

# VỀ CHẤT LƯỢNG HUẤN LUYỆN KHỐI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI TECHCOMBANK THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

● NGUYỄN THÚY NGÂN - HÀ NAM KHÁNH GIAO

## TÓM TẮT:

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến chất lượng huấn luyện khối khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Kỹ thương Việt Nam (Techcombank - TCB) Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM), bằng việc khảo sát 259 nhân viên đã tham gia các khóa huấn luyện. Nghiên cứu sử dụng công cụ Cronbach's alpha, EFA và phương pháp phân tích hồi quy bội cùng phần mềm SPSS 20.0.

Kết quả nghiên cứu đã đưa ra mô hình chất lượng huấn luyện khối khách hàng doanh nghiệp tại TCB TP.HCM gồm 6 nhân tố, sắp xếp theo thứ tự độ mạnh giảm dần: (1) Cơ sở vật chất, (2) Chương trình huấn luyện, (3) Khối lượng công việc, (4) Chất lượng huấn luyện viên, (5) Sự hỗ trợ về công nghệ và (6) Sự hỗ trợ về chính sách. Từ đó, nghiên cứu đề xuất các hàm ý quản trị đến Ban Lãnh đạo Techcombank TP.HCM nhằm nâng cao chất lượng huấn luyện nhân viên.

**Từ khóa:** chất lượng huấn luyện, Techcombank, khối khách hàng doanh nghiệp.

## 1. Đặt vấn đề

Việc có được một đội ngũ nhân viên có năng lực và làm việc hiệu quả là một yếu tố quan trọng quyết định đến sự thành công của tổ chức hay doanh nghiệp. Việc chú trọng huấn luyện, quản lý và sử dụng nguồn nhân sự một cách hợp lý là yếu tố được ưu tiên hàng đầu, giúp cho nhân sự gắn kết trung thành hơn với tổ chức, từ đó nâng cao năng suất và tiết giảm được nhiều chi phí.

Techcombank trải qua 27 năm hình thành và phát triển, chất lượng nguồn nhân sự luôn là 1 trong 3 yếu tố được đặt lên hàng đầu xuyên suốt quá trình chuyển đổi chiến lược: Dữ liệu xuất sắc, Vận hành xuất sắc và Nhân sự xuất sắc. Qua thực tế triển khai các hoạt động huấn luyện, dù rất nỗ lực nâng cao chất lượng, đáp ứng các nhu cầu huấn luyện chung của hệ thống qua việc không ngừng đổi mới công tác tổ chức, phương pháp

huấn luyện, cập nhật xu thế huấn luyện hiện đại, tiên tiến trên thế giới, nhưng hiệu quả công tác huấn luyện nguồn nhân sự chưa được đánh giá đúng mức, đảm bảo xây dựng nguồn nhân sự tốt, chất lượng cho các đơn vị kinh doanh. Do đó, việc đánh giá chất lượng huấn luyện Khối Khách hàng doanh nghiệp trở nên cần thiết.

## 2. Khái luận lý thuyết

### 2.1. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên trong giáo dục đại học

Theo Liên đoàn Huấn luyện Quốc tế (2020), huấn luyện là một quá trình hợp tác, đồng hành giữa huấn luyện viên và người được huấn luyện nhằm khai mở tư duy, sáng tạo, truyền cảm hứng, giúp cho người được huấn luyện tự học tự nhận ra điểm khuyết thiếu trong kỹ năng của mình; là những kỹ năng mà người được huấn luyện đã biết nhưng vận dụng chưa đúng hoặc chưa thuần thục

và chưa mang lại hiệu quả cao cho tổ chức; từ đó tối ưu khả năng cá nhân và kỹ năng chuyên môn trong công việc cũng như cuộc sống. Huấn luyện là một cách hữu hiệu để phát triển kỹ năng, năng lực, thúc đẩy hiệu suất hay năng suất làm việc của nhân viên, giúp đối phó với các vấn đề và thách thức trước khi chúng trở nên nghiêm trọng (Liên đoàn Huấn luyện quốc tế, 2020).

