NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ TRONG CÔNG TÁC THU HỌC PHÍ, LỆ PHÍ VÀ CÁC KHOẢN THANH TOÁN CHO SINH VIÊN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - KỸ THUẬT CÔNG NGHIỆP

IMPROVING THE QUALITY OF SUPPORT SERVICES IN COLLECTING TUITION FEES, CHARGES AND PAYMENTS FOR STUDENTS AT UNIVERSITY OF ECONOMICS - TECHNOLOGY FOR INDUSTRIES

Hoàng Thị Huyền

Khoa Kế toán Kiểm toán, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp

Đến Tòa soạn ngày 08/4/2025, chấp nhận đăng ngày 28/4/2025

Tóm tắt: Mục đích của nghiên cứu là đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ trong công tác quản lý thu học phí và các khoản thanh toán cho sinh viên thông qua việc kiểm định và đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ hỗ trợ này tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp. Số liệu được sử dụng trong phân tích được thu thập từ 1.218 sinh viên. Kết quả cho thấy phương tiện hữu hình có tác động mạnh mẽ đến sự hài lòng của sinh viên. Thêm vào đó, các nhân tố như khả năng đáp ứng, sự đồng cảm, năng lực phục vụ và sự tin cậy đều tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ hỗ trợ, sự hài lòng, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp.

Abstract: The purpose of this study is to propose solutions to improve the quality of support services in the collection of tuition fees, fees and payments for students through examining and measuring factors affecting student satisfaction with the quality of support services in the collection of tuition fees, fees and payments for students at the University of Economics - Technology for Industries. The data used in the analysis were collected from 1,218 students. The results showed that tangibles have a strong impact on satisfaction with the quality of support services. In addition, factors such as responsiveness, empathy, service capacity and reliability all have a positive impact on student satisfaction with the quality of support services.

Keywords: Quality of support services, satisfaction, University of Economics – Technology for Industries.

1. GIỚI THIỆU

Học phí là nguồn thu quan trọng và chủ yếu trong tổng ngân sách của các trường đại học Việt Nam. Bên cạnh đó, quản lý các khoản thanh toán cho sinh viên cũng có ý nghĩa trong công tác kế toán tại các trường đại học Việt Nam. Ngày nay, các trường đại học, bên cạnh việc nâng cao chất lượng dạy và học cũng không ngừng nâng cao chất lượng các hoạt động phục vụ sinh viên (SV). Trong đó, việc không ngừng cải tiến quy trình quản lý thu học phí, lệ phí và thanh toán cho sinh viên là vô cùng có ý nghĩa; trực tiếp ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên;

Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp (ĐHKTKTCN) là cơ sở giáo dục đại học định hướng ứng dụng với 27 ngành đào tạo trình độ đại học. Bên cạnh dịch vụ chính là dịch vụ đào tạo, các dịch vụ hỗ trợ (DVHT) đã góp phần không nhỏ trong việc thực hiện nhiệm vụ

cung cấp dịch vụ giáo dục, đào tạo tại trường, trong đó có DVHT trong công tác thu học phí và thanh toán cho sinh viên. Chất lượng DVHT nói chung cần được đánh giá đúng đắn, toàn diện, xác định những kết quả đạt được và những vấn đề còn hạn chế; để từ đó tìm ra giải pháp nâng cáo chất lượng DVHT.

Thực trạng DVHT trong công tác thu học phí và thanh toán cho sinh viên tại Trường ĐHKTKTCN trong những năm qua đã được cải thiện. Tuy nhiên sau đại dịch Covid-19, việc ứng dụng công nghệ để giảm tải sức lao động cũng như cung cấp các thông tin một cách nhanh chóng, chính xác là vô cùng cần thiết. Công tác thu nộp học phí và thanh toán cho sinh viên với số lượng sinh viên lớn của Nhà trường trong thời gian ngắn thực sự là vấn đề cấp bách; cần được nghiêm túc đánh giá để nâng cao chất lượng DVHT.

Thông qua việc kiểm định và đo lường những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng DVHT trong công tác thu học phí và thanh toán cho sinh viên, bài viết đưa ra những khuyến nghị nhằm phát huy những kết quả đã đạt được, đồng thời cải thiện những mặt còn hạn chế, góp phần nâng cao chất lượng DVHT cho sinh viên.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là: Chất lượng DVHT; Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng DVHT.

