

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên Học viện Ngân hàng

NGUYỄN THÀNH TRUNG

Học viện Ngân hàng

Trên phạm vi quốc tế, từ lâu giáo dục đại học đã trở thành một ngành dịch vụ phục vụ nội địa và cả xuất khẩu. Tại Việt Nam, giáo dục bậc đại học đang đứng trước những câu hỏi lớn là “Có hay không thị trường giáo dục? Giáo dục có phải là hàng hóa? Thế nào là thương mại hóa giáo dục?”. Nếu như xem giáo dục đại học là dịch vụ thì sinh viên sẽ là khách hàng chủ yếu sử dụng dịch vụ này và việc khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ qua ý kiến của sinh viên là điều cần thiết. Qua đó, nhà trường có được những đánh giá khách quan của sinh viên- những người sử dụng dịch vụ- về những gì mình đã cung cấp, những gì mình được kỳ vọng. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ với sự thỏa mãn khách hàng hiện nay vẫn có nhiều ý kiến khác nhau. Chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học tại các nhà trường liệu có làm hài lòng của sinh viên? Nghiên cứu nhằm kiểm định mối quan hệ giữa các thành phần của chất lượng dịch vụ (thành phần hữu hình; thành phần đáp ứng; thành phần tin cậy; thành phần bảo đảm; thành phần cảm thông) với sự hài lòng của sinh viên, từ đó trả lời hai câu hỏi: (i) Có mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên tại Học viện Ngân hàng hay không? (ii) Trong các nhân tố thuộc chất lượng dịch vụ thì nhân tố nào có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên?





1. Cơ sở lý thuyết

Sự hài lòng của sinh viên

Theo Oliver (1997), *sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những gì mong muốn*. Theo Kotler và Clarke (1987), sự hài lòng là trạng thái của một người khi mà kết quả họ nhận được đáp ứng được sự kỳ vọng của họ. Sự hài lòng như một hàm số phản ánh mối quan hệ giữa sự kỳ vọng và sự cảm nhận. Khi nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên, Palacio, Mensens và Perez (2002) cho rằng sự kỳ vọng của sinh viên đã có từ trước khi sinh viên đăng ký và thi vào trường đại học. Tuy nhiên, Cambiano và De vore (2002) lại tin rằng sự hài lòng của sinh viên thực tế bao gồm sự cảm nhận và sự trải nghiệm của sinh viên đó trong những năm học tại trường đại học.

Từ các nghiên cứu trên, sự hài lòng trong nghiên cứu này được định nghĩa như một trạng thái của sinh viên khi mà kết quả nhận được từ các dịch vụ trong trường đại học đáp ứng được những kỳ vọng của các sinh viên đó.

Chất lượng dịch vụ

Khái niệm chất lượng dịch vụ được xem xét trên cơ sở sự đánh giá của người sử dụng hay khách hàng về việc tiêu dùng dịch vụ nào đó. Theo Parasuraman et al (1985:1988, dẫn theo Nguyễn Đình Thọ et al 2003), chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ.

Chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học

Chất lượng giáo dục đại học được định nghĩa rất khác nhau tùy theo từng thời điểm và đối tượng quan tâm: sinh viên, giảng viên, người sử dụng lao động, các tổ chức tài trợ và các cơ quan kiểm định (Burrows và Harvey, 1993); trong nhiều bối cảnh, chất lượng giáo dục đại học còn phụ thuộc vào tình trạng phát triển kinh tế- xã hội của mỗi nước.

Trong nghiên cứu này, chúng tôi quan niệm "*chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu*" như là một định nghĩa phù hợp nhất đối với giáo dục đại học của nước ta. Sự phù hợp với mục tiêu còn bao gồm cả sự đáp ứng hay vượt qua các chuẩn mực đã được đặt ra trong giáo dục và đào tạo. Sự phù hợp với mục tiêu cũng đề cập đến những yêu cầu về sự hoàn thiện của đầu ra, hiệu quả của đầu tư. Mỗi một trường đại học cần xác định nội dung của sự phù hợp với mục tiêu trên cơ sở bối cảnh cụ thể của nhà trường tại thời điểm xác định mục tiêu đào tạo của mình.

Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên

Chất lượng dịch vụ được coi là tiêu chuẩn trước tiên cho việc thiết lập, duy trì sự hài lòng của khách hàng. Theo đó, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là một chủ đề quan trọng và có tính chiến lược trong các công ty (Cronin và Taylor 1992). Bigne, Moliner và Sanchez (2003) trong nghiên cứu

của mình đã cho thấy mối quan hệ quan trọng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng với kết quả nghiên cứu có hệ số $R=0.66$. Ham và Hayduk (2003) cho rằng trong môi trường giáo dục đại học thì mối quan hệ giữa các thành phần chất lượng của dịch vụ với sự hài lòng của sinh viên là khác nhau. Cụ thể, Sự tin cậy ($R=0.547$; $\text{sig}=0.000$), tiếp theo là thành phần đáp ứng và sự cảm thông ($R=0.5432$; $\text{sig}=0.000$), thành phần bảo đảm ($R=0.492$; $\text{sig}=0.000$) và cuối cùng là thành phần hữu hình ($R=0.423$; $\text{sig}=0.000$)

Trên cơ sở tổng hợp một số nghiên cứu về mối quan hệ chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên đồng thời dựa trên thang đo SERVQUAL của Parasuraman (1985) et al (Nguyễn Đình Thọ, 2006), nghiên cứu đưa ra các giả thuyết cần kiểm định sau:

H1: Có mối quan hệ giữa thành phần cảm thông với sự hài lòng của sinh viên

H2: Có mối quan hệ giữa thành phần hữu hình với sự hài lòng của sinh viên

H3: Có mối quan hệ giữa thành phần đáp ứng với sự hài lòng của sinh viên

H4: Có mối quan hệ giữa thành phần đảm bảo với sự hài lòng của sinh viên

H5: Có mối quan hệ giữa thành phần tin cậy với sự hài lòng của sinh viên

2. Phương pháp nghiên cứu

Bước 1: Nghiên cứu sơ bộ bằng việc tìm hiểu chi tiết



các thành phần của thang đo SERVQUAL, qua đó, thực hiện xây dựng hệ thống khái niệm, thang đo, các biến quan sát và hiệu chỉnh với các biến quan sát cho phù hợp với thực tế tại bối cảnh là Học viện Ngân hàng (HVNH). Thang đo sử dụng trong nghiên cứu là thang đo Likert 5 điểm với 1 là hoàn toàn không đồng ý và 5 là hoàn toàn đồng ý. Trên cơ sở thang đo được xây dựng, tác giả đã thực hiện khảo sát thử 60 sinh viên và tiến hành đánh giá độ tin cậy của thang đo. Kết quả cho thấy các thành phần của thang đo chất lượng dịch vụ đều cho hệ số Cronbach Alpha nằm trong khoảng từ 0.6 đến 0.7. Như vậy là thang đo thiết kế đã đạt độ tin cậy và được sử dụng để khảo sát trên diện rộng.

Bước 2: Trên cơ sở của bước 1, gửi ngẫu nhiên bảng hỏi đến 328 sinh viên. Kết quả thu về tiếp tục được đánh giá độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach Alpha để kiểm định mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau. Tiếp sau đó, phân tích nhân tố khám phá (EFA) được sử dụng để kiểm định các nhân tố ảnh hưởng và nhận diện các yếu tố được cho là phù hợp; đồng thời sử dụng phân tích hồi qui tuyến tính đa biến xác định các nhân tố và mức độ tác động của từng nhân tố chất lượng dịch vụ đến mức độ hài lòng của sinh viên.

3. Kết quả phân tích

3.1. Mô tả mẫu nghiên cứu

Theo Bảng 1, số sinh viên năm thứ 4 chiếm tỷ trọng nhỏ

(4,57%) là do trong thời gian nghiên cứu, số sinh viên này đã học xong các học kỳ ở trường và chuẩn bị đi thực tập. Việc phân bố số sinh viên khảo sát cho các ngành học cũng thể hiện đặc trưng của HVNH: Sinh viên khoa Ngân hàng chiếm tỷ lệ cao nhất (25,91%); tiếp đó là sinh viên khoa Kế toán kiểm toán (23,48%); sinh viên khoa Tài chính (22,87%)

còn lại là sinh viên khoa Hệ thống thông tin kinh tế và khoa Ngoại ngữ.