Về bản chất, chất lượng huấn luyện là một khái niệm mang tính tương đối và được hiểu theo nhiều cách khác nhau, tùy theo từng cách tiếp cận vấn đề. Mỗi quan điểm khác nhau đưa ra khái niệm về chất lượng dịch vụ khác nhau (Giao, 2018). Harvey và ctg (1993) đã đề cập đến 5 khía cạnh của chất lượng huấn luyện bao gồm: (i) Chất lượng là sự vượt trội (hay xuất sắc); (ii) Sự hoàn hảo (kết quả hoàn thiện, không sai sót); (iii) Sự phù hợp với mục tiêu (đáp ứng nhu cầu của người học); (iv) Sự đáng giá về đồng tiền (đáng để đầu tư); (v) Sự chuyển đổi (chuyển từ trạng thái này sang trạng thái khác). Trong các định nghĩa trên, “chất lượng huấn luyện là sự phù hợp với mục tiêu huấn luyện” đang được nhiều tổ chức đảm bảo chất lượng ở các nước như Hoa Kỳ, Anh và Đông Nam Á sử dụng. Theo Cheng và ctg (1997), chất lượng huấn luyện là tập hợp các yếu tố đầu vào, quy trình và đầu ra của hệ thống giáo dục để cung cấp các dịch vụ thỏa mãn hoàn toàn khách hàng nội bộ và bên ngoài nhằm đáp ứng các kỳ vọng hiện tại và tiềm ẩn của người học. Như vậy, có thể nói chất lượng huấn luyện là sự phù hợp giữa các tiêu chuẩn, là sự đáp ứng nhu cầu của người học và là hiệu quả của việc đạt được mục đích của đơn vị, tổ chức thực hiện huấn luyện.

Berry (1995) cho biết: “Dịch vụ là một trong những yếu tố quan trọng nâng cao giá trị tích cực và có thể ảnh hưởng đến sự thành công của một trường đại học. Nhận thức của sinh viên về sự hài lòng như là một công cụ cần thiết để nâng cao chất lượng dịch vụ các trường đại học”. Đánh giá chất lượng dịch vụ huấn luyện, cũng như đánh giá chất lượng đào tạo, luôn là điều quan tâm cũng các nhà nghiên cứu, cũng như các dịch vụ, các trung tâm huấn luyện chuyên nghiệp (Giao và ctg, 2019).

## 2.2. Đề xuất mô hình nghiên cứu

Nghiên cứu về công tác quản lý nhân sự và phát triển nguồn nhân lực tại các trường đại học hoặc các

công ty là một nội dung khá phổ biến và được nhiều nhà nghiên cứu thực hiện: Tuan (2012), Liên (2016), Hương, Phương & Loan (2016), Việt (2017), Vrana và ctg (2015), Giao & Út (2021), Giao & Vân (2020), Giao & Phúc (2015), Giao & Tiên (2016). Tuy nhiên, hiện nay chưa có nhiều ngân hàng đề cập đến vấn đề huấn luyện nhân sự ngành ngân hàng (Khanh, 2020; Minh, 2019). Kế thừa các lý thuyết và nghiên cứu có liên quan, tổng hợp ý kiến từ các chuyên gia huấn luyện, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu về *Chất lượng huấn luyện khối khách hàng doanh nghiệp tại Techcombank TP.HCM (CLHL) = f{Khối lượng công việc, Sự hỗ trợ về công nghệ, Sự hỗ trợ về chính sách, Chương trình huấn luyện, Chất lượng huấn luyện viên, Cơ sở vật chất}* và các giả thuyết nghiên cứu.