Trên thế giới và trong nước đã có nhiều nghiên cứu về chất lượng dịch vụ thông qua nghiên cứu sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ được khai thác theo nhiều khía cạnh khác nhau.

"Sự hài lòng", được hiểu là "mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của người đó"[6]. Khi đó, "mức độ thỏa mãn nhu cầu thực tế từ việc sử dụng sản phẩm lớn hơn, hoặc bằng mức độ thỏa mãn nhu cầu mong đợi từ sản phẩm" [6]. "Mức độ hài lòng của khách hàng được xác định bởi khoảng cách giữa mức độ thỏa mãn thực tế và mức độ thỏa mãn mong đợi. Khoảng cách đó càng lớn thì sự hài lòng hoặc không hài lòng sẽ càng lớn và ngược lại" [6].

Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ đã được nhiều nhà nghiên cứu đưa ra như: Nghiên cứu của Gronroos (1984), Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (1985), nghiên cứu của Brogowicz và cộng sự (1990), nghiên cứu của Cronin và Taylor (1992), Nghiên cứu của Dabholkar và cộng sự (2000).

Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ trong trường đại học được nhiều nhà nghiên cứu trong nước tìm hiểu như nghiên cứu của Huỳnh Thị Kim Duyên (2016), Nguyễn Thị Xuân Hương (2016), Nguyễn Thị Ngọc Diệp và Đoàn Thị Hồng Nga (2021), Thân Thị Thùy Linh và Nguyễn Thị An (2022).

Trên cơ sở tổng hợp các nghiên cứu liên quan, nhóm nghiên cứu nhận thấy:

Chất lượng dịch vụ liên quan đến mức độ đáp ứng các yêu cầu của dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng. Chất lượng dịch vụ được nghiên cứu và đánh giá theo nhiều mô hình khác nhau. Đối với đối tượng nghiên cứu về chất lượng DVHT trong trường đại học, nhóm nghiên cứu kế thừa nghiên cứu của Gronroos (1984), Parasuraman (1985); Trần Thị Kim Chi (2018) và Nguyễn Thị Ngọc Diệp (2021) [2, 3, 4, 5]. Theo đó, chất lượng dịch vụ được đánh giá thông qua sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Thông qua các nghiên cứu nước ngoài và trong nước có liên quan, đề tài tổng hợp các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng DVHT

bao gồm: Sự tin cậy, Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm, Phương tiện hữu hình

