thực trạng chất lượng hoạt động phục vụ và mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng hoạt động phục vụ của Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội. Trong nghiên cứu này, kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach alpha; công cụ chủ yếu là phân tích nhân tố khám phá. Nghiên cứu mô hình lý thuyết về chất lượng hoạt động phục vụ của Trung tâm thông qua các yếu tố: thái độ, năng lực phục vụ của cán bộ, nhân viên phục vụ; cơ sở vật chất; quy trình tổ chức thực hiện; giá; môi trường. Dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS20.

Cronbach's Alpha là phép kiểm định thống kê về mức độ chặt chẽ hay khả năng giải thích cho một khái niệm nghiên cứu của một tập hợp các biến quan sát trong thang đo. Phương pháp này dùng để loại bỏ các biến không phù hợp và hạn chế biến không phù hợp trong nghiên cứu.

Theo Hair và cộng sự [14] cho rằng Cronbach's Alpha từ 0,8 đến gần 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0,7 đến 0,8 là thang đo sử dụng được, từ 0,6 trở lên là có thể chấp nhận được trong trường hợp khái niệm đang nghiên cứu là mới hoặc được nghiên cứu trong bối cảnh mới. Khi cân nhắc nên loại bỏ biến nào, nhà nghiên cứu có thể căn cứ vào hai hệ số: Cronbach alpha nếu loại biến và hệ số tương quan biến tổng.

- Hệ số Cronbach's alpha nếu loại biến, lớn hơn hệ số tương quan biến tổng, tức làm giảm đi độ tin cậy của thang đo của nhân tố này, do đó có thể coi đây là một dấu hiệu để loại bỏ biến vì khi đó hệ số Cronbach's alpha của biến tổng sẽ tăng lên.

- Hệ số tương quan biến tổng cho biết mức độ quan hệ chặt chẽ giữa biến quan sát tương ứng và biến tổng. Những biến quan sát nào có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ được cân nhắc loại bỏ nhằm làm tăng mức độ chặt chẽ của thang đo.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kết quả đánh giá chất lượng hoạt động phục vụ

i) Đánh giá về thái độ, năng lực phục vụ của cán bộ, nhân viên

Số liệu từ Bảng 1 cho thấy giá trị trung bình của các thang đo nằm trong khoảng từ

4,08 - 4,34, kết quả này chứng tỏ các ý kiến khảo sát đều đồng ý và hoàn toàn đồng ý với các nhận định rằng cán bộ, nhân viên phục vụ đều quan tâm, hướng dẫn và giải đáp kịp thời các thắc mắc của sinh viên cũng như có thái độ lịch sự, tôn trọng sinh viên trong quá trình phục vụ;

Bảng 1. Thống kê mô tả về thái độ, năng lực phục vụ của cán bộ, nhân viên phục vụ

Biến	Quy mô mẫu	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Quan tâm và hướng dẫn.	400	1	5	4,34	0,842
Thái độ lịch sự và tôn trọng.	400	1	5	4,30	0,856
Lắng nghe và chia sẻ.	400	1	5	4,19	0,889
Giải quyết phản ánh nhanh chóng, thỏa đáng.	400	1	5	4,14	0,900
Thân thiện, trách nhiệm.	400	1	5	4,08	0,890
Valid N (listwise).	400				

Bảng 2 cho thấy thang đo thái độ, năng lực phục vụ của cán bộ, nhân viên được cấu thành bởi 05 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo cho thấy hệ số Cronbach's Alpha bằng 0,949 > 0,6 và của tất cả các biến

quan sát đều lớn hơn 0,6; biến thiên từ 0,929 đến 0,942. Đồng thời, tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0,3 và dao động từ 0,828 đến 0,901. Vậy thang đo đạt độ tin cậy cần thiết.