*H1: Khối lượng công việc ảnh hưởng trực tiếp đến CLHL.*

*H2: Sự hỗ trợ về Công nghệ ảnh hưởng tích cực đến CLHL.*

*H3: Chính sách hỗ trợ ảnh hưởng tích cực đến CLHL.*

*H4: Chương trình huấn luyện ảnh hưởng tích cực đến CLHL.*

*H5: Chất lượng huấn luyện viên ảnh hưởng tích cực đến CLHL.*

*H6: Cơ sở vật chất ảnh hưởng tích cực đến CLHL.*

## 3. Kết quả nghiên cứu

### 3.1. Thông tin mẫu nghiên cứu

Mẫu được thực hiện từ tháng 12/2021 đến tháng 1/2022. Dữ liệu được thu thập bằng hình thức phỏng vấn trực tiếp đối với những nhân viên thuộc khối khách hàng doanh nghiệp của Techcombank TP.HCM đã từng tham gia dịch vụ huấn luyện. Phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Đã có 280 bảng câu hỏi được phát ra và thu về được 265 bảng trả lời, trong đó có 6 bảng trả lời bị loại do không được điền đầy đủ thông tin. Cuối cùng, có 259 bảng trả lời hợp lệ được sử dụng (tỷ lệ 92,5%). (Bảng 1).

### 3.2. Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbachs Alpha

Nhóm tác giả phân tích hệ số Cronbachs alpha để loại các biến không phù hợp, hạn chế các biến rác, kết quả cho thấy, các biến có hệ số Cronbachs alpha lớn hơn 0.55 và có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.33 (Hà Nam Khánh Giao & Bùi Nhất Vương, 2019) (Bảng 2). Các biến này được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

**Bảng 1. Thông tin mô tả mẫu**

<b>NỘI DUNG</b>	<b>SỐ LƯỢNG</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
<b>Lĩnh vực công việc</b>			
Chuyên viên kinh doanh		79	30,5
Chuyên viên hỗ trợ		77	29,7
Chuyên viên thẩm định		52	20,1
Trưởng/Phó phòng Kinh doanh		24	9,3
Phụ trách chuyên môn khác		27	10,4
<b>Giới tính</b>			
Nam		135	52,1
Nữ		124	47,9
<b>Độ tuổi</b>			
Dưới 25 tuổi		Dưới 25 tuổi	Dưới 25 tuổi
Từ 25 - 35 tuổi		Từ 25 - 35 tuổi	Từ 25 - 35 tuổi
Từ 35 - 50 tuổi		Từ 35 - 50 tuổi	Từ 35 - 50 tuổi
Trên 50 tuổi		Trên 50 tuổi	Trên 50 tuổi
<b>Thu nhập</b>			
Dưới 5 triệu đồng		58	22,4
Từ 5 triệu đồng đến < 8 triệu		119	45,9
Từ 8 triệu đồng đến < 15 triệu		59	22,8
Từ 15 triệu đồng trở lên		23	8,9
<b>Thời gian công tác</b>			
Dưới 6 tháng		93	35,9
Từ 6 đến 12 tháng		63	24,3
Từ 12 đến 36 tháng		42	16,2
Trên 36 tháng		61	23,6
<b>Chức danh công tác</b>			
Nhân viên		204	78,8
Quản lý		55	21,2

(Nguồn: Tổng hợp từ nghiên cứu của nhóm tác giả)

**3.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA**

31 biến độc lập được đưa vào phân tích yếu tố EFA với phương pháp trích Principal Component và phép quay Varimax. Kết quả kiểm định Barlett với sig bằng 0 (< 0,005) và hệ số KMO bằng 0,837 (> 0,5), Eigenvalue bằng 6,149 và phương sai trích là 63,398% (> 50%) đạt yêu cầu. Mô hình hồi quy sẽ có 6 biến độc lập. (Bảng 3)

Phân tích EFA cho biến phụ thuộc “Chất lượng huấn luyện”, kết quả cho thấy các biến quan sát có tương quan đủ mạnh để chạy EFA thông qua kiểm định Bartlett với số sig bằng 0 nhỏ hơn 0,05 và KMO bằng 0,715 lớn hơn 0,5. Kết quả có 1 nhân tố được trích tại hệ số Eigenvalue bằng 2,005 và tổng phương sai trích là 50,116%. Hệ số tải nhân tố của 5 biến quan sát đều đạt yêu cầu lớn hơn 0,5.

**3.4. Phân tích tương quan tuyến tính và phân tích hồi quy**

Ma trận tương quan Pearson cho thấy mức ý nghĩa của các hệ số rất nhỏ (sig < 0,50) nên các hệ số tương quan có ý nghĩa thống kê và đều đủ điều kiện để đưa vào phân tích hồi quy.