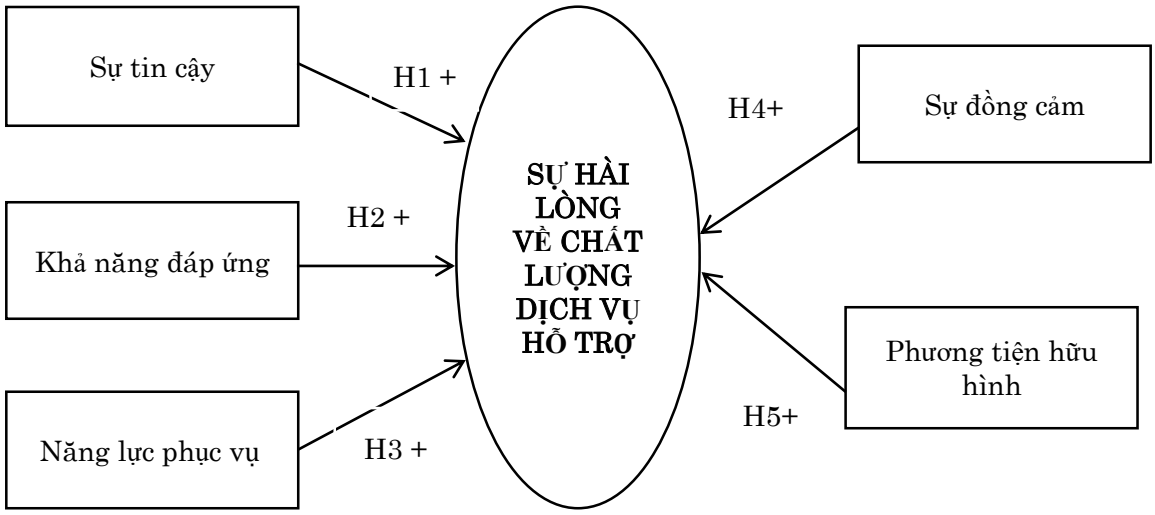
2.2. Mẫu nghiên cứu

Nhóm nghiên cứu tiến hành gửi phiếu khảo sát online tới sinh viên Trường ĐHKTKTCN. Đường link phiếu khảo sát:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfK6P2eusQ1hmpedYbojW3JcYS4t96OuN9_DpufC92Tdx11rw/viewform. Kết quả thu về 1.245 phiếu khảo sát. Sau khi nhập và làm sạch dữ liệu còn lại 1.218 phiếu khảo sát hợp lệ.

2.3. Mô hình nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu theo hình 1



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Trong đó, các biến độc lập được kế thừa từ nghiên cứu của Gronroos (1984), Parasuraman và cộng sự (1985) nghiên cứu của Trần Thị Kim Chi (2018), Nguyễn Thị Ngọc Diệp (2021) thông qua thang đo likert từ 1 tới 5 tương ứng với mức từ hoàn toàn không đồng ý tới hoàn đồng ý.

Cụ thể: "Sự tin cậy" 5 biến quan sát; "Khả năng đáp ứng" 4 biến quan sát; "Năng lực phục vụ" 4 biến quan sát; "Sự đồng cảm" 3 biến quan sát; "Phương tiện hữu hình" 5 biến quan sát; "Sự hài lòng" 4 biến quan sát [2, 3, 4, 5].

Các giả thuyết nghiên cứu được đưa ra là: "Sự tin cậy" (H1), "Khả năng đáp ứng" (H2), "Năng lực phục vụ" (H3), "Sự đồng cảm" (H4), "Phương tiện hữu hình" (H5) có tác động tích cực đến sự hài lòng và chất lượng dịch vụ.

2.4. Phương pháp phân tích

Nghiên cứu sử dụng các phương pháp sau: Thống kê mô tả, Phân tích nhân tố khám phá (EFA - Exploratory Factor Analysis), Phân tích tương quan Pearson, Phân tích hồi quy đa biến.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Thực trạng công tác thu học phí và thanh toán cho sinh viên tại Trường ĐHKTKTCN

Phòng Tài chính Kế toán là đơn vị đầu mối trực tiếp thu học phí và thanh toán cho sinh viên. Các loại học phí, thu khác theo quy định được thực hiện theo quy định về nội dung và mức thu của Nhà trường, phù hợp với quy định của pháp

luật và được phê duyệt bởi cấp có thẩm quyền:

- Tổ chức hoạt động thu tiền, thực hiện đối chiếu rà soát thường xuyên, hướng dẫn các đơn vị liên quan trong công tác thu.
- Phối hợp với các đơn vị chức năng kiểm tra, đối chiếu số tiền phải thu, đã thu và số còn nợ, lập biên bản để làm cơ sở theo dõi, quản lý và kiến nghị biện pháp xử lý.
- Đổi mới phương pháp thu học phí cho từng hệ, từng lớp và từng bước áp dụng công nghệ thông tin vào quá trình thu học phí đảm bảo tính khoa học, thuận tiện cho SV trong quá trình thu nộp học phí.
- Thanh toán đầy đủ, kịp thời các khoản chế độ, chính sách của sinh viên như học bổng khuyến khích học tập, miễn giảm học phí, hỗ trợ học tập, trả lại học phí, bảo hiểm xã hội…
- Tăng cường hỗ trợ sinh viên, giải đáp các vướng mắc phát sinh trong thu nộp học phí, các khoản thu khác và thanh toán cho sinh viên.

Tuy nhiên, thực hiện tổ chức công tác thu nộp học phí, lệ phí, các khoản thu khác và thanh toán cho sinh viên tại Trường ĐHKTKTCN cũng còn gặp phải một số vướng mắc như sau:

Một là, việc ứng dụng các công nghệ hiện đại đã góp phần nâng cao hiệu quả công tác quản lý học phí và thanh toán cho sinh viên. Song, với số lượng sinh viên lớn và thời gian thu ngắn, việc thu học phí đã gặp những khó khăn nhất định cần được nghiêm túc đánh giá và hoàn thiện.