Bảng 2. Kết quả kiểm tra chất lượng của các thang đo thái độ, năng lực phục vụ của cán bộ, nhân viên phục vụ bằng hệ số Cronbach Alpha

Biến	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến - tổng	Alpha nếu loại biến này
Quan tâm và hướng dẫn.	16,71	10,587	0,839	0,940
Thái độ lịch sự và tôn trọng.	16,74	10,367	0,870	0,935
Lắng nghe và chia sẻ.	16,85	10,029	0,901	0,929
Giải quyết phản ánh nhanh chóng, thỏa đáng.	16,90	10,178	0,855	0,937
Thân thiện, trách nhiệm.	16,97	10,365	0,828	0,942

ii) Đánh giá về cơ sở vật chất

Số liệu từ Bảng 3 cho thấy giá trị trung bình của các thang đo nằm trong khoảng từ 3,83 - 4,19, kết quả này chứng tỏ các ý kiến khảo sát đều đồng ý với các nhận định rằng lớp học, lớp thực hành và thư viện được trang bị

đầy đủ thiết bị và không ngừng được cải tiến; phòng ở có đầy đủ trang thiết bị đáp ứng nhu cầu sử dụng của sinh viên, dịch vụ giặt đầy đủ, siêu thị đa dạng; phòng ăn sạch sẽ, thực đơn đa dạng phong phú và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm;

Bảng 3. Thống kê mô tả về cơ sở vật chất

Biến	Quy mô mẫu	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Phòng học đầy đủ trang thiết bị.	400	1	5	3,95	0,975
Phòng học đảm bảo không gian.	400	1	5	4,04	0,885
Khắc phục kịp thời các sự cố liên quan đến phòng học.	400	1	5	4,02	0,865
Thiết bị thực hành, tài liệu học tập đầy đủ.	400	1	5	3,97	0,909
Cần có thư viện và phòng đọc.	400	1	5	3,99	0,939
Cần có phòng máy tính phục vụ việc học thực hành và thi trên máy.	400	1	5	3,99	0,928
Trang thiết bị phòng ở đáp ứng cơ bản nhu cầu sinh hoạt.	400	1	5	3,96	0,925
Kịp thời khắc phục sự cố liên quan đến cơ sở vật chất phòng ở.	400	1	5	4,04	0,898
Luôn luôn tiếp tục cải thiện chất lượng cơ sở vật chất phòng ở.	400	1	5	4,19	0,837
Nhà ăn khang trang, sạch sẽ.	400	1	5	3,98	0,849
Trang thiết bị nhà ăn đầy đủ, sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.	400	1	5	3,88	0,909
Thực đơn đa dạng, đủ chất.	400	1	5	3,83	0,942
Công khai tài chính (khẩu phần ăn) được thực hiện nghiêm túc.	400	1	5	4,01	0,815
Khu thể thao đáp ứng cơ bản nhu cầu thể dục thể thao của sinh viên.	400	1	5	4,03	0,822
Khu thể thao miễn phí tạo động lực cho sinh viên rèn luyện.	400	1	5	4,05	0,842
Thường xuyên tổ chức các hoạt động thể thao, phong trào.	400	1	5	3,92	0,930
Siêu thị đa dạng hàng hóa, nguồn gốc rõ ràng.	400	1	5	3,83	0,935
Dịch vụ giặt sấy giúp ích rất nhiều cho sinh viên.	400	1	5	4,09	0,841
Website Trung tâm cung cấp nhiều thông tin hữu ích.	400	1	5	3,87	0,910
Valid N (listwise)	400				

Kết quả khảo sát từ Bảng 4 cho thấy thang đo cơ sở vật chất được cấu thành bởi 19 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của thang đo bằng $0,968 > 0,6$ và của tất cả các biến quan

sát đều lớn hơn 0,6; biến thiên từ 0,965 đến 0,969. Đồng thời, tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0,3 và dao động từ 0,581 đến 0,969. Vậy thang đo đạt độ tin cậy cần thiết.