Phân tích hồi quy tuyến tính bội được thực hiện bằng việc sử dụng phương pháp Enter cho kết quả như trong Bảng 4.

Kết quả phân tích phương sai ANOVA cho thấy trị thống kê F = 124,479 với giá trị sig = 0,000 chứng tỏ mô hình hồi quy phù hợp với tập dữ liệu. Durbin-Watson là 1,819 < 3 cho thấy không có sự tương quan giữa các biến trong mô hình. Hệ số VIF của các biến đều < 10 chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Hệ số R2 hiệu chỉnh 0,742 cho thấy 74,2% sự biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập. Phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa:

$$\begin{aligned}
 \text{CLHL} = & 0,357 + 0,122 \cdot \text{KLCV} \\
 & + 0,130 \cdot \text{CN} + 0,094 \cdot \text{CS} \\
 & + 0,168 \cdot \text{CTHL} + 0,129 \cdot \text{HLV} \\
 & + 0,282 \cdot \text{CSVC}.
 \end{aligned}$$

**3.5. Kiểm định sự vi phạm của các giả định hồi quy**

Đồ thị phân tán Scatterplot cho thấy

**Bảng 2. Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha**

Nhân tố	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến- tổng nhỏ nhất
Khối lượng công việc (KLCV)	6	0,872	0,621
Sự hỗ trợ về công nghệ (CN)	5	0,872	0,598
Sự hỗ trợ về chính sách (CS)	6	0,843	0,554
Chương trình huấn luyện (CTHL)	5	0,899	0,707
Chất lượng huấn luyện viên (HLV)	5	0,814	0,571
Cơ sở vật chất (CSVCh)	4	0,799	0,564
Chất lượng huấn luyện (CLHL)	4	0,640	0,337

(Nguồn: Tổng hợp từ nghiên cứu của nhóm tác giả)

**Bảng 3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá**

Biến quan sát	Hệ số nhân tố tải					
	1	2	3	4	5	6
KLCV5	0,836					
KLCV4	0,793					
KLCV1	0,778					
KLCV2	0,737					
KLCV6	0,728					
KLCV3	0,715					
CTHL2		0,857				
CTHL3		0,856				
CTHL1		0,834				
CTHL4		0,803				
CTHL5		0,772				
CS4			0,803			
CS2			0,784			
CS6			0,724			
CS3			0,719			
CS5			0,710			
CS1			0,692			
CN3				0,862		
CN2				0,853		
CN1				0,847		
CN4				0,741		
CN5				0,731		

phần dư phân tán ngẫu nhiên xung quanh đường đi qua tung độ 0 và dao động nhiều ở biên độ +/- 1, chứng tỏ giả định liên hệ tuyến tính không bị vi phạm. Biểu đồ tần số Histogram cho thấy đường cong phân phối chuẩn đặt chồng lên biểu đồ tần số, giá trị trung bình rất nhỏ, gần bằng 0 (Mean = 4,1E-15) và độ lệch chuẩn gần bằng 1 (Std. Dev = 0,988), cho thấy phân phối của phần dư xấp xỉ chuẩn. Biểu đồ P-P plot cũng cho thấy các điểm quan sát không phân tán quá xa đường thẳng kỳ vọng nên có thể kết luận giả thiết phần dư có phân phối chuẩn không bị vi phạm. Như vậy, mô hình hồi qui tuyến tính trên là phù hợp.

Bảng 4 cho thấy 6 biến độc lập có tác động cùng chiều vào biến phụ thuộc CLHL theo thứ tự giảm dần: Cơ sở vật chất ( $\beta_6 = 0,476$ ), Chương trình huấn luyện ( $\beta_4 = 0,314$ ), Khối lượng công việc ( $\beta_1 = 0,214$ ), Chất lượng huấn luyện viên ( $\beta_5 = 0,198$ ), Sự hỗ trợ về công nghệ ( $\beta_2 = 0,197$ ), Sự hỗ trợ về chính sách ( $\beta_3 = 0,135$ ). Các giả

Biến quan sát	Hệ số nhân tố tải					
	1	2	3	4	5	6
HLV5					0,762	
HLV1					0,757	
HLV3					0,731	
HLV2					0,713	
HLV4					0,700	
CSVC2						0,827
CSVC3						0,804
CSVC1						0,751
CSVC4						0,743
Eigenvalue	6,149	3,570	2,868	2,652	2,354	2,062
Phương sai trích %	11,961	11,608	11,122	10,939	9,458	8,311
Phương sai tích lũy %	11,961	23,569	34,691	45,630	55,088	63,398

(Nguồn: Tổng hợp từ nghiên cứu của nhóm tác giả)

thuyết  $H_1, H_2, H_3, H_4, H_5, H_6$  đều được chấp nhận ở độ tin cậy 95%.