Hai là, quy trình quản lý thu học phí, lệ phí và thanh toán cho sinh viên cần được nghiên cứu xem xét và hoàn thiện, cần xác định từng công việc cụ thể, từng đơn vị, bộ phận liên quan. Cụ thể trong việc xuất hóa đơn điện tử và gửi email cho sinh viên, việc điều chỉnh ngày thu trên phần mềm quản lý để khớp với sổ phụ để thuận tiện trong việc đối chiếu.

Ba là, Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ liên quan đến học phí cho sinh viên đã được tăng lên, tuy nhiên vẫn còn có những phản hồi chưa tích cực từ phía sinh viên liên quan đến học phí và các khoản thanh toán.

3.2. Kết quả kiểm định tác động của các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng DVHT trong công tác quản lý học phí và thanh toán cho sinh viên tại Trường ĐHKTKTCN

Dữ liệu thu thập được nhóm nghiên cứu nhập vào phần mềm SPSS26 để tiến hành phân tích. Kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha đối với các biến độc lập:

- Đối với các biến độc lập (Sự tin cậy, Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm): các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng phù hợp (≥0,3). Hệ số Cronbach's Alpha ≥0,6.
- Đối với biến Phương tiện hữu hình: Biến PTHH5 bị loại vì không đủ điều kiện, hệ số tương quan biến tổng = 0,201 <0,3.

Với điều kiện kết quả kiểm định KMO bằng 0,811 lớn hơn 0,05, phân tích nhân tố được chấp nhận với tập dữ liệu nghiên cứu. Sig Barlett's Test = 0,000 < 0,05, phân tích nhân tố là phù hợp. Giá trị Eligenvalue = 1,270 và trích được 5 nhân tố mang ý nghĩa tóm tắt thông tin tốt nhất. Phương sai trích bằng 72,208% cho thấy mô hình EFA là phù hợp. Như vậy 5 nhân tố được trích cô đọng được 72,208% biến thiên các biến quan sát.

Kết quả ma trận xoay cho thấy, 20 biến quan sát được gom thành 5 nhân tố, tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố Factor Loading lớn hơn 0,5.

Bảng 1. Ma trận xoay số

Rotated Component Matrix[a]					
	Component				
	1	2	3	4	5

KNDU1	.922				
KNDU4	.900				
KNDU3	.894				
KNDU2	.878				
STC2		.864			
STC5		.848			
STC1		.781			
STC4		.767			
STC3		.681			
PTHH2			.861		
PTHH4			.815		
PTHH1			.764		
PTHH3			.699		
NLPV4				.865	
NLPV3				.824	
NLPV1				.723	
NLPV2				.694	
SDC3					.820
SDC2					.792
SDC1					.784
Hệ số KMO = .811					
Sig Barlett's Test = .000					
Phương sai trích = 72,208%					

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS26)

Kết quả phân tích tương quan "Pearson": Sig tương quan Pearson các biến độc lập STC, KNDU, NLPV, SDC, PTHH với biến phụ thuộc SHL nhỏ hơn 0,05. Như vậy, có mối liên hệ tuyến tính giữa các biến độc lập này với biến SHL, trong đó: Giữa PTHH và SHL có mối tương quan mạnh nhất với hệ số r là 0,624, giữa STC và SHL có mối tương quan yếu nhất với hệ số r là 0,216.

Kết quả phân tích hồi quy đa biến cho thấy: Giá trị R^2 hiệu chỉnh bằng 0,644 cho thấy biến độc lập đưa vào chạy hồi quy ảnh hưởng 64,4% sự thay đổi của biến phụ thuộc, còn lại 35,6% là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên.

Hệ số "Durbin-Watson" = 1,599 nằm trong khoảng 1,5 đến 2,5 nên không có hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc nhất xảy ra. Sig kiểm định F bằng 0,00<0,05, như vậy mô hình hồi quy tuyến tính bội phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được.