3.2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Để đánh giá được sự tin cậy của thang đo hay tính nhất quán nội tại của các biến quan sát, nghiên cứu sử dụng công cụ chính là hệ số Cronbach Alpha. Hệ số Cronbach Alpha được sử dụng để loại bỏ các biến rác, các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng (item- total correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại. Tiêu chuẩn chọn thang đo là khi nó có độ tin cậy Cronbach Alpha lớn hơn 0,6 (Nunnally & Burnstein, 1994). Trong nghiên cứu

Bảng 1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Đặc điểm	Tần suất	Tỷ trọng
Giới tính		
Nam	84	25.61%
Nữ	244	74.39%
Năm học		
Năm 1	102	31.10%
Năm 2	101	30.79%
Năm 3	110	33.54%
Năm 4	15	4.57%
Học lực		
Kém	1	0.30%
Yếu	1	0.30%
Trung bình	52	15.85%
Khá	212	64.63%
Giỏi	62	18.90%
Ngành học		
Tài chính	75	22.87%
Kế toán - Kiểm toán	77	23.48%
Ngân hàng	85	25.91%
Quản trị kinh doanh	32	9.76%
Ngoại ngữ	39	11.89%
Hệ thống thông tin kinh tế	20	6.10%
Total	328	100.0

này sau khi thực hiện đánh giá độ tin cậy Cronbach Alpha thì các biến quan sát A2 và RES4 có hệ số tương quan biến tổng <0,3 được loại bỏ. Kết quả sau khi loại hai biến này thì thang đo các thành phần chất lượng dịch vụ đều có hệ số Cronbach Alpha >0,7 (Bảng 2). Sau khi kiểm tra mức độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha, kỹ thuật phân tích nhân tố khám

Bảng 2. Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo

Các thành phần chất lượng dịch vụ	Cronbach's Alpha	N of Items
Cảm thông	.768	5
Đảm bảo	.816	7
Đáp ứng	.816	4
Tin cậy	.744	4
Hữu hình	.856	6
Hài lòng	.913	6



phả EFA được sử dụng để đánh giá lại mức độ hội tụ của các biến quan sát theo các thành phần. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's cho thấy mỗi thang đo đều có phương sai trích lớn hơn 0,5 với mức ý nghĩa $\text{sig}=.000 < 0,05$ cho thấy phân tích nhân tố rất thích hợp, các thang đo đều đạt giá trị hội tụ.

3.3. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Kết quả phân tích hồi quy nhận được các giá trị hệ số phóng đại phương sai (VIF) < 5 có nghĩa là các biến độc lập không có quan hệ chặt chẽ với nhau nên không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Hệ số Durbin- Watson bằng 1.435 nằm trong khoảng 1-3. Do đó, áp dụng quy tắc kiểm định đơn giản trong kiểm định Durbin- Watson cho thấy hiện tượng tự tương quan của nhiễu không xảy ra. Phân tích phương sai ANOVA cho thấy trị số F có giá trị $F= 330.550$ và $\text{sig}=.000 < 0.05$, như vậy các biến độc lập (cảm thông, đáp ứng, đảm bảo, tin cậy và hữu hình) có mối quan hệ với biến phụ thuộc là sự hài lòng. Hệ số

R^2 điều chỉnh là .556 với mức ý nghĩa $\text{sig}=.000$ thể hiện các nhân tố của chất lượng dịch vụ trong mô hình giải thích được 55,6% sự biến thiên của mức độ hài lòng, còn lại là các yếu tố khác chưa được nghiên cứu. Đồng thời hệ số chuẩn hóa B của 5 biến đưa vào mô hình đều có ý nghĩa thống kê ($\text{Sig} < 5\%$). Từ các kết quả trên, phương trình hồi qui ước lượng các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ được thiết lập như sau:

$$HAILONG = a + 0.237 \times HUUHINH + 0.228 \times TINCAY + 0.217 \times DAMBAO + 0.202 \times DAPUNG + 0.116 \times CAMTHONG$$