**3.6. Kiểm định sự khác biệt**

Kiểm định T-test và ANOVA một chiều được sử dụng, kết quả cho thấy không có sự khác biệt giữa nam và nữ, thu nhập, độ tuổi, thời gian công tác, chức danh và lãnh vực công việc về CLHL.

**4. Kết luận và đề xuất hàm ý quản trị**

**4.1. Kết luận**

Qua quá trình nghiên cứu, nhóm tác giả đã sử

dụng phương pháp nghiên cứu định lượng phù hợp, xử lý số liệu bằng phương tiện thống kê để có thể xác định được 6 yếu tố đánh giá chất lượng huấn luyện, sắp xếp theo thứ tự tác động giảm dần, gồm: Cơ sở vật chất, Chương trình huấn luyện, Khối lượng công việc, Chất lượng huấn luyện viên, Sự hỗ trợ về công nghệ, Sự hỗ trợ về chính sách, từ đó đề xuất các hàm ý quản trị mang tính khách quan.

**4.2. Hàm ý quản trị**

**- Cơ sở vật chất**

Kết quả nghiên cứu cho thấy, “Cơ sở vật chất” là yếu tố có mức độ ảnh hưởng lớn nhất đến Chất lượng huấn luyện Khối khách hàng doanh nghiệp Techcombank TP.HCM, với mean là 3,4170. Như vậy, nhân viên tại Khối khách hàng doanh nghiệp đánh giá chưa cao cơ sở vật chất của trung tâm huấn luyện. Trước hết, trung tâm huấn luyện cần thêm nhiều trang thiết bị giúp nhân viên có thể thực hành các nghiệp vụ. Bên cạnh đó, trung tâm cần trang bị khu vực cung cấp đầy đủ những tài liệu tham khảo, kích thích khả năng tìm tòi, học hỏi để nhân viên có thể nghiên cứu sâu hơn về các

**Bảng 4. Kết quả hồi quy**

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Dung sai	VIF	
1	Hằng số	0,357	0,136		2,627	0,009		
	KLCV	0,122	0,019	0,214	6,275	0,000	0,859	1,165
	CN	0,130	0,022	0,197	6,045	0,000	0,942	1,062
	CS	0,094	0,023	0,135	4,051	0,000	0,907	1,102
	CTHL	0,168	0,018	0,314	9,262	0,000	0,873	1,145
	HLV	0,129	0,023	0,198	5,697	0,000	0,828	1,208
	CSVC	0,282	0,019	0,476	14,689	0,000	0,952	1,051

Biến phụ thuộc: CLHL;  $R^2$  hiệu chỉnh: 0,742; Thống kê F (ANOVA): 124,479; Mức ý nghĩa (Sig. của ANOVA): 0,000; Durbin-Watson: 1,926

(Nguồn: Tổng hợp từ nghiên cứu của nhóm tác giả)

nghịệp vụ, kỹ năng công tác. Việc tạo cho nhân viên tham gia các khóa huấn luyện tại trung tâm một không gian thoải mái, thoáng đãng (bố trí bàn ghế ngồi phù hợp, có nơi nghỉ ngơi giải trí cho nhân viên), cùng với các phương tiện giải trí sẽ giúp người được huấn luyện cảm thấy tinh thần thoải mái, từ đó tăng khả năng tiếp thu và góp phần nâng cao hiệu quả của công tác huấn luyện. Trung tâm cũng cần chuẩn bị công cụ hỗ trợ giảng dạy gồm máy tính, máy chiếu, âm thanh, laptop, giáo trình tài liệu,... tốt hơn.