Bảng 4. Kết quả kiểm tra chất lượng của các thang đo cơ sở vật chất bằng hệ số Cronbach Alpha

Biến	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến - tổng	Alpha nếu loại biến này
Phòng học đầy đủ trang thiết bị.	71,66	163,553	0,745	0,967
Phòng học đảm bảo không gian.	71,57	165,002	0,761	0,966
Khắc phục kịp thời các sự cố liên quan đến phòng học.	71,59	164,113	0,822	0,966
Thiết bị thực hành, tài liệu học tập đầy đủ.	71,65	163,543	0,805	0,966
Cần có thư viện và phòng đọc.	71,63	167,523	0,604	0,969
Cần có phòng máy tính phục vụ việc học thực hành và thi trên máy.	71,63	167,157	0,628	0,968
Trang thiết bị phòng ở đáp ứng cơ bản nhu cầu sinh hoạt.	71,65	164,133	0,764	0,966
Kịp thời khắc phục sự cố liên quan đến cơ sở vật chất phòng ở.	71,58	164,175	0,787	0,966
Luôn luôn tiếp tục cải thiện chất lượng cơ sở vật chất phòng ở.	71,42	169,713	0,581	0,969
Nhà ăn khang trang, sạch sẽ.	71,63	163,923	0,848	0,965
Trang thiết bị nhà ăn đầy đủ, sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.	71,73	163,226	0,820	0,966
Thực đơn đa dạng, đủ chất.	71,79	162,731	0,810	0,966
Công khai tài chính (khẩu phần ăn) được thực hiện nghiêm túc.	71,60	165,615	0,801	0,966
Khu thể thao đáp ứng cơ bản nhu cầu thể dục thể thao của sinh viên.	71,59	164,394	0,854	0,965
Khu thể thao miễn phí tạo động lực cho sinh viên rèn luyện.	71,57	164,372	0,833	0,966
Thường xuyên tổ chức các hoạt động thể thao, phong trào.	71,70	162,934	0,812	0,966
Siêu thị đa dạng hàng hóa, nguồn gốc rõ ràng.	71,78	162,766	0,815	0,966
Dịch vụ giặt sấy giúp ích rất nhiều cho sinh viên.	71,52	165,909	0,761	0,967
Website Trung tâm cung cấp nhiều thông tin hữu ích.	71,74	162,846	0,836	0,966

iii) Đánh giá về quy trình tổ chức thực hiện
 Từ Bảng 5 cho thấy giá trị trung bình của các thang đo nằm trong khoảng từ 4,18 - 4,24, kết quả này chứng tỏ các các ý kiến khảo sát đều đồng ý và hoàn toàn đồng ý với các nhận

định rằng Trung tâm đã xây dựng các quy trình, quy định ngắn gọn, dễ hiểu. Đồng thời, Trung tâm phổ biến những quy trình, quy định này đến sinh viên và sinh viên nắm chắc các quy định này;

Bảng 5. Thống kê mô tả về quy trình tổ chức thực hiện

Biến	Quy mô mẫu	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Sinh viên được phổ biến, quán triệt kỹ về các quy định và quy trình tại Trung tâm.	400	1	5	4,24	0,757
Sinh viên nắm chắc các quy định và quy trình thực hiện của Trung tâm.	400	1	5	4,22	0,739
Quy trình rõ ràng, ngắn gọn giúp sinh viên dễ dàng tiếp cận.	400	1	5	4,18	0,779
Valid N (listwise)	400				

Bảng 6 cho thấy thang đo quy trình tổ chức thực hiện được cấu thành bởi 03 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của thang đo bằng 0,947 > 0,6 và của tất cả các biến quan sát đều

lớn hơn 0,6; biến thiên từ 0,918 đến 0,930. Đồng thời, tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0,3 và dao động từ 0,880 đến 0,895. Vậy thang đo đạt độ tin cậy cần thiết.

Bảng 6. Kết quả kiểm tra chất lượng của các thang đo quy trình tổ chức thực hiện bằng hệ số Cronbach Alpha

Biến	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến - tổng	Alpha nếu loại biến này
Sinh viên được phổ biến, quán triệt kỹ về các quy định và quy trình tại Trung tâm.	8,40	2,136	0,892	0,920
Sinh viên nắm chắc các quy định và quy trình thực hiện của Trung tâm.	8,42	2,205	0,880	0,930
Quy trình rõ ràng, ngắn gọn giúp sinh viên dễ dàng tiếp cận.	8,46	2,068	0,895	0,918

iv) Đánh giá về giá

Từ kết quả phân tích cho thấy giá trị trung bình của các thang đo là 3,49, kết quả này chứng tỏ các các ý kiến khảo sát đều đồng ý với nhận định giá cả các hàng hóa và dịch vụ do Trung tâm cung cấp đều phù hợp;

v) Đánh giá về môi trường

Từ Bảng 7 cho thấy giá trị trung bình của các thang đo nằm trong khoảng từ 3,93 - 4,21, kết quả này chứng tỏ các các ý kiến khảo sát đều đồng ý và hoàn toàn đồng ý với các nhận định rằng Trung tâm có khuôn viên sạch đẹp và Trung tâm luôn cố gắng cải tiến để có khuôn viên sạch đẹp hơn, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của sinh viên.