Các hệ số hồi quy mang dấu dương thể hiện các nhân tố trong mô hình hồi quy đều ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của sinh viên, có nghĩa là khi gia tăng bất kỳ một thành phần nào của chất lượng dịch vụ cũng đều làm tăng sự hài lòng của sinh viên. Như vậy, các giả thuyết của nghiên cứu đặt ra ban đầu đều được chấp nhận, tức là có mối quan hệ thuận chiều giữa các thành phần của chất lượng dịch vụ tới sự hài lòng của sinh viên.

Nhìn vào phương trình được thiết lập ta thấy, nhân tố ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của sinh viên

là nhân tố HUUHINH với hệ số hồi quy là 0.237; nhân tố ảnh hưởng ít nhất đến sự hài lòng của sinh viên là nhân tố CAMTHONG với hệ số hồi quy 0.116.

4. Thảo luận kết quả

Kết quả hồi quy cho thấy trong 5 thành phần của chất lượng dịch vụ thì thành phần hữu hình có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên tiếp theo là các thành phần tin cậy, đảm bảo, đáp ứng và cảm thông. Tuy nhiên để có thể hiểu rõ hơn là trong các thành phần trên thì sinh viên mong muốn cụ thể như thế nào, chúng ta căn cứ vào đặc điểm của từng nhân tố thể hiện ở Bảng 4.

- Về cơ bản sinh viên hài lòng đối với cơ sở vật chất của nhà trường (Phòng học, thư viện, cơ sở vật chất trong lớp học) với điểm trung bình dao động từ 3.2 đến 4.2 (Tính theo thang đo Likert 5 điểm).

- Đối với giảng viên thì sinh viên hài lòng nhất đối với các thành phần sau: Tác phong của giảng viên (điểm 4.5), năng lực của giảng viên trong giải quyết các vấn đề phát sinh (điểm 3.8), giảng viên được đào tạo bài bản (điểm 4.9), giảng viên trung thực trong việc đánh giá sinh viên (điểm 3.8). Tuy nhiên, còn một số điểm sinh viên chưa thực sự hài lòng là: Giảng viên hiền và chia sẻ với sinh viên (điểm 2.9); giảng viên giải đáp các thắc mắc một cách kỹ lưỡng (điểm 2.8); trình độ tiếng Anh của giảng viên (điểm 2.9)

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Các thành phần chất lượng dịch vụ	Hệ số chuẩn hóa B	Sig	VIF
CONSTANT		.024	
CẢM THÔNG	.116	.000	1.798
ĐẢM BẢO	.217	.000	1.888
ĐÁP ỨNG	.202	.000	1.729
TIN CẬY	.228	.000	1.017
HỮU HÌNH	.237	.000	1.972
F	330.550	.000	
R^2	.556	.000	
Durbin- Watson	1.453		



Bảng 4. Điểm trung bình các thành phần trong thang đo từ kết quả điều tra

(LeBlanc và Nguyễn (1997); Atheeyaman (1997) dẫn theo nghiên cứu của Nguyễn Minh Tuấn, 2012)