*- Chương trình huấn luyện*

Chương trình huấn luyện là yếu tố có mức độ ảnh hưởng thứ hai với mean là 3,5869. Chương trình huấn luyện tại trung tâm cần phân bổ thời gian hợp lý, tập trung vào việc đáp ứng nhu cầu về kiến thức và kỹ năng của nhân viên để thực hiện công việc hiệu quả hơn. Do đó, chương trình huấn luyện cần được thiết kế sao cho phù hợp với từng đối tượng nhân viên khác nhau theo từng vị trí công tác. Trung tâm cần thiết kế chương trình huấn luyện có nội dung đổi mới, cập nhật và hướng dẫn cho nhân viên một cách chi tiết, dễ hiểu, thiết thực để họ có thể vận dụng vào công việc thực tế. Bên cạnh đó, nội dung các khóa đào tạo cần bám sát chiến lược của Techcombank, phù hợp đặc điểm các đơn vị kinh doanh, nội dung giảng dạy cô đọng dễ hiểu và dễ áp dụng vào thực tế tại các đơn vị kinh doanh. Ứng với từng nội dung kiến thức chuyên môn, Trung tâm TCB cần xây dựng cải tiến toàn diện nội dung giáo trình đào tạo ở tất cả các khóa đào tạo bám sát thực tế công việc phát sinh hàng ngày. Ngoài ra, trung tâm TCB cần hợp tác tư vấn của tất cả các Khối Phòng Ban để tư vấn điều chỉnh sửa đổi hay cải tiến nội dung các khóa đào tạo của mình góp phần cải nâng cao chất lượng giáo trình đào tạo. Trung tâm cần quan tâm hơn nữa việc tạo ra các chương trình huấn luyện cập nhật xu hướng phát triển, ứng dụng các công nghệ mới và phải gắn với thực tiễn yêu cầu của công việc.

*- Khối lượng công việc*

Khối lượng công việc là yếu tố có mức độ ảnh hưởng thứ ba với mean là 3,512. Khi nhân viên được cử tham gia các khóa huấn luyện, các phòng ban, đơn vị tại Khối khách hàng doanh nghiệp cần tạo điều kiện, phân công công việc hợp lý, để nhân viên có thể tập trung tham gia đầy đủ các buổi huấn luyện mà không bị chi phối bởi những nhiệm vụ sắp đến hạn. Các phòng ban, đơn vị tại Khối

khách hàng doanh nghiệp cần nâng cao sự chủ động của nhân viên trong việc sắp xếp các công việc một cách hợp lý, có thể đề xuất thêm nhân sự hỗ trợ khi nhân viên phải tập trung tham gia vào các khóa huấn luyện. Ngoài ra, thời gian làm việc hợp lý giúp nhân viên cảm thấy thoải mái, không bị áp lực khi ứng dụng công nghệ, quy trình mới vào công việc.

*- Chất lượng huấn luyện viên*

Chất lượng huấn luyện viên là yếu tố có mức độ ảnh hưởng thứ tư với mean là 3,4803. Trung tâm cần cử các giảng viên kiêm nhiệm chức vụ đi học nâng cao các lớp nghiệp vụ sư phạm tại các trường có đào tạo về nghiệp vụ sư phạm uy tín nhằm giúp cải thiện chất lượng giảng viên, giúp giảng viên nâng cao nghiệp vụ sư phạm, tăng cường khả năng giao tiếp và xử lý tình huống trên lớp học. Tổ chức các buổi hội thảo để trao đổi kinh nghiệm giữa các giảng viên với nhau, giúp họ tự trau dồi kỹ năng và kinh nghiệm đứng lớp. Thường xuyên đăng tuyển giảng viên nội bộ trên toàn ngân hàng. Đối với giảng viên hợp đồng: Trung tâm cần thực hiện tìm kiếm các giảng viên chất lượng cao từ các Trường Đại học hàng đầu Việt Nam, các Trung tâm Đào tạo huấn luyện có uy tín cao. Bên cạnh đó, huấn luyện viên cần cung cấp các thông tin thể hiện sự tiến bộ của người học, thường xuyên dự giờ để đánh giá chất lượng huấn luyện viên.