Bảng 7. Thống kê mô tả về môi trường

Biến	Quy mô mẫu	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Trung tâm có khuôn viên sạch đẹp và luôn cố gắng để có khuôn viên sạch đẹp.	400	1	5	4,21	0,777
Trung tâm không ngừng cố gắng cải tạo chỉnh trang khuôn viên nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên.	400	1	5	4,19	0,777
Khu vực đổ rác, số lượng thùng rác và vị trí đặt thùng rác phù hợp.	400	1	5	3,93	0,991
Trung tâm quan tâm đến việc phân loại rác và bảo vệ môi trường.	400	1	5	4,09	0,875
Valid N (listwise)	400				

Kết quả từ Bảng 8 cho thấy thang đo môi trường được cấu thành bởi 04 biến quan sát. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của thang đo bằng 0,915 > 0,6 và của tất cả các biến quan sát đều

lớn hơn 0,6; biến thiên từ 0,875 đến 0,915. Đồng thời, tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0,3 và dao động từ 0,759 đến 0,863. Vậy thang đo đạt độ tin cậy cần thiết.

Bảng 8. Kết quả kiểm tra chất lượng của các thang đo môi trường bằng hệ số Cronbach Alpha

Biến	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến - tổng	Alpha nếu loại biến này
Trung tâm có khuôn viên sạch đẹp và luôn cố gắng để có khuôn viên sạch đẹp.	12,22	5,699	0,843	0,881
Trung tâm không ngừng cố gắng cải tạo chỉnh trang khuôn viên nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên.	12,23	5,645	0,863	0,875
Khu vực đổ rác, số lượng thùng rác và vị trí đặt thùng rác phù hợp.	12,49	5,063	0,759	0,915
Trung tâm quan tâm đến việc phân loại rác và bảo vệ môi trường.	12,33	5,415	0,798	0,893

4.2. Mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng hoạt động phục vụ

Hài lòng về thái độ và khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên phục vụ: kết quả trưng cầu ý kiến về mức độ hài lòng về thái độ và khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên phục vụ cho thấy giá trị trung bình là 4,18 cho thấy các ý kiến khảo

sát đồng ý hài lòng về thái độ và khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên phục vụ.

Hài lòng về cơ sở vật chất: kết quả trưng cầu ý kiến về mức độ hài lòng về cơ sở vật chất cho thấy giá trị trung bình là 4,04, đồng nghĩa với việc các ý kiến khảo sát đồng ý hài lòng về cơ sở vật chất của Trung tâm.

Hài lòng về quy trình tổ chức thực hiện: kết quả trung câu ý kiến về mức độ hài lòng về quy trình tổ chức thực hiện cho thấy giá trị trung bình là 4,10 cho thấy các ý kiến khảo sát đồng ý hài lòng về quy trình tổ chức thực hiện do Trung tâm xây dựng.

Hài lòng về giá: kết quả trung câu ý kiến về mức độ hài lòng về giá hàng hóa, dịch vụ cho thấy giá trị trung bình là 3,86 cho thấy các ý kiến đồng ý hài lòng về giá cả hàng hóa và dịch vụ do Trung tâm cung cấp.

Hài lòng về môi trường: kết quả trung câu ý kiến về mức độ hài lòng về môi trường cho thấy giá trị trung bình là 4,13 cho thấy các ý kiến khảo sát đồng ý hài lòng về môi trường, khuôn

viên sạch đẹp do Trung tâm xây dựng.

Thông qua kết quả trung câu ý kiến từ phần mềm SPSS20 cho thấy, các thang đo đều có độ tin cậy cao. Kết quả từ Bảng 9 cho thấy thang đo mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng hoạt động phục vụ của Trung tâm được cấu thành bởi 05 biến quan sát.

Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của thang đo bằng 0,951 > 0,6 và của tất cả các biến quan sát đều lớn hơn 0,6; biến thiên từ 0,933 đến 0,957. Đồng thời, tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0,3 và dao động từ 0,785 đến 0,904. Vậy thang đo đạt độ tin cậy cần thiết.

Bảng 9. Kết quả kiểm tra chất lượng của các thang đo mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng hoạt động phục vụ bằng hệ số Cronbach Alpha

Biến	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến - tổng	Alpha nếu loại biến này
Hài lòng về cán bộ, nhân viên.	16,11	9,955	0,871	0,939
Hài lòng về cơ sở vật chất.	16,25	9,432	0,895	0,934
Hài lòng về quy trình.	16,19	9,720	0,904	0,933
Hài lòng về giá.	16,43	9,449	0,785	0,957
Hài lòng về môi trường.	16,16	9,796	0,892	0,935

4.3. Giải pháp đảm bảo chất lượng hoạt động phục vụ

Thứ nhất, đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao nhận thức, thái độ và trình độ cho cán bộ, nhân viên phục vụ.

Nhận thức, thái độ của cán bộ, nhân viên phục vụ góp phần rất lớn vào việc đảm bảo chất lượng phục vụ. Do đó, đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao nhận thức, thái độ và trình độ cho cán bộ, nhân viên làm công tác phục vụ là nhiệm vụ trọng tâm trong thời gian tới.

Hiện tại, Trung tâm có 25 cán bộ, nhân viên làm công tác phục vụ (11 thạc sĩ, 08 cử nhân, 06 lao động phổ thông) chia làm hai lĩnh vực: phục vụ mang tính chất hành chính (khen thưởng, thu nộp kinh phí, điểm, giấy chứng nhận, các chế độ rèn luyện và học tập,...) và phục vụ đảm bảo cơ sở vật chất, điều kiện học tập và sinh hoạt (điện nước, y tế, quân tư trang,

vật chất, an ninh trật tự,...). Đội ngũ này được đào tạo bài bản, có nhiều năm công tác tại Trung tâm (từ 02 năm trở lên), nắm chắc các quy định, quy trình trong thực hiện nhiệm vụ. Tuy nhiên, với đặc thù nhu cầu người học rất đa dạng, phức tạp và thay đổi không ngừng nên Trung tâm cần tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ đặc biệt là những kỹ năng mềm trong tiếp xúc, trao đổi và xử lý công việc.

Ngoài ra, Trung tâm còn tổ chức đầu thầu cung cấp các dịch vụ như bếp ăn, siêu thị, giặt là. Các đơn vị dịch vụ này có khoảng 40 nhân viên trong đó phần lớn đều có độ tuổi trên 35 và trình độ ở mức phổ thông, chưa được đào tạo bài bản qua trường lớp và được cấp các chứng chỉ về phục vụ, hoạt động phục vụ của lực lượng này chủ yếu được thực hiện bằng kinh nghiệm cá nhân. Do đó, để nâng cao chất lượng phục vụ, Trung tâm cần yêu cầu các đơn vị cung cấp dịch vụ định kỳ tổ chức thực hiện đào

tạo mới và đào tạo lại những kỹ năng phục vụ cho nhân viên một cách bài bản.

Bên cạnh chú trọng đào tạo kiến thức, chuyên môn, nghiệp vụ, Trung tâm cũng cần thực hiện các biện pháp tuyên truyền, giáo dục nhằm nâng cao nhận thức, thái độ của cán bộ, nhân viên. Đồng thời, tăng cường công tác kiểm tra, giám sát quá trình làm việc, tăng cường đặt các hòm thư góp ý và phát triển đường dây nóng để có thể tiếp nhận thông tin kịp thời, chính xác từ người học.

Thứ hai, đầu tư cơ sở vật chất, tài chính, mở rộng, đa dạng các hoạt động hỗ trợ.

Cơ sở vật chất lớp học, thư viện, phòng thực hành cũng như phòng ở, nhà ăn, khuôn viên có vai trò quan trọng góp phần tạo nên sự hài lòng cho người học. Hiện nay, theo công khai cơ sở vật chất năm 2023 [15] Trung tâm được giao quản lý, khai thác sử dụng khu Ký túc xá số 4 với hệ thống cơ sở vật chất gồm:

+ Nhà ở cho người học: 04 tòa nhà 5 tầng, đảm bảo chỗ ở cùng lúc cho 3,134 người.

+ Thao trường, bãi tập gồm 04 thao trường huấn luyện chiến thuật; 04 thao trường huấn luyện bắn súng; các bãi tập thể lực, 02 sân bóng đá mini có nhân tạo; 01 khu thể thao phức hợp; 08 phòng học trong đó có 02 phòng học chuyên dùng; nhà ăn 02 tầng.

+ Hệ thống thiết chế văn hóa: 02 bảng ảnh tuyên truyền, hệ thống pano khẩu hiệu trực quan, sân khấu biểu diễn văn hóa văn nghệ; vườn hoa, ghế đá, đài phun nước tạo môi trường xanh, sạch, đẹp nhằm hỗ trợ các hoạt động tuyên truyền giáo dục và vui chơi giải trí.

+ Tài liệu: giáo trình tập 1 và tập 2 (dùng cho sinh viên các trường đại học, cao đẳng): 7,769 quyển.

+ Các công trình khác: 02 sân bóng chuyền, bóng rổ, cầu lông, 02 sân bóng đá, 01 phòng sinh hoạt chung, 02 phòng bảo vệ, 01 phòng y tế, 02 nhà vệ sinh ngoài trời; 02 kho quân trang, 01 kho vũ khí trang bị, 01 nhà để xe,...

Với cơ sở vật chất hiện tại Trung tâm có thể đảm bảo được 3,134 người học tập trung, ăn, ở, rèn luyện trên 01 khóa vậy lưu lượng đào tạo một năm của Trung tâm có thể đạt trên 35,000 lượt người học.

Thực tế thông qua kết quả trưng cầu ý kiến của 400 sinh viên đều cho thấy, sinh viên đánh giá tốt về điều kiện cơ sở vật chất của Trung tâm. Tuy nhiên, để nâng cao chất lượng đào tạo cũng như sự hài lòng của người học, trong thời gian tới, Trung tâm cần tập trung xây dựng lộ trình cải tạo cơ sở vật chất hiện có, đẩy mạnh đầu tư kinh phí hiện đại hóa cơ sở vật chất bảo đảm ngày càng tốt hơn cho hoạt động giáo dục và sinh hoạt của người học. Trước mắt, tập trung cải tạo, sửa chữa, nâng cấp các phòng học, nhà ở sinh viên, củng cố hệ thống thao trường, bãi tập, phương tiện giáo dục; Quản lý, vận hành có hiệu quả cơ sở vật chất hiện có, nhất là các công trình phục vụ hoạt động thiết yếu của người học như: khu thể thao đa năng, sân bóng đá, siêu thị, nhà ăn.

Thứ ba, hoàn thiện quy trình, quy định.

Trung tâm đã có một số quy trình được cụ thể trong các văn bản tuy nhiên chưa đầy đủ. Vì vậy trong thời gian tới cần hoàn thiện các quy trình cần thiết và xem xét cải tiến các quy trình đã có phù hợp với thực tế trên tinh thần giảm bớt các thủ tục hành chính, có thể xử lý chính xác, kịp thời, mọi lúc mọi nơi.

Bên cạnh đó, quy trình cần phải cụ thể, rõ ràng, được sơ đồ hóa và công khai tại các nơi công cộng, trên các kênh thông tin của Trung tâm để sinh viên và các cán bộ nhân viên phục vụ đều tiếp cận được. Quy định được phổ biến rộng rãi đến sinh viên, để sinh viên nắm được và phối hợp cùng Trung tâm thực hiện sẽ giúp cho chất lượng phục vụ ngày càng tốt hơn.

Thứ tư, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số.

Trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 diễn ra hết sức nhanh chóng, toàn diện trên mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số vào các hoạt động quản lý, điều hành, tác nghiệp được xem như một xu hướng tất yếu.