Bảng 2. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.622	.064		9.786	.000		
	Sự tin cậy	.104	.009	.188	10.953	.000	.994	1.006
	Khả năng đáp ứng	.192	.012	.305	15.475	.000	.753	1.328
	Năng lực phục vụ	.113	.014	.164	8.109	.000	.719	1.391
	Sự đồng cảm	.129	.014	.187	9.041	.000	.683	1.463
	Phương tiện hữu hình	.289	.013	.427	21.895	.000	.770	1.299
a. Dependent Variable: SHL								

(Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS26)

Theo bảng 2: Sig kiểm định t hệ số hồi quy của các biến độc lập đều nhỏ hơn 0.05, do đó các biến độc lập này đều có ý nghĩa giải thích cho biến phụ thuộc. Hệ số VIF đều nhỏ hơn 2 do vậy không có đa cộng tuyến.

Các hệ số hồi quy đều lớn hơn 0. Như vậy tất cả các biến độc lập đưa vào phân tích hồi quy đều tác động cùng chiều tới biến phụ thuộc. Cụ thể:

Biến Phương tiện hữu hình tác động mạnh nhất đến Sự hài lòng. Khả năng đáp ứng tác động mạnh thứ hai đến Sự hài lòng của sinh viên; tiếp theo là biến Sự đồng cảm, Năng lực phục vụ tác động mạnh thứ ba, Sự tin cậy tác động yếu nhất đến Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng DVHT.

4. KẾT LUẬN

Mục đích của nghiên cứu này là đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ trong công tác quản lý thu học phí và các khoản thanh toán cho sinh viên thông qua việc kiểm định và đo lường các nhân tố ảnh hưởng tới Sự hài lòng của SV. Từ kết quả nghiên cứu cho thấy Phương tiện hữu hình có tác động mạnh mẽ tới Sự hài lòng sinh viên.

Phương tiện hữu hình trong DVHT về học phí và thanh toán cho sinh viên: Hiện nay, công tác thu học phí, lệ phí và thanh toán cho sinh viên tại Trường ĐHKTKTCN đã được cải thiện rõ rệt. Nhà trường tổ chức thu học phí, lệ phí với nhiều hình thức khác nhau; Đổi mới phương pháp thu học phí cho từng hệ, từng lớp và từng bước áp dụng công nghệ thông tin vào quá trình thu học phí đảm bảo tính khoa học, thuận tiện cho SV trong quá trình thu nộp học phí. Hệ thống thu học phí được cập nhật thường xuyên, dễ truy cập. Trang phục của cán bộ nghiệp vụ lịch sự; Tài liệu hướng dẫn quy trình nộp học phí và thanh toán cho sinh viên đầy đủ, rõ ràng và cập nhật thường xuyên. Tất cả các điều kiện đó, đã góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên, góp phần nâng cao chất lượng DVHT trong công tác thu nộp học phí của sinh viên. Đây cũng là yếu tố có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên. Do vậy, Nhà trường cần tiếp tục phát huy các thành công đã đạt được, thường xuyên đổi mới và cập nhật các ứng dụng công nghệ hiện đại trong công tác thu học phí để đạt hiệu quả cao.

Theo bảng 2, Khả năng đáp ứng là nhân tố có tác động mạnh thứ hai đến sự hài lòng của sinh viên. Với sự thay đổi mạnh mẽ về quan điểm quản trị đại học của Nhà trường, các đơn vị chức năng trong trường đã có sự cải tiến và đổi mới nhằm nâng cao chất lượng phục vụ sinh viên. Trong công tác thu nộp học phí và thanh toán cho sinh viên, cán bộ nghiệp vụ vụ luôn sẵn sàng tư vấn, hướng dẫn những thắc mắc của sinh viên thông qua nhiều kênh khác nhau như email, zalo, facebook, điện thoại… Những khó khăn, vướng mắc của SV luôn được xem xét và hỗ trợ kịp thời, thỏa đáng… Ngoài Phòng Tài chính Kế toán, các vấn đề liên quan đến học phí, thường liên quan đến nhiều đơn vị chức năng về đào tạo, quản lý sinh viên, khảo thí. Các đơn vị này luôn phối hợp tốt để hỗ trợ giải đáp các vướng mắc phát sinh cho sinh viên.