*- Sự hỗ trợ về công nghệ*

Đây là yếu tố có mức độ ảnh hưởng thứ năm với mean là 4,0378. Trung tâm cần thường xuyên kiểm tra các thiết bị phục vụ cho quá trình huấn luyện, các thiết bị luôn phải trong tình trạng sẵn sàng để người học có thể sử dụng thực hành các kỹ năng mới. Trước khi sử dụng công nghệ, phần mềm mới, trung tâm cần tổ chức những buổi huấn luyện cho nhân viên. Trung tâm cần duy trì việc hỗ trợ đầy đủ cho học viên những tài liệu liên quan đến quá trình huấn luyện. Sau quá trình huấn luyện, Trung tâm cũng cần quan tâm đến việc bố trí công khai các nguồn thông tin mới, để nhân viên dễ dàng tìm kiếm thông tin và sắp xếp chuyên gia công nghệ sẵn sàng hỗ trợ họ khi cần nhằm tăng khả năng thực hành công nghệ mới, từ đó góp phần nâng cao chất lượng huấn luyện.

*- Sự hỗ trợ về chính sách*

Đây là yếu tố có mức độ ảnh hưởng yếu nhất với mean là 3,7143. Trung tâm cần đề xuất các nguồn lực tài chính có sự dự tính trước về những

khóa huấn luyện phát sinh so với kế hoạch đề ra, nhằm đảm bảo khóa huấn luyện đạt chất lượng, không bị eo hẹp về kinh phí khiến phải rút ngắn thời gian huấn luyện, giới hạn đối tượng huấn luyện hoặc không mời được giảng viên đúng nhu cầu. Để tạo điều kiện cho nhân viên tập trung tham gia các khóa huấn luyện, các phòng, ban, đơn vị cần quan tâm đến việc bồi hoàn cho nhân viên các khoản chi phí ăn uống, đi lại. Trung tâm TCB cần có chính sách đảm bảo hỗ trợ đầy đủ nhu

cầu, thu nhập của nhân viên không bị ảnh hưởng khi họ tham gia huấn luyện.

#### **4.3. Hạn chế của đề tài**

Mặc dù đề tài đã giải quyết được mục tiêu nghiên cứu đề ra, nhưng vẫn còn một số hạn chế như: (1) Phương pháp lấy mẫu thuận tiện, do đó kết quả mang tính đại diện chưa cao, (2) Vẫn còn một số yếu tố khác ảnh hưởng đến chất lượng huấn luyện, chưa được đề cập trong nghiên cứu này. Đó cũng chính là gợi ý cho những nghiên cứu tiếp theo ■