Để chuyển đổi số thực sự phục vụ và giúp ích cho công tác quản lý, tác nghiệp, điều hành và giảng dạy, Trung tâm cần thay đổi nhận thức của lãnh đạo Trung tâm, từng cán bộ về tính cấp thiết của ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số. Phải xây dựng được ý thức, con người và văn hóa chuyển đổi số trong toàn

Trung tâm. Tập huấn để đảm bảo cán bộ các cấp nắm và thực hành thành thạo các kỹ năng cần thiết trên nền tảng số, công nghệ số và sẵn sàng tiếp nhận cái mới. Đồng thời cần xây dựng hạ tầng công nghệ thông tin và hạ tầng số phù hợp với chiến lược phát triển của Trung tâm, sẵn sàng đáp ứng nhu cầu về kết nối và xử lý dữ liệu. Xây dựng các phần mềm quản lý điện tử, các app tiện ích để người học, cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ có thể tương tác trực tiếp nhằm giảm thời gian xử lý dữ liệu; cung cấp các dịch vụ trực tuyến qua phần mềm, quản lý, sử dụng website và các trang thông tin xã hội của Trung tâm một cách hiệu quả nhằm cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác cho người học; quảng bá hoạt động, hình ảnh của Trung tâm.

Thứ năm, hình thành văn hóa chất lượng.

Xây dựng văn hóa chất lượng trong nâng cao chất lượng phục vụ vừa là mục tiêu, vừa là yêu cầu tất yếu để chuyển hóa tối ưu các quy trình quản lý, giảng dạy, rèn luyện thành chất lượng sản phẩm đầu ra; phù hợp xu hướng liên tục cải tiến, nâng cao chất lượng hiện nay. Với nhận thức đó, Trung tâm tập trung xây dựng các giá trị chung về chất lượng phục vụ như: niềm tin, kỳ vọng, cam kết về chất lượng; quyết tâm thực hiện; nỗ lực hợp tác trong mọi hoạt động,... Để thực hiện tốt các vấn đề đó, Trung tâm xây dựng, quản lý chặt chẽ các quy trình đảm bảo chất lượng phục vụ sát thực tiễn. Thực hiện tốt các khâu: xây dựng nội dung, kế hoạch chất lượng; quán triệt, triển khai đến mọi cán bộ, nhân viên, sinh viên; nâng cao trình độ quản lý cho cán bộ, giảng viên; huy động tối đa sự vào cuộc của các thành viên trong Trung tâm,... bảo đảm mọi người đều hiểu và quyết tâm thực hiện có chất lượng các công việc thường nhật; khiến nguyên tắc chất lượng trở thành nhu cầu, thói quen của mỗi cán bộ, nhân viên và người học. Bên cạnh đó, Trung tâm tạo môi trường thuận lợi để cán bộ, nhân viên, sinh viên được tự chủ, tự giác cống hiến, quyết định chất lượng công việc, tránh áp đặt, mệnh lệnh; đồng thời, quan tâm xây dựng cơ chế và điều kiện làm việc thuận lợi, giải quyết hài hòa lợi ích cá nhân và tập thể, hướng tới làm hài lòng các bên, các đối tượng liên quan, nhất là sinh viên; góp phần

từng bước hình thành văn hóa chất lượng - mục tiêu cao nhất mà các tổ chức hướng tới.

5. Kết luận

Trong bối cảnh hiện nay, chất lượng phục vụ là một nhân tố quan trọng nhằm nâng cao vị thế, uy tín của các tổ chức. Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh trong thời gian qua cũng đã chú trọng nâng cao chất lượng hoạt động phục vụ. Thông qua kết quả trưng cầu ý kiến của 400 sinh viên cho thấy Trung tâm đạt được sự đánh giá cao của sinh viên về thái độ, nhận thức của cán bộ, nhân viên phục vụ; cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu; quy trình, quy định thực hiện rõ ràng và từ đó giúp Trung tâm nhận được sự hài lòng của sinh viên đang theo học tại Trung tâm. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa chất lượng hoạt động phục vụ, trong thời gian tới, Trung tâm cần chú trọng các hoạt động đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên phục vụ; hiện đại hóa cơ sở vật chất; hoàn thiện các quy trình, quy định phục vụ và xây dựng văn hóa chất lượng phục vụ. Tuy nhiên, nghiên cứu còn một số hạn chế nhất định liên quan đến tính đại diện của mẫu khảo sát gồm 400 phiếu trưng cầu ý kiến và số lượng hạn chế các yếu tố ảnh hưởng. Do đó, trong thời gian tới, để hoàn thiện hơn, nghiên cứu sẽ tiếp tục mở rộng thêm số lượng phiếu trưng cầu ý kiến và bổ sung thêm các yếu tố khác.

Tài liệu tham khảo

- [1] Ministry of Education and Training of Vietnam, Circular No. 12/2017/TT-BGDĐT Promulgating the Regulation on the Quality Accreditation of Higher Education Institutions, Issued on May 19th, 2017 (in Vietnamese).
- [2] W. Edwards Deming, Out of the Crissis, 1994.
- [3] ISO 9000, 1994.
- [4] D. V. Dung, State Management of University Education Quality, Doctoral Thesis, 2015 (in Vietnamese).
- [5] N. V. Tuan, H. B. Buu, N. T. T. Van, The Influence of the Quality of Student Support Services on the University Image, A Study at Ho Chi Minh City University of Technology, <https://journalofscience.ou.edu.vn/index.php/soci->

- vi/article/view/882/, 2016 (accessed on: June 20th, 2023).
- [6] P. T. N. Phong, Factors Affecting the Quality Assurance of Upper Secondary Education, Education Magazine, Vol. 408, No. 2, 2017, (in Vietnamese).
- [7] UNESCO, Student Affairs and Services in Higher Education: Global Foundations, Issues and Best Practices, Paris: UNESCO, 2009.
- [8] P. T. L. Phuong, P. T. Huong, Student Satisfaction about the Service Quality of the University in Ho Chi Minh City, <https://journal.hcmue.edu.vn/index.php/hcmuejos/article/view/2483/2444/>, 2019 (accessed on: June 16th, 2023).
- [9] H. M. Hung, Quality Management in National Defense and Security Education Centers According to the AUN-QA Approach, Education Magazine, 2020, pp. 11-17.
- [10] N. T. H. Nhung, Quality of Service to Support Student Life at University of Industrial Technology - Thai Nguyen University, <https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/chat-luong-dich-vu-ho-tro-doi-song-sinh-vien-tai-dai-hoc-ky-thuat-cong-nghiep-dai-hoc-thai-nguyen-79164.htm/>, 2021 (accessed on: June 15th, 2023).
- [11] N. D. Dang, Center for National Defense and Security Education, Vietnam National University, Hanoi has Made a Breakthrough to Improve the Quality of its Operations, <http://tapchiquptd.vn/vi/giao-duc-qp-va-an-giao-duc-phap-luat/trung-tam-giao-duc-quoc-phong-va-an-ninh-dai-hoc-quoc-gia-ha-noi-dot-phanang-cao-chat-luo/20042.html/>, 2023 (accessed on: July 03rd, 2023).
- [12] N. M. Tien, Center for National Defense and Security Education, Hanoi University of Physical Education and Sports Focuses on Improving Work Quality and Efficiency, <http://tapchiquptd.vn/vi/giao-duc-qp-va-an-giao-duc-phap-luat/trung-tam-giao-duc-quoc-phong-va-an-ninh-truong-dai-hoc-su-pham-the-duc-the-thao-ha-noi-ta/11158.html/>, 2018 (accessed on: May 03rd, 2023).
- [13] P. T. Dung, Some Contents and Measures to Motivate Students to Study National Defense and Security, <https://trungtamgdqpan.vinhuni.edu.vn/hoat-dong-chuyen-mon/seo/mot-so-noi-dung-bien-phap-de-tao-dong-luc-cho-hoc-sinh-sinh-vien-hoc-tap-mon-quoc-phong-va-an-ninh-90598/>, 2019 (accessed on: May 06th, 2023).
- [14] J. F. Hair (Ed.), Multivariate Data Analysis (7. ed., Pearson New International ed), Harlow: Pearson, 2014.
- [15] Center for National Defense and Security Education, Vietnam National University, Hanoi, Publicize Information of the Center for National Defense and Security Education for the School Year 2021 - 2022, 2022.