Mã hóa	Các biến quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn
CẢM THÔNG			
E1	Việc quản lý của nhà trường hướng tới nguyện vọng của sinh viên	3.3262	.89868
E2	Cán bộ phòng ban sẵn lòng giúp đỡ sinh viên	2.5060	.95728
E3	Giảng viên hiểu và chia sẻ các mong muốn của sinh viên	2.9390	.79135
E4	Nhà trường đánh giá sinh viên trung thực khách quan	3.3110	.87486
E5	Giảng viên khuyến khích và động viên sinh viên trong quá trình học	3.7134	.86215
ĐẢM BẢO			
A1	Cán bộ phòng ban nhà trường thân thiện và lịch sự với sinh viên	3.0183	.97975
A2	Giảng viên trong trường thân thiện và lịch sự với sinh viên	3.8963	2.33997
A3	Giảng viên được đào tạo bài bản	4.9023	.75419
A4	Cán bộ phòng ban nắm được các quy định và thủ tục trong công việc	3.7683	.75498
A5	Giảng viên có khả năng tiếng anh tốt	2.9245	.78998
A6	Giảng viên giải đáp các thắc mắc kỹ lưỡng	2.8006	.80100
A7	Chương trình giảng dạy được thiết kế tốt và thường xuyên cập nhật	3.0396	.82300
A8	Giảng viên trung thực và không thiên vị trong việc đánh giá sinh viên	3.8167	.92413
ĐÁP ỨNG			
RES1	Có đủ cán bộ phòng ban trong việc trợ giúp sinh viên	3.3445	.85683
RES2	Có đủ giảng viên trong việc giảng dạy sinh viên	3.5305	.81217
RES3	Năng lực của các cán bộ phòng ban trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh	3.4354	.74009
RES4	Năng lực của giảng viên trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh	3.8039	2.92751
RES5	Nhà trường có nhiều kênh thông tin để tiếp thu các phản ánh của sinh viên	2.9165	.93461
TIN CẬY			
REL1	Việc đăng ký học tại trường là kịp thời và không có sai sót	2.7622	1.12716
REL2	Nhà trường lưu giữ hồ sơ sinh viên đầy đủ và chính xác	3.7104	.83407
REL3	Nhà trường cung cấp đầy đủ các dịch vụ như đã cam kết	3.4268	.84998
REL4	Trong quá trình giảng dạy giảng viên đã cung cấp các bài giảng tốt	3.5610	.79135
HỮU HÌNH			
T1	Cán bộ phòng ban có tác phong phù hợp khi làm nhiệm vụ	3.6298	.85232
T2	Giảng viên có tác phong phù hợp khi lên lớp	4.5007	.71734
T3	Phòng học được bố trí hiện đại	3.4994	.96050
T4	Cơ sở vật chất của lớp học phù hợp với việc học tập	4.2884	.95852
T5	Phòng học được giữ sạch sẽ và yên tĩnh	3.6061	.93845
T6	Thư viện cung cấp đầy đủ các nguồn lực cho việc tham khảo	4.163	.90910
SỰ HÀI LÒNG			
S1	Bạn hài lòng với việc học tập tại Học viện Ngân hàng	3.2543	.81521
S2	Nếu được lựa chọn lại trường bạn vẫn chọn Học viện Ngân hàng	3.3354	1.13211
S3	Việc lựa chọn Học viện Ngân hàng là sự lựa chọn sáng suốt của bạn	3.4896	1.07442
S4	Bạn cảm thấy hạnh phúc với quyết định dự thi vào học viện Ngân hàng	3.5866	1.04495
S5	Quyết định dự thi vào Học viện Ngân hàng là một quyết định đúng của bạn	3.5811	1.46453
S6	Bạn cảm thấy hạnh phúc khi đã dự thi vào Học viện Ngân hàng	3.6201	1.03662



Đôi với các cán bộ phòng ban Sinh viên rất hài lòng về các các cán bộ phòng ban phòng thao các quy định và thủ tục trong công việc (điểm 4.0); các cán bộ phòng ban có tác phong phù hợp (điểm 3.6); cán bộ phòng ban thân thiện và lịch sự với sinh viên (điểm 3.0); năng lực của các cán bộ phòng ban trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh (điểm 3.4). Tuy nhiên, sinh viên lại không hài lòng cao đối với: Cán bộ phòng ban sẵn lòng giúp đỡ sinh viên (điểm 2.5)

Đối với nhà trường: Thông qua bảng khảo sát các sinh viên về cơ bản đều cho thấy việc lựa chọn HVNH là một sự lựa chọn đúng đắn (điểm 3.489) và sinh viên thực sự cảm thấy hạnh phúc khi được là sinh viên HVNH (điểm 3.6). Tuy nhiên, sinh viên mới chỉ hài lòng ở mức vừa phải đối với việc thiết kế chương trình giảng dạy (điểm 3.0) và chưa thực sự hài lòng với việc nhà trường chưa có nhiều kênh thông tin để thu thập ý kiến phản hồi từ phía sinh viên (điểm 2.99)