### **TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

1. Berry, L. L. (1995). Relationship Marketing of Services Growing Interest, Emerging Perspectives, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23 (Fall), 236-45.
2. Cheng, Y. C., & Tam, W. M. (1997). Multi-models of quality in education. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 22-31.
3. Firdaus, A. (2006), The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality of higher education sector. Paper presented at the Third Annual Discourse Power Resistance Conference: *Global Issues Local Solutions*, 5-7.
4. Giao, H. N. K. (2018). *Sách chuyên khảo Đo lường chất lượng dịch vụ - Nhìn từ phía khách hàng*. Nhà xuất bản Tài chính. Hà Nội. DOI: 10.31219/osf.io/cqh68.
5. Giao, H. N. K., & Phúc, N. P. H. (2015). Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Khoa Du lịch - Trường Đại học Tài chính - Marketing giai đoạn 2010-2013. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính - Marketing*, 28, 67-74. DOI: 10.31219/osf.io/chtphk.
6. Giao, H. N. K., & Tiên, N. T. (2016). Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo hệ Vừa làm vừa học tại Trường Đại học Tài chính - Marketing. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính - Marketing*, 32, 61-67. DOI: 10.31219/osf.io/2nkxr.
7. Giao, H. N. K., & Út, Đ. V. (2021). Chất lượng đào tạo giáo dục thể chất tại Trường Đại học Tài chính - Marketing. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính - Marketing*, 62, 106-116. DOI: 10.31219/osf.io/6bwrq
8. Giao, H. N. K., & Vân, T. T. M. (2020). Sự hài lòng của sinh viên đại học về chất lượng dịch vụ đào tạo các môn Khoa học cơ bản tại trường Đại học Công nghệ Sài Gòn. *Tạp chí Công Thương*, 4, 114-119. DOI: 10.31219/osf.io/v9mwn.
9. Giao, H. N. K., & Vương, B. N. (2019). *Giáo trình cao học - Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh - Cập nhật SmartPLS*. Nhà xuất bản Tài chính. ISBN: 978-604-79-2154-6.
10. Giao, H. N. K., Hoài, A. T., & Vinh, P. Q. (2019). *Quản trị Kinh doanh Dịch vụ - Từ góc nhìn Marketing*. Nhà xuất bản Truyền thông Thông tin Hà Nội. ISBN: 978-604-80-3905-9.
11. Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment evaluation in higher education*, 18(1), 9-34.
12. Hương, N. T. X., Phượng, N. T., & Loan, V. T. H. (2016). 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 và Công nghệ Lâm nghiệp*, 2, 163-172.
13. Khanh, N. D. (2020). *Giải pháp nâng cao hiệu quả đào tạo và huấn luyện tại trung tâm kinh doanh khách hàng doanh nghiệp Techcombank vùng 12*. Luận văn Thạc sĩ, Trường đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, TP. Hồ Chí Minh.
14. Liên, P. T. (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*, 4, 81-89.
15. Minh, H. T. T. (2019). VietinBank thúc đẩy ứng dụng Coaching tại đơn vị. Truy cập tại <https://www.vietinbank.vn/vn/tin-tuc/VietinBank-thuc-day-ung-dung-Coaching-tai-don-vi-20191231140649.html>
16. Tuan, Nguyen Minh (2012). Effects of Service Quality and Price Fairness on Student Satisfaction. *International Journal of Business and Social Science*, 3(19), pp.132-150.

17. Việt, V. V. (2017). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo: Một nghiên cứu từ cựu sinh viên Trường Đại học Nông lâm TP. Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh*, 14(4), 171-182.

18. Vrana, V. G., Dimitriadis, S. G & Karavasilis, G. J. (2015). Students perceptions of service quality at a Greek higher education institute. *International Journal of Decision Sciences, Risk and Management*, 6(1), 80-100.

**Ngày nhận bài: 15/2/2022**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 18/3/2022**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 12/4/2022**

*Thông tin tác giả:*

**1. NGUYỄN THÚY NGÂN<sup>1</sup>**

**2. HÀ NAM KHÁNH GIAO<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Nhân viên Ngân hàng TMCP Á Châu

<sup>2</sup>GS.TS. Phó Giám đốc, kiêm Trưởng khoa Quản trị Kinh doanh, Học viện Hàng không Việt Nam

## A STUDY ON THE QUALITY OF TRAINING SERVICES FOR THE DEPARTMENT OF CORPORATE CUSTOMERS AT TECHCOMBANK - HO CHI MINH CITY BRANCH

● NGUYEN THUY NGAN<sup>1</sup>

● Prof. Ph.D HA NAM KHANH GIAO<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Staff, Asia Commercial Joint Stock Bank

<sup>2</sup>Vice Director-cum-Dean, Faculty of Business Administration  
Vietnam Aviation Academy

### ABSTRACT:

This study measured the factors affecting the quality of the training services for the department of corporate customers at Vietnam Technological and Commercial Joint Stock Bank (Techcombank) - Ho Chi Minh City Branch. The study surveyed 259 employees of Techcombank - Ho Chi Minh City Branch who has participated to the training courses. Cronbach's alpha, EFA, multiple linear regression analysis methods and SPSS Statistics 20.0 were used in this study. This study found out that there are six factors affecting the quality of the training services for the department of corporate customers at Techcombank - Ho Chi Minh City Branch. These factors, which are listed in descending order of impacting level, are (1) Facility; (2) Training curriculum, (3) Workload, (4) Quality of coaches, (5) Technology support, and (6) Supporting policy. Based on these results, some managerial suggestions are made to help the bank's managers improve the quality of training services.

**Keywords:** quality of training services, Techcombank, department of corporate customers.