Sự đồng cảm, Năng lực phục vụ và Sự tin cậy cũng là những nhân tố có tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên ở mức độ nhất định. Nhà trường, cố vấn học tập và cán bộ nghiệp vụ luôn theo dõi và hiểu rõ nhu cầu, mong muốn và các khó khăn của sinh viên, sẵn sàng hỗ trợ và quan tâm đến sinh viên khi có vấn đề khó khăn về học phí, lệ phí và các khoản thanh toán cho SV. Cán bộ nghiệp vụ có năng lực làm việc tốt; có tinh thần, thái độ phục vụ ân cần

với sinh viên. Các thông tin liên quan đến thu nộp học phí và thanh toán cho sinh viên được cung cấp đầy đủ và kịp thời, có đầy đủ tài liệu hướng dẫn và các quy trình, thu tục đơn giản, dễ hiểu đảm bảo sự tin cậy đối với sinh viên.

Trên cơ sở nghiên cứu thực trạng công tác thu nộp học phí và thanh toán cho sinh viên và nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng DVHT trong công tác thu nộp học phí và thanh toán cho SV, nhóm nghiên cứu đưa một số khuyến nghị như sau:

- Thứ nhất: Tiếp tục ứng dụng các phần mềm, công nghệ hiện đại trong tổ chức thu nộp học phí, lệ phí và thanh toán cho SV đảm bảo nhanh chóng, thuận tiện và hiệu quả.

- Thứ hai: Hoàn thiện quy trình quản lý thu học phí, lệ phí và thanh toán cho sinh viên, xác định từng công việc cụ thể, từng đơn vị, bộ phận liên quan và trách nhiệm cụ thể. Việc xuất hóa đơn điện tử và gửi mail đến sinh viên, làm việc với đơn vị cung cấp phần mềm đề xuất việc xuất hóa đơn điện tử và gửi đến email mà SV đã đăng ký.

- Thứ ba: Thường xuyên khảo sát lấy ý kiến của sinh viên về chất lượng DVHT để đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên; lắng nghe những ý kiến đóng góp của sinh viên để làm tốt hơn nữa chức năng tư vấn, hỗ trợ và phục vụ sinh viên. Các nội dung khảo sát tập trung vào: Nhận thức của sinh viên và Thực trạng công tác thu nộp học phí và thanh toán cho sinh viên. Từ đó, đánh giá được những nhận thức chưa đúng của sinh viên để có kế hoạch hướng dẫn, cập nhật, bổ sung tài liệu…

Kết quả nghiên cứu cho thấy "Phương tiện hữu hình", "Khả năng đáp ứng", "Sự đồng cảm", "Năng lực phục vụ" và "Sự tin cậy" ảnh hưởng 64,4% đến sự thay đổi của "Sự hài lòng", các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên chiếm 35,6%. Đây là tiền đề để mở rộng phạm vi nghiên cứu về các yếu tố tác động đến Sự hài lòng của SV trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Huỳnh Thị Kim Duyên, Nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Tài chính – Kế toán, Đại học Đà Nẵng, 2016.

[2] Nguyễn Thị Ngọc Diệp, Đoàn Thị Hồng Nga, Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo đại học bằng E-learning trong bối cảnh Covid-19 tại Trường Đại học Lạc Hồng, Tạp chí Giáo dục, Kỳ 1-1/2021, số 493, trang 59-64 (2021).

[3] Trần Thị Kim Chi, Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Ngân hàng Á Châu chi nhánh Đồng Nai, Tạp chí Khoa học Lạc Hồng, tháng 3 năm 2029, số 6, trang 001-005. (2019).

[4] Christian Gronroos (1984), A Service Quality Model an its Marketing Implications, European Journal of Marketing Vol. 18, No. 4, https://www.researchgate.net/publication/233522386_A_Service_Quality_Model_and_Its_Marketing_Implications.

[5] Parasuraman, A, Zeithaml, V.A. anh Berry, L.L.(1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49, 41-50,

https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL.

[6] Philips Kotler, *Marketing Management Milenium Edition*, pp 239, Prentic Hall Inc, USA, Ten Edition, (2001).

Thông tin liên hệ: **Hoàng Thị Huyền**
Điện thoại: 0906158616 – Email: hthuyen@uneti.edu.vn
Khoa Kế toán - Kiểm toán, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp.