

# MỤC LỤC

Tập 2, Số 3, Tháng 06/2024

# CONTENTS

Volume 2, Issue 3, June 2024

## 1. Nguyễn Quang Anh - Tạ Hoàng Giang - Huỳnh Trọng Hiếu - Trần Thị Mỹ Lệ - Phạm Mai Bảo Ngọc

XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU BẤT HỢP PHÁP TỪ CẤP TRÊN: TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU CÁC DOANH NGHIỆP TẠI VIỆT NAM

MANAGING ILLEGAL ORDERS FROM THE SUPERIORS: CASE STUDY OF BUSINESSES IN VIETNAM .....7

## 2. Nguyễn Quang Anh - Trần Hà Triều Bình

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẬM TIẾN ĐỘ DỰ ÁN XÂY DỰNG BẰNG NGUỒN VỐN NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC TẠI HUYỆN BÌNH SƠN, TỈNH QUẢNG NGÃI

FACTORS AFFECTING SLOW PROGRESS OF CONSTRUCTION PROJECTS WITH STATE BUDGET CAPITAL IN BINH SON DISTRICT, QUANG NGAI PROVINCE .....18

## 3. Trịnh Thanh Toán

NHỮNG KHÓ KHĂN THƯỜNG GẶP KHI HỌC TIẾNG ANH CỦA SINH VIÊN NĂM THỨ NHẤT NGÀNH NGÔN NGỮ ANH TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT VÀ CÁC GIẢI PHÁP ĐỀ XUẤT

COMMON DIFFICULTIES WHEN LEARNING ENGLISH FOR FIRST YEAR STUDENTS MAJOR ENGLISH LANGUAGE AT UNIVERSITY OF PHAN THIET AND PROPOSED SOLUTIONS .....36

## 4. Lâm Ngọc Diệp - Trần Phúc Ngôn

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÁC DOANH NGHIỆP DU LỊCH TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ PHAN THIẾT

DEVELOPING HUMAN RESOURCES AT TOURISM ENTERPRISES IN PHAN THIET CITY .....47

## 5. Huỳnh Trọng Hiếu - Lê Thanh

MỐI QUAN HỆ CỦA LÃNH ĐẠO CHUYÊN ĐỔI VỚI SỰ SÁNG TẠO CỦA NHÂN VIÊN VÀ ĐỔI MỚI TỔ CHỨC: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP CÁC DOANH NGHIỆP NGÀNH XÂY DỰNG TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

THE RELATIONSHIP OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP WITH EMPLOYEE CREATIVITY AND ORGANIZATIONAL INNOVATION: A CASE STUDY OF CONSTRUCTION INDUSTRY ENTERPRISES IN HO CHI MINH CITY.....57

## 6. Tô Phước Hải

ĐÁNH GIÁ CÁC YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN Ý ĐỊNH PHẪU THUẬT THẨM MỸ: TRƯỜNG HỢP TẠI BỆNH VIỆN AN BÌNH

EVALUATION OF FACTORS AFFECTING THE INTENTION OF COSMETIC SURGERY: CASE OF AN BINH HOSPITAL .....71

## 7. Lâm Ngọc Diệp - Nguyễn Văn Luân - Đỗ Văn Thành - Nguyễn Ngọc Bích

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI MŨI NÉ TỈNH BÌNH THUẬN

FACTORS IMPACT ON CUSTOMER SATISFACTION: IN CASE OF QUALITY OF TOURISM SERVICES IN MUI NE, BINH THUAN PROVINCE .....84

## 8. Lê Văn Sáng - Võ Quốc Tuấn

XÂY DỰNG HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ KẾT NỐI DOANH NGHIỆP VÀ HỖ TRỢ VIỆC LÀM CHO SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT

DEVELOPING AN INFORMATION SYSTEM TO MANAGE BUSINESS CONNECTIONS AND SUPPORT EMPLOYMENT FOR STUDENTS AT UNIVERSITY OF PHAN THIET .....96

**9. Nguyễn Minh Tâm - Nguyễn Lê Uyên Minh**

THE PEER REVIEW PROCESS IN A SCIENTIFIC JOURNAL: AN EDITORIAL INSIGHT FROM THE UNIVERSITY OF PHAN THIET JOURNAL OF SCIENCE .....113

QUY TRÌNH BÌNH DUYỆT TRONG TẠP CHÍ KHOA HỌC: GÓC NHÌN TỪ BAN BIÊN TẬP CỦA TẠP CHÍ KHOA HỌC TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT .....126

LỜI CẢM ƠN – ACKNOWLEDGEMENT .....140

# THƯ NGỎ

**K**ính gửi Quý nhà khoa học, Chuyên gia, Tác giả và Quý độc giả,  
Trước hết, Trường Đại học Phan Thiết xin gửi lời chúc sức khỏe và lời cảm ơn chân thành đến Quý vị.

Dựa trên Quyết định số 275/GP-BTTTT do Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ký ngày 04/08/2023, Trường Đại học Phan Thiết xin hân hạnh giới thiệu Tạp chí Khoa học Trường Đại học Phan Thiết (the University of Phan Thiet Journal of Science - UPTJS). Tạp chí là nơi đăng tải những công trình nghiên cứu bằng tiếng Việt và tiếng Anh chưa được công bố trên các ấn phẩm khác.

Tạp chí UPTJS (p-ISSN 3030-444X and e-ISSN 3030-4105) tiếp nhận đa dạng các bài viết, bao gồm bài báo khoa học (scientific papers), bài nghiên cứu ngắn (research letters), bài thông tin ngắn (short communications) và bài điểm báo (perspective reviews) về các lĩnh vực liên quan đến kinh tế, xã hội, kỹ thuật-công nghệ và khoa học sức khỏe.

Các bài viết đều được tuyển chọn bởi Hội đồng Biên tập là các chuyên gia cũng như các nhà nghiên cứu hàng đầu, trải qua quá trình bình duyệt kỹ lưỡng bằng cách gửi đến các chuyên gia phản biện uy tín trong lĩnh vực tương ứng để đảm bảo chất lượng các bài viết được đăng trên Tạp chí.

Tạp chí rất mong tiếp tục nhận được bài viết cho số Tập 2 - Số 4 (dự kiến phát hành vào ngày 20/09/2024) và các số Tạp chí tiếp theo. Thể lệ viết bài được quy định trong mẫu bài viết (cả tiếng Việt và tiếng Anh). Quý vị có thể tham khảo trên trang web: <https://tapchikhoahocupt.vn/>.

Chúng tôi mong đợi đón nhận được sự đóng góp và hỗ trợ từ Quý vị để nâng cao chất lượng và uy tín của Tạp chí Khoa học Trường Đại học Phan Thiết. Mọi ý kiến đóng góp, vui lòng gửi về Ban Biên tập.

Trân trọng!

Hiệu trưởng



PGS. TS. Võ Khắc Thường





# CALL FOR PAPERS

Dear Researchers and Scholars,

First, University of Phan Thiet would like to send our best wishes and sincere thanks to you all.

We are pleased to introduce the University of Phan Thiet Journal of Science (UPTJS) in accordance with Decision No. 275/GP-BTTTT, which the Minister of Information and Communications signed on August 4, 2023. UPTJS (p-ISSN 3030-444X and e-ISSN 3030-4105) was established with the aim of being a platform for publishing valuable scientific research in both Vietnamese and English that has not been published elsewhere.

UPTJS accepts a variety of articles, including scientific papers, research letters, short communications, and reviews in areas related to economics, society, engineering and technology, and health sciences. All articles are selected for publication by the Editorial Board, which consists of experts and leading researchers after undergoing a rigorous peer-review process with reputable reviewers in the corresponding field to ensure the quality of the articles published in UPTJS.

The Journal looks forward to receiving submissions for Volume 2 - Issue 4 (expected to be published on September 20, 2024), and subsequent issues.

Policy as well as rules for article presentation are specified in the article template (both in Vietnamese and English) and can be accessed on the website: <https://tapchikhoahocupt.vn/>.

We look forward to receiving your contributions and support to enhance the quality and reputation of UPTJS. For any comments or suggestions, please send them to the Editorial Board of UPTJS.

Best regards,

Rector



Assoc. Prof. Dr. Vo Khắc Thuong





# XỬ LÝ CÁC YÊU CẦU BẤT HỢP PHÁP TỪ CẤP TRÊN: TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU CÁC DOANH NGHIỆP TẠI VIỆT NAM

Nguyễn Quang Anh<sup>1\*</sup>, Tạ Hoàng Giang<sup>2</sup>, Huỳnh Trọng Hiến<sup>1</sup>, Trần Thị Mỹ Lệ<sup>3</sup>, Phạm Mai Bảo Ngọc<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Viện Quản trị kinh doanh Song Hành, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

<sup>2</sup>Trường Đại Học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

<sup>3</sup>Trường Đại Học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

**Tóm tắt:** Đề tài nghiên cứu về việc quản lý tình trạng nhận mệnh lệnh bất hợp pháp từ cấp trên tại các doanh nghiệp tại Việt Nam, nghiên cứu sử dụng phương pháp định tính, bao gồm một cuộc phỏng vấn sâu các đáp viên, trong đó 15 người được hỏi về những trải nghiệm của họ sau khi nhận mệnh lệnh bất hợp pháp từ cấp trên. Mẫu nghiên cứu bao gồm các nhân viên được chọn theo phương pháp chọn mẫu có chủ đích. Từ kết quả phỏng vấn, nghiên cứu đã khám phá bốn chủ đề về các yếu tố tác động tới hành vi tuân thủ hoặc từ chối mệnh lệnh từ cấp trên, bao gồm: sức mạnh quyền lực, nguyên tắc cá nhân, pháp lý, và tình huống khó xử về đạo đức. Thông qua kết quả nghiên cứu định tính nhóm nghiên cứu khai thác thêm hai chủ đề về hậu quả ảnh hưởng tới nhân viên và tổ chức cùng với giải pháp được đề xuất.

**Từ khóa:** mệnh lệnh bất hợp pháp, ý định tuân thủ, doanh nghiệp Việt Nam

## 1. GIỚI THIỆU

Nhận mệnh lệnh bất hợp pháp từ cấp trên, dù chấp nhận hay từ chối, thì người nhân viên luôn phải hứng chịu nhiều hậu quả nặng nề, cả ngắn hạn lẫn dài hạn, nhẹ nhất là bị khiển trách, trừ lương; tệ nhất là bị cơ quan thẩm quyền điều tra và lãnh án. Điều đáng chú ý là người thực thi hành vi phạm tội không phải là kẻ cầm đầu mà là cấp dưới của họ. Trong nhiều trường hợp, việc không có chứng cứ, giấy tờ xác đáng khiến nhân viên vô tình trở thành người chịu trách nhiệm chung cuộc cho mọi chủ mưu của cấp trên. Tại Việt Nam, thời gian gần đây đã có rất nhiều vụ án tham nhũng quy mô lớn gây lũng đoạn thị trường, mất niềm tin vào công lý, điển hình như vụ án Vạn Thịnh Phát nhờ vào quyền lực đã thâm tóm ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn (SCB) với tổng thiệt hại hàng chục nghìn tỷ đồng. Như vậy, hành vi lạm quyền để đưa ra những chỉ đạo sai mang tính cá nhân, lợi ích nhóm không chỉ dừng lại ở các cơ quan Nhà nước mà còn ở các khu vực kinh tế tư nhân.

Dưới góc nhìn quản trị, việc cấp trên liên tục chỉ đạo mệnh lệnh trái phép không những vượt xa các khuôn khổ đạo đức mà còn khiến công ty đánh mất những nhân tài, ảnh hưởng to lớn tới sự phát triển của tổ chức. Việc rời đi của nhân sự để lại nhiều tiếc nuối và vấn đề lớn như lãng phí thời gian và chi phí tìm kiếm nhân sự mới, giảm năng suất công ty, phá vỡ sự thống nhất của các nhân viên trong tổ chức, hoặc thậm chí nhân sự bỏ việc có thể chuyển sang đóng góp cho công ty đối thủ, làm tăng nguy cơ rò rỉ thông tin nội bộ (Rakhra, 2018). Theo kết quả nghiên cứu của Chatzoudes & Chatzoglou (2022), Shakeel & Sahar (2015), Sinha & Sinha (2012), mối quan hệ với cấp trên tác động mạnh mẽ với quyết định gắn bó hay nghỉ việc của nhân viên. Như vậy, cần thiết phải tìm ra những giải pháp tối ưu để ngăn chặn và giải quyết tình trạng này.

Trước sự cấp thiết của vấn đề, chúng tôi thực hiện một nghiên cứu định tính để khám phá quá trình ra quyết định của nhân viên khi đối mặt với mệnh lệnh bất hợp pháp

từ cấp trên, xác định các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định của nhân viên và đề xuất các giải pháp cho cá nhân, tổ chức để ngăn chặn hiện tượng này.

## 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

### 2.1 Mệnh lệnh bất hợp pháp

Mệnh lệnh bất hợp pháp (Illegal orders) từ cấp trên là những yêu cầu hoặc chỉ đạo mà cấp trên đưa ra cho nhân viên, nhưng nếu thực hiện sẽ vi phạm pháp luật, chuẩn đạo đức hoặc chính sách nội bộ của tổ chức. Trong một môi trường làm việc lành mạnh, cấp trên thường đưa ra các chỉ đạo hợp lý và phù hợp với quy tắc. Tuy nhiên, đôi khi có những yêu cầu không công bằng hoặc thậm chí là vi phạm pháp luật.

Những mệnh lệnh bất hợp pháp từ cấp trên có thể bao gồm yêu cầu làm giảm chất lượng công việc, thực hiện hành động vi phạm pháp luật hoặc thậm chí làm những điều không an toàn. Điều này đặt ra một thách thức lớn cho nhân viên khi phải quyết định giữa việc tuân thủ mệnh lệnh của cấp trên và giữ vững nguyên tắc đạo đức và pháp luật. Theo Mohamed (2021), việc ra lệnh bất hợp pháp cho người khác đã được coi là một hành vi phạm tội có thể bị trừng phạt, và nó là một dạng của ngược đãi cấp dưới.

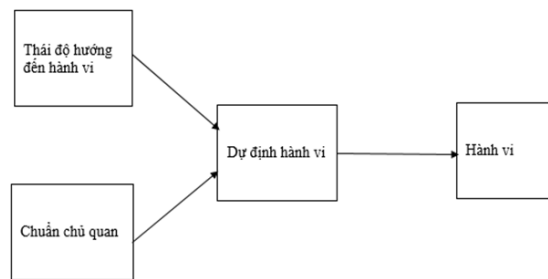
### 2.2 Thuyết hành động hợp lý

Thuyết hành động hợp lý (Theory of Reasoned Action - TRA) được đề xuất bởi Fishbein vào năm 1967 và mở rộng bởi Fishbein và Ajzen vào năm 1975 là một nền tảng quan trọng trong việc hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi con người (Behavior). Thông qua TRA, thái độ (Attitude toward Behavior) và chuẩn chủ quan (Subjective Norms) được xác định là hai yếu tố quan trọng định hình ý định hành vi (Behavioral Intention).

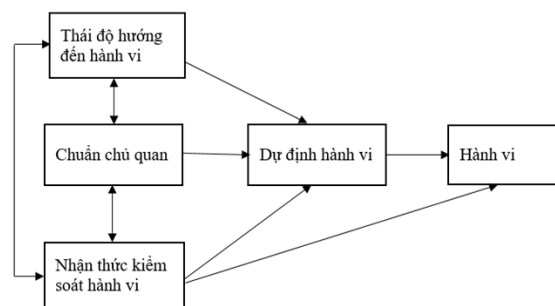
Thái độ là đánh giá về tính tích cực hoặc tiêu cực của việc thực hiện hành vi, trong khi chuẩn chủ quan là nhận thức về áp lực

xã hội từ những người quan trọng khuyến khích hoặc ngăn cản hành vi đó (Ajzen, 1991). Mặc dù không có trọng số cố định về tác động của thái độ và chuẩn chủ quan (Fishbein và Ajzen, 1975), nhưng chúng được biết là khác nhau đối với từng cá nhân và tình huống (Trafimow & Finlay, 1996).

Tuy nhiên, mô hình TRA có hạn chế vì bỏ qua tác động của các yếu tố xã hội (Grandon & Mykytyn, 2004). Ajzen (1991) đã bổ sung biến nhận thức kiểm soát hành vi vào mô hình gốc, được định nghĩa là nhận thức về độ khó khi thực hiện một hành vi, tạo ra mô hình mới có tên là thuyết hành vi có kế hoạch (TPB). Điều này giúp khắc phục một số hạn chế của TRA và làm cho mô hình TPB trở nên phức tạp và toàn diện hơn.



Hình 1. Mô hình lý thuyết hành động hợp lý TRA



Hình 2. Mô hình lý thuyết hành động hợp lý theo kế hoạch TPB (Nguồn: Ajzen, 1991)

## 2.3 Thuyết xung đột vai trò

Thuyết xung đột vai trò (Role conflict theory), tập trung vào các xung đột mà một người có thể gặp phải khi phải đối mặt với các vai trò xã hội hoặc nhiệm vụ mà đòi hỏi các hành vi không tương thích (Kahn và cộng sự, 1964). Lý thuyết cho rằng mỗi người đảm nhận nhiều vai trò khác nhau trong cuộc sống hàng ngày, và khi các yêu cầu từ các vai trò này xung đột, người đó có thể trải qua cảm giác căng thẳng và lo lắng. Xung đột vai trò xảy ra khi không thể đồng nhất hoặc thực hiện các yêu cầu từ các vai trò khác nhau cùng một lúc. Lý thuyết này có thể giải thích cách các nhân viên đối mặt với căng thẳng và xung đột giữa vai trò người làm việc và vai trò tuân thủ lệnh bất hợp pháp từ cấp trên của họ.

## 2.4 Thuyết trọng tâm kiểm soát

Lý thuyết trọng tâm kiểm soát (Locus of control) là một lý thuyết trong tâm lý học xã hội và tâm lý học cá nhân, đề cập đến niềm tin của người dùng vào việc họ có hoặc không có kiểm soát về các sự kiện và kết quả trong cuộc sống của mình. Lý thuyết này đề xuất rằng con người có thể chia thành hai loại trọng tâm kiểm soát chính: trọng tâm kiểm soát ngoại vi và trọng tâm kiểm soát nội tại (Rotter, 1966). Người có trọng tâm kiểm soát ngoại vi tin rằng sự kiểm soát của họ đối với cuộc sống và các sự kiện xảy ra hoàn toàn nằm ngoài tay họ. Họ tin rằng các yếu tố như vận động học xã hội, may mắn hoặc số phận chịu trách nhiệm cho các thành công hoặc thất bại của họ. Ngược lại, những người có trọng tâm kiểm soát nội tại tin rằng họ có sức mạnh và khả năng kiểm soát các sự kiện trong cuộc sống của mình. Họ tin rằng quyết định và hành động của họ có thể ảnh hưởng đến kết quả của các tình huống.

## 2.5 Thuyết quản lý

Lý thuyết quản lý (Stewardship theory) đặt trọng tâm vào quan điểm cho rằng người quản trị và lãnh đạo không chỉ là người giữ

vai trò quyền lực, mà họ cũng là những người giữ trách nhiệm trong việc quản lý tài sản và nguồn lực của tổ chức (Davis và cộng sự, 1997). Họ không chỉ tập trung vào việc tối đa hóa lợi nhuận cho cổ đông mà còn chú trọng đến việc bảo vệ và phát triển tài sản và giá trị của tổ chức. Người quản trị được xem xét là người có lòng trung hiếu, tập trung vào các mục tiêu dài hạn của tổ chức thay vì chỉ tập trung vào lợi ích cá nhân ngắn hạn.

## 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu định tính được sử dụng để khám phá diễn biến suy nghĩ, hành động và các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định tuân thủ hay không tuân thủ mệnh lệnh bất hợp pháp từ cấp trên của nhân viên các doanh nghiệp tại Việt Nam, thông qua phương pháp phỏng vấn sâu với bảng câu hỏi bán cấu trúc.

### 3.1 Mẫu phỏng vấn

Để tìm ra những nhân viên đã từng trải qua lệnh bất hợp pháp từ cấp trên, chúng tôi sử dụng phương pháp chọn mẫu có chủ đích thỏa mãn một trong hai tiêu chí:

(1) Nhân viên đã từng hoặc đang làm việc tại các doanh nghiệp Nhà nước.

Tại các công ty thuộc sở hữu Nhà nước ở Việt Nam, do ảnh hưởng từ tư duy cũ của nền kinh tế kế hoạch hóa tập trung, đội ngũ lãnh đạo tập trung chủ yếu vào phong cách lãnh đạo độc đoán. Theo đó, nhà lãnh đạo chỉ giao việc một cách áp đặt cho nhân viên mà không lắng nghe ý kiến từ họ (Hung, Duc, & Linh, 2022). Nhân viên gần như không có tiếng nói, mọi điều hành và hoạt động đều thuộc sự kiểm soát của người có chức vụ, quyền hạn. Vì vậy, tình trạng nhận lệnh bất hợp pháp dễ dàng xảy ra.

(2) Nhân viên làm việc tại các tổ chức tư nhân tại Việt Nam trên 30 tuổi, được đánh giá là có kinh nghiệm làm việc, được tiếp xúc với nhiều phong cách lãnh đạo và có khả năng cao đã trải qua trường hợp nhận mệnh lệnh bất hợp pháp từ cấp trên.

### 3.2 Thu thập và phân tích dữ liệu

Với sự đồng ý tham gia của các đáp viên, quá trình thu thập dữ liệu diễn ra trong phòng kín nhằm đảm bảo sự riêng tư và tính bảo mật cho những thông tin được trao đổi trong cuộc phỏng vấn. Thời lượng mỗi lượt phỏng vấn dao động từ 40 - 60 phút. Trong suốt quá trình đó, một số công cụ được sử dụng để hỗ trợ ghi chép và lưu trữ thông tin như máy ghi âm,... Kết thúc phỏng vấn, nhà nghiên cứu tóm tắt nội dung đã trao đổi nhằm khẳng

định những gì được ghi chú hoàn toàn chính xác với sự chia sẻ của người tham gia. Đây được xem là một bước cần thiết để đảm bảo sự tin cậy của nghiên cứu (McCann, Lubman, & Clark, 2011).

Dữ liệu từ phỏng vấn được chuyển thành văn bản, sàng lọc và sắp xếp theo nhóm chủ đề bằng phương pháp phân tích theo chủ đề.

## 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### 4.1 Đặc điểm mẫu

Bảng 1. Đặc điểm của người tham gia phỏng vấn

Đặc điểm	Chi tiết
<b>Giới tính</b>	<b>15</b>
<i>Nam</i>	9
<i>Nữ</i>	6
<b>Chức vụ hiện tại</b>	<b>15</b>
<i>Quản lý</i>	6
<i>Phó giám đốc</i>	2
<i>Giám đốc</i>	1
<i>Nhân viên</i>	6
<b>Hình thức sở hữu của công ty</b>	<b>15</b>
<i>Nhà nước</i>	4
<i>Công ty tư nhân</i>	9
<i>Công ty nước ngoài</i>	2
<b>Tần suất gặp phải các chỉ đạo bất hợp pháp từ cấp trên</b>	
<i>1-5 lần</i>	11
<i>Trên 5 lần</i>	3
<i>Không nhớ rõ ràng</i>	1
<b>Số lần (tỷ lệ) đồng ý tuân thủ</b>	<b>15</b>
<i>Trên 50%</i>	12
<i>Dưới 50%</i>	3

Đặc điểm của mẫu đa dạng đại diện với nhiều nhóm và vai trò nghề nghiệp khác nhau. Trong số 15 người tham gia, có 9 nam và 6 nữ. Về vị trí công tác, có 6 người là quản lý, 2 người là phó giám đốc, 1 người là giám đốc, và 6 người là nhân viên. Về hình thức sở hữu của các công ty, có 4 công ty thuộc sở hữu của nhà nước, 9 công ty thuộc

phần tư nhân Việt Nam, và 2 công ty thuộc sở hữu nước ngoài. Tần suất gặp phải các chỉ đạo bất hợp pháp từ cấp trên dao động từ 1-5 lần đối với 11 người tham gia, trong khi 3 người báo cáo gặp phải tình huống như vậy hơn 5 lần. Đa số (12 người tham gia) đồng ý tuân thủ các chỉ đạo này hơn 50%.

## 4.2 Các chủ đề được phát hiện (Themes)

Thông qua gỡ băng phỏng vấn, mã hoá và xử lý thông tin, có 4 chủ đề được nhận diện từ phân tích định tính, bao gồm:

### 4.2.1 Sức mạnh quyền lực (Power dynamics)

Sức mạnh quyền lực của cấp trên cho phép họ áp đặt mệnh lệnh trái pháp luật lên cấp dưới của mình. Điều đáng chú ý ở đây là 100% nhân viên nhận thức được chỉ đạo vi phạm quy định tổ chức hoặc thậm chí phạm pháp của cấp trên nhưng hầu hết đều lựa chọn thực thi. Một số trường hợp ghi nhận cấp trên có nhiều mối quan hệ quyền lực khác khiến họ e dè, đa phần là quan hệ trong cùng tổ chức, chẳng hạn như quan hệ huyết thống với giám đốc công ty (đáp viên 11, nữ nhân viên kế toán tại công ty tư nhân Việt Nam) hoặc mối quan hệ khăng khít với ban lãnh đạo cấp cao của công ty (đáp viên 4, trưởng phòng kỹ thuật tại công ty thuộc sở hữu Nhà nước).

Suy cho cùng, việc thực thi hay từ chối mệnh lệnh bất hợp pháp từ cấp trên đều có những lợi ích tích cực và hậu quả tiêu cực đối với người nhận lệnh. Nhìn chung, kết quả phỏng vấn cho thấy rủi ro về hậu quả nhiều hơn lợi ích.

Xét về mặt lợi ích, chỉ có một người tham gia nhận thấy rằng việc làm theo mệnh lệnh bất hợp pháp mang lại sự tin tưởng từ cấp trên và mở rộng cơ hội thăng tiến. Nhận định này được đưa ra bởi đáp viên 5 (nam giám đốc dự án tại một công ty tư nhân). Điều này cũng được liên kết mạnh mẽ với câu trả lời của anh ấy khi nói rằng trong các trường hợp anh ấy nhận được, anh ấy đồng ý 100% với mệnh lệnh bất hợp pháp vì nó mang lại lợi ích cho công ty.

Tuy nhiên, hầu hết người tham gia đều nhận thấy nhiều bất lợi cho mình khi nhận lệnh trái phép từ cấp trên. Trong đó, 2 rủi ro nhận được nhiều sự đồng tình nhất là bị sa thải hoặc bị cơ quan có thẩm quyền điều tra.