5. Khuyến nghị

Thứ nhất, nhà trường tiếp tục nâng cao hơn nữa cơ sở vật chất như cải thiện hệ thống máy chiếu, bàn ghế trong lớp học... Hiện nay chỗ ngồi của sinh viên còn rất chật, có những lớp 3 sinh viên ngồi một bàn, điều này ít nhiều ảnh hưởng đến sự tập trung của sinh viên trong quá trình học. Nhà trường nên có các hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử để sinh viên có thể tiếp

cận với nguồn tài liệu phong phú từ nước ngoài, một số môn học cần bổ sung giáo trình và tài liệu tham khảo để tạo điều kiện cho sinh viên có thể thuận tiện trong việc nghiên cứu và học tập.

Thứ hai, các giảng viên trong quá trình giảng dạy cần phải kỹ lưỡng hơn nữa trong việc giải đáp các thắc mắc của sinh viên liên quan đến môn học mình giảng dạy, đồng thời cần quan tâm đến tâm tư, nguyện vọng của sinh viên nhiều hơn để có thể hiểu và chia sẻ những mong muốn, nguyện vọng của sinh viên. Từ đó, đưa ra những lời khuyên bổ ích về động cơ, mục đích học tập và lựa chọn công việc sau khi ra trường. Bên cạnh đó, mỗi giảng viên cũng nên tự hoàn thiện khả năng ngoại ngữ của mình.

Thứ ba, nhà trường nên có thêm nhiều kênh thông tin để có thể nhận được các phản hồi, thắc mắc của sinh viên trong quá trình đào tạo. Chương trình các môn học cũng cần được xem xét cho phù hợp, nhất là những môn chuyên ngành cần cân đối tỷ lệ phân bổ giữa lý thuyết và thực hành, cần cho sinh viên nhiều thời gian thực hành hơn để có thể vận dụng các lý thuyết đã học.

Thứ tư, tại HVNH, các phòng ban liên quan đến công tác sinh viên cần quan tâm và hướng dẫn sinh viên nhiệt tình hơn sẽ tác động rất nhiều đến sự hài lòng của sinh viên.

Nếu coi giáo dục là một ngành dịch vụ thì việc coi "khách hàng" là sinh viên cần phải

được hiểu theo đúng nghĩa, tức là phải lấy người học làm trung tâm. Việc hài lòng với môi trường học tập sẽ khiến sinh viên thêm yêu mến và gắn bó với nhà trường. Chính điều này, sẽ thúc đẩy lòng tự hào của sinh viên về nhà trường, thúc đẩy tinh thần học tập của sinh viên đạt kết quả tốt hơn. Như vậy, nhà trường cũng mới đưa ra được những "sản phẩm" tốt có thể đáp ứng được nhu cầu đòi hỏi của thực tiễn xã hội và hội nhập kinh tế quốc tế. □

Tài liệu tham khảo

1. Atheyvaman, A. (1997) *Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education*. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528-540.
2. Carey, K., Cambiano, R. L. & De Vore, J. B. (2002). *Student to faculty satisfaction at a Midwestern university in the United States*. *HERDSA*, 93-97. Retrieved August 28th 2004, pdf
3. Cronin, J. J. Jr., & Taylor, S. A. (1992). *Measuring service quality: a re-examination and extension*. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
4. Cuthbert, P. F. (1996). *Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? Part 2. Managing Service Quality*, 6(3), 31-35.
5. Elliot, K. M., & Shin, D. (2002). *Student satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept*. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197-209.
6. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1996). *The behavioral consequences of service quality*. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.



7. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1990). *Five imperatives for improving service quality*. Sloan International Business Research July, 2008/171 Management Review, 29-38.

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

9. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 6(1), 12-36.

10. Nguyễn Thủy Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Hoàn (2005). "Đánh giá chất lượng đào tạo từ góc độ cựu sinh viên của trường ĐH Bách Khoa TP.HCM". Kỳ yếu hội thảo Đảm bảo chất lượng trong đổi mới giáo dục đại học, trang 305-319.

11. Nguyễn Thành Long (2006). *Sự dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo ĐH tại trường DHAG, Báo cáo nghiên cứu khoa học, trường ĐH An Giang*.

12. Nguyễn Phương Nga và Bùi Kiên Trung (2005). *Sinh viên đánh giá hiệu quả giảng dạy. Giáo dục đại học chất lượng và đánh giá*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội năm 2005.

tiếp theo trang 62

trong việc phân bổ vốn ưu đãi của Nhà nước hoặc quy định trên một địa bàn có thể giao cho một tổ chức hội, đoàn thể làm đơn vị ủy thác là không hiệu quả mà nên giao cho tất

cả các tổ chức hội đảm nhận, đảm bảo tính cạnh tranh thi đua và điều hành của chính quyền các cấp. Hiện nay việc phát triển hội viên là một trong những chương trình hoạt động của các cấp hội, việc sắp xếp các TTK&VV sẽ tạo điều kiện cho hội, đoàn thể các cấp phát triển được số lượng hội viên của từng hội, đoàn thể và nâng cao chất lượng của TTK&VV

Ba là, căn cứ vào các nội dung văn bản đã thỏa thuận, hàng quý các Phòng giao dịch phối hợp với các hội, đoàn thể huyện, thị xã giao khoán công việc ủy thác cho từng tổ chức hội, đoàn thể xã, phường với các chỉ tiêu chủ yếu như: Tỷ lệ thu lãi, nợ quá hạn, tỷ lệ TTK&VV Tốt, Khá, Trung bình để nâng cao trách nhiệm quản lý của từng tổ chức hội, đoàn thể đối với các TTK&VV do mình thành lập và quản lý, cũng như việc theo dõi quản lý của hội cấp trên. Việc định mức các tỷ lệ này nên căn cứ vào tình hình thực tế của từng địa phương để giao khoán. Định kỳ Ngân hàng và các tổ chức hội, đoàn thể nên tổ chức sơ kết, tổng kết để đánh giá những kết quả đạt được và khắc phục những tồn tại thiếu sót.

Ngoài ra, Ngân hàng phải thường xuyên phối hợp với các tổ chức hội, đoàn thể làm tốt công tác tập huấn nghiệp vụ cho các TTK&VV, việc tổ chức nên tập trung tại từng xã, phường với phương châm "Cầm tay chỉ việc" nhằm xây

dựng và phát triển được mạng lưới cán bộ Ngân hàng kiêm nhiệm từ cơ sở.

Bốn là, bổ sung và hoàn thiện các văn bản pháp lý về tổ chức mạng lưới TTK&VV đã quy định không còn phù hợp. Hiện nay có quy định tổ không được tín nhiệm ủy nhiệm thu lãi vẫn được xét chỉ hoa hồng trong khi thực hiện giao dịch tại xã mỗi tháng một lần tại điểm giao dịch là rất khó thu nợ, thu lãi đối với khách hàng là hộ nghèo cần phải xem xét lại cho phù hợp. **■**

tiếp theo trang 54

Introduction to Derivatives, Reuters, London.

3. Martin Hohensee and Kyungjik Lee (2006). *A survey on hedging markets in Asia: a description of Asian derivatives markets from a practical perspective - BIS Papers No 30, Bank for International Settlements.*

4. Nguyễn Hữu Sơn (2005), đề tài nghiên cứu: "Ứng dụng các nghiệp vụ phái sinh trong hoạt động kinh doanh ngoại tệ tại Ngân hàng Công thương Việt Nam", Hà Nội.

5. Nguyễn Xuân Thành, Nguyễn Minh Kiều (2004), "Bài đọc- Công cụ tài chính phái sinh", Phân tích tài chính, Hà Nội.

6. Deutsche Bank Global Markets Research, BIS Papers no 30

7. Nghiên cứu về việc sử dụng các công cụ phái sinh tại các doanh nghiệp Việt Nam, PGS. TS. Nguyễn Thị Ngọc Trang, Đại học Kinh tế TP.HCM, 2009.

8. Sự phát triển thị trường phái sinh toàn cầu, TS Đỗ Thị Kim Hào, Học viện Ngân hàng.