Những hậu quả khác được ghi nhận như: bị phạt, giao thêm việc, trừ lương, cắt thưởng; giới hạn khả năng phát triển trong công việc; gây thù hằn với cấp trên; khó tìm việc mới và mất uy tín cá nhân của nhân viên. Một trường hợp được tường thuật rất chi tiết từ đáp viên 2 như sau:

*“Trong một vài trường hợp, mình không thể từ chối hoàn toàn những mệnh lệnh đó. Có lần cấp trên cũ đã bắt tôi ghi không khối lượng thi công, đánh tráo vật tư thi công kém chất lượng và sai với thiết kế. Lúc đó tôi có giải thích về các quy định kỹ thuật cũng như yêu cầu của đơn vị giám sát về công việc đó, cấp trên tôi có vẻ khó chịu vì chuyện đó. Nếu tuân thủ là mình làm sai nguyên tắc, có thể là sai pháp luật. Nếu không tuân thủ thì sẽ không được lòng cấp trên”.* (Người được phỏng vấn 2, nam kỹ sư hiện trường tại một công ty tư nhân Việt Nam)

### 4.2.2 Nguyên tắc cá nhân (Personal principles)

Mỗi người trong quá trình làm việc chia sẻ các nguyên tắc đạo đức khác nhau như: minh bạch, trung thực, thẳng thắn, trách nhiệm, hợp tác, công bằng, tận tâm. Trong đó, nguyên tắc trung thực được đề cập nhiều nhất với 6/15 đáp viên.

Các nguyên tắc cá nhân có thể chi phối đến quyết định cho phép mình làm những việc bất hợp pháp trong tổ chức. Ghi nhận tích cực cho thấy có 6/15 người trả lời rằng họ không cho phép bản thân thực hiện những hành vi vi phạm. Trong khi đó, 4 đáp viên cho rằng quyết định của họ phụ thuộc vào tình huống cụ thể. *“Không đồng ý nếu đó là việc làm vi phạm pháp luật, vi phạm quy định công ty thì tùy trường hợp. Tôi từng trải qua trường hợp sau: Sau khi nhận chào giá của các nhà cung cấp và có bảng đánh giá chi tiết, lựa chọn trình phương án xin phê duyệt nhà cung cấp có giá thấp nhất (đáp ứng yêu cầu kỹ thuật và tiến độ). Tôi có nhận yêu cầu từ Cấp trên yêu cầu nâng giá đơn vị được chọn lên ngang bằng với nhà cung cấp*

có đơn giá cao hơn.” (Đáp viên số 7, chuyên viên mua hàng tại công ty tư nhân Việt Nam cho biết)

Cuối cùng, 5/15 ứng viên lựa chọn cho phép bản thân vi phạm. “Tôi có...thay đổi vật liệu sản xuất. Khách yêu cầu dùng vật liệu từ Nhật Bản thì dùng vật liệu từ Đài Loan. Tôi cũng từng bỏ bớt một số quy trình kiểm tra trong sản xuất sản phẩm. Ký một số giấy tờ không do bản thân thực hiện với mức độ thường xuyên. Trong lần khác, tôi ký vào bản vẽ, hợp đồng thuê nhân công dù không cần và không cho biết trước. Ký luôn với niềm tin chắc không sao đâu.” (Đáp viên số 7, trưởng phòng kỹ thuật, phó quản đốc xưởng sản xuất tại công ty nhà nước)

#### 4.2.3 Khía cạnh pháp lý (Legal aspects)

Các khuôn khổ pháp lý và quy định có vai trò quan trọng trong nhận thức và quá trình ra quyết định của đáp viên khi nhận được mệnh lệnh bất hợp pháp. Kết quả phỏng vấn cho thấy mức độ nắm rõ quy trình, thủ tục pháp lý theo quy định của phần công việc đang phụ trách của các đáp viên đạt tỉ lệ 100%. Kết quả tương tự với câu hỏi liên quan đến sự tìm hiểu những hậu quả/ mức án pháp luật cụ thể có thể xảy đến khi phải làm theo những chỉ đạo sai trái từ cấp trên.

11/14 đáp viên không nghĩ rằng việc báo lên chính quyền ngay lập tức là giải pháp hiệu quả, “Việc báo cáo lên cơ quan chính quyền trước tiên là không nên ưu tiên, bởi vì một hành vi vô đạo đức có thể chỉ xuất phát cục bộ mà không phải là chủ trương hay được hình thành một cách có hệ thống. Do đó, việc giải quyết nội bộ đôi khi sẽ tốt hơn trong việc giải quyết vấn đề này. Nếu tố cáo ra bên ngoài có thể dẫn đến những hệ lụy khác ngoài tầm kiểm soát của tổ chức.” (Đáp viên số 3, nhân viên tại công ty tư nhân Việt Nam cho biết). Có 3 ứng viên cho rằng họ nên thu thập chứng cứ để trình bày lên cấp trên, trước khi công khai trước các cơ quan thứ ba.

#### 4.2.4 Khó xử về đạo đức (Ethical dilemmas)

Chúng tôi ghi nhận tất cả các đáp viên đều nhận thức được mức độ vi phạm của mệnh lệnh bất hợp pháp từ cấp trên. Tuy nhiên, tồn tại một mối quan hệ phản ánh tiêu cực về những tình huống khó xử khi nhận mệnh lệnh bất hợp pháp mà những đáp viên đã trải qua. Vấn đề được đặt ra là liệu việc họ đã từng nhận ân huệ từ cấp trên có hay không tác động đến hành vi không tỏ rõ quan điểm phản đối khi nhận những mệnh lệnh bất hợp pháp.

Chỉ có 2 trường hợp nhận ân huệ từ cấp trên và không bày tỏ quan điểm phản đối. Ngược lại, với 5 đáp viên khác, dù không nhận những ân huệ, trợ giúp từ cấp trên nhưng họ vẫn chọn cách yên lặng, không bày tỏ ý kiến. Bên cạnh đó, có 4 đáp viên, mặc dù đã từng nhận được sự giúp đỡ trong lúc khó khăn, nhưng họ đã bày tỏ sự không đồng tình với cấp trên.

Từ những kết quả trên, nhóm nghiên cứu nhận thấy, những tình huống khó xử về đạo đức chỉ có thể có tác động đến quyết định của một số nhỏ đáp viên.

#### 4.2.5 Sự tác động lên nhân viên và tổ chức

Chúng tôi ghi nhận 8 phản ánh tiêu cực về ảnh hưởng của mệnh lệnh bất hợp pháp đối với bản thân nhân viên, chia thành 2 nhóm chính: cảm xúc ăn năn, hối lỗi và sự vi phạm nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp.

Xét về tác động tới tổ chức, hầu hết người tham gia cho rằng uy tín công ty kém (ghi nhận từ 10 đáp viên) và 100% đáp viên xác định không cam kết làm việc lâu dài với tổ chức thường xuyên giao mệnh lệnh bất hợp pháp. Rất nhiều lý do được đưa ra để lý giải cho hành vi rời bỏ tổ chức này.

“Mình không làm việc lâu dài vì mình sẽ không cảm thấy thoải mái và sẽ nguy hiểm nếu kéo dài vì liên quan tới pháp luật”. (Người được phỏng vấn 2, nam kỹ sư hiện trường tại một công ty tư nhân Việt Nam)

*“Tôi không muốn gấn kết lâu dài vì nó khiến bản thân luôn sống trong trạng thái cân nhắc giữa việc giữ các triết lý đạo đức cá nhân hay phải từ bỏ mệnh lệnh bất hợp pháp của cấp trên. Nó tạo ra cảm giác nặng nề vì luôn phải suy nghĩ đến việc có hay không các mệnh lệnh bất hợp pháp sẽ tiếp tục tái diễn. Và liên tục cảm thấy áp lực từ việc chịu trách nhiệm liên đới nếu tuân lệnh”* (Người được phỏng vấn 8, nam quản lý tại một công ty tư nhân Việt Nam).

Người được phỏng vấn 2 cho thấy sự nhận thức sâu sắc về hậu quả tới giá trị của bản thân và rủi ro về mặt pháp luật. Trong khi đó, câu trả lời của người được phỏng vấn 8 mô tả sự bất đồng về nhận thức, tính rủi ro khi gấn bó lâu dài với một tổ chức với nhiều mệnh lệnh trái phép, đồng thời nêu bật lên cảm xúc tiêu cực, khó chịu mà bản thân trải qua khi thực thi nhiệm vụ trái pháp luật. Như vậy, các rủi ro và hậu quả khiến nhân viên nghi việc, không cam kết lâu dài với tổ chức.

## **5. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP**

### **5.1 Kết luận**

Nhận mệnh lệnh bất hợp pháp từ cấp trên là một vấn đề còn tồn tại ở nhiều công ty, gây ra hậu quả trực tiếp cho nhân viên lẫn tổ chức. Đề tài của chúng tôi cung cấp tài liệu khoa học đầu tiên đi sâu nghiên cứu vấn đề này tại các doanh nghiệp Việt Nam. Nghiên cứu này khám phá 4 chủ đề về các yếu tố tác động tới hành vi tuân thủ hoặc từ chối mệnh lệnh từ cấp trên, bao gồm: sức mạnh quyền lực, nguyên tắc cá nhân, pháp lý, và tình huống khó xử về đạo đức. Đồng thời khai thác 2 chủ đề về hậu quả tới nhân viên và tổ chức cùng với giải pháp đề xuất từ 15 đáp viên.

Trong nhóm 4 chủ đề đầu tiên, nghiên cứu chỉ ra rằng nhân viên dù có nguyên tắc đạo đức cá nhân tốt, làm việc trong môi trường làm việc văn hóa công ty tích cực, nhận thức đầy đủ về pháp lý, mức độ phạm pháp của

mệnh lệnh và hậu quả phải gánh chịu thì phần lớn đều đồng ý làm theo chỉ đạo sai trái từ cấp trên và không dám tố cáo cho chính quyền khi vấn đề phát sinh. Nói cách khác sức mạnh quyền lực của cấp trên có mức độ tác động lớn nhất tới quyết định của nhân viên, chi phối và vượt trội hơn hẳn các yếu tố về nguyên tắc cá nhân và pháp lý. Kết quả nghiên cứu cũng ghi nhận một sự thiệt thòi và không công bằng cho nhân viên khi dù tuân thủ hay không tuân thủ mệnh lệnh sai trái từ cấp trên thì hậu quả họ phải gánh chịu luôn nhiều hơn lợi ích (cơ hội thăng tiến, lương, thưởng,...). Người hưởng lợi nhiều nhất là cấp trên, trong khi mọi rủi ro đổ dồn cho nhân viên.

Về tác động, phần lớn đáp viên đều trải qua những cảm xúc tiêu cực với mệnh lệnh từ cấp trên, chẳng hạn như ăn năn, khó chịu, lo âu,... Quan trọng hơn hết, tất cả nhân viên đều không có tính cam kết lâu dài với tổ chức khi họ nhiều lần nhận mệnh lệnh trái pháp luật và hầu hết đánh giá uy tín công ty rất kém. Điều này là một vấn đề đáng báo động cho tổ chức vì vốn con người là giá trị quý báu nhất của một doanh nghiệp. Sự rời đi của nhân sự không những khiến họ lãng phí thời gian, tiền bạc, mà còn tăng rủi ro đánh mất tài năng và rò rỉ thông tin vào tay đối thủ.

### **5.2 Giải pháp**

Giải pháp là chủ đề nhận được rất nhiều sự quan tâm và chia sẻ từ đáp viên. Với 15 bảng câu hỏi, chúng tôi mã hóa thành 4 nội dung lớn: tài liệu, kiến thức pháp luật, người hỗ trợ và công cụ/ thiết bị hỗ trợ.

#### **5.2.1 Tài liệu**

Về tài liệu, 3 người trong số họ cho rằng cần thiết phải có một bản ghi đầy đủ các nội dung công việc bất hợp pháp bị cấp trên giao, chi tiết từng ngày, từng giờ; 2 người khác đề xuất cần thêm chữ ký của cấp trên xác nhận rằng công việc này được cấp trên giao cho họ. Một số ít ý kiến còn lại cho rằng

cần xác thực công việc qua email để lưu giữ bằng chứng và nên lưu giữ tất cả các chứng từ, hóa đơn liên quan.

### 5.2.2 Kiến thức pháp luật

Khi đề cập đến trang bị kiến thức pháp luật, 3 đáp viên nhận thấy cần nắm rõ quy định pháp luật và nội quy tổ chức về phân việc được giao tại vị trí của mình, 1 người khác bổ sung nên nắm tất cả quy định của tổ chức.

### 5.2.3 Người hỗ trợ

Chỉ 2 trong số 15 người được phỏng vấn lựa chọn tìm tới cấp trên của cấp trên như một sự đảm bảo. Tuy nhiên, có ý kiến cho rằng việc tiếp cận cấp trên của cấp trên không dễ dàng, đáp viên 5 (nam giám đốc dự án tại một công ty tư nhân) gợi ý có thể tìm kiếm thêm đồng minh hoặc nhân chứng từ những người đồng nghiệp trong công ty.

### 5.2.4 Công cụ, thiết bị

Một giải pháp khác mang tính ứng dụng công nghệ vào việc lưu giữ bằng chứng phạm tội của cấp trên thông qua ghi âm, chụp hình hoặc quay video quá trình giao việc của cấp trên. Như vậy, nhân viên sẽ có bằng chứng sắt thép trước hội đồng công ty hoặc tòa án nếu bị cáo buộc hoặc đổ tội về hành vi sai trái do cấp trên chủ mưu.

Tóm lại, đề tự bảo vệ mình trước những

mệnh lệnh bất hợp pháp từ cấp trên, thì việc trang bị kiến thức pháp luật và sự hiểu biết về nội quy công ty là ưu tiên hàng đầu của nhân viên. Bên cạnh đó, việc ứng dụng các công cụ ghi âm, ghi hình cũng cần được tận dụng triệt để như một bằng chứng khi phát sinh vấn đề. Ngoài ra, các tổ chức cũng cần có biện pháp giáo dục đạo đức và kiểm soát quyền lực của các cấp lãnh đạo, đồng thời đào tạo kỹ năng ứng biến cho nhân viên khi gặp các vấn đề tương tự trong tổ chức.

## 5.3 Hạn chế

Cách xử lý đối với các mệnh lệnh bất hợp pháp từ cấp trên là một đề tài rất thiết thực với hiện trạng tại các tổ chức hiện nay, tuy nhiên, vấn đề này tương đối nhạy cảm vì nó liên quan mạnh mẽ tới sức mạnh quyền lực của cấp trên. Điều này khiến chúng tôi gặp khó khăn trong việc tìm kiếm và sàng lọc đáp viên vì không phải ai cũng đủ can đảm và niềm tin để sẵn lòng chia sẻ câu chuyện của họ. Phương pháp chọn mẫu có chủ đích giúp chúng tôi lựa chọn đối tượng nghiên cứu một cách nhanh chóng. Tuy nhiên, phương pháp này hướng nhóm nghiên cứu tìm đến những người thân thuộc đầu tiên, vì vậy, tính đại diện của nghiên cứu chưa cao. Bên cạnh đó, chúng tôi đã bỏ lỡ nhiều đối tượng khó tiếp cận - những người không sẵn lòng chia sẻ thông tin này có thể khiến chúng tôi đánh mất những trường hợp đặc biệt hữu ích.

## Thông tin tác giả:

**TS. Nguyễn Quang Anh**, Viện Quản trị kinh doanh Song Hành, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Email: sibhcm@gmail.com

**TS. Tạ Hoàng Giang**, Trường Đại Học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

Email: thgiang@upt.edu.vn

**ThS. Huỳnh Trọng Hiến** (\*Tác giả liên hệ), Viện Quản trị kinh doanh Song Hành, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Email: tronghiensib@gmail.com

**Trần Thị Mỹ Lệ**, Trường Đại Học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

**Phạm Mai Bảo Ngọc**, Trường Đại Học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

### Ghi chú:

Các tác giả đã xác nhận không có tranh chấp về lợi ích đối với bài báo này.

### Thông tin bài báo

*Ngày nhận bài:* 22/03/2024

*Ngày hoàn thiện biên tập:* 29/04/2024

*Ngày duyệt đăng:* 05/05/2024

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). A Bayesian analysis of attribution processes. *Psychological Bulletin*, 82(2), 261.

Anh & Nhân. (2024). Vụ án trương Mỹ Lan: Số tiền nộp khắc phục hậu quả là bao nhiêu? *Thanh niên*. Truy cập từ <https://thanhnien.vn/vu-an-truong-my-lan-so-tien-nop-khac-phuc-hau-qua-la-bao-nhieu-185240306185121966.htm>

Chatzoudes, D., & Chatzoglou, P. (2022). Factors affecting employee retention: Proposing an original Conceptual Framework. *International Journal of Economics and Business Administration*, 10(1), 49–76. doi:10.35808/ijeba/748

Davis, J. H., Schoorman, F. D., & Donaldson, L. (1997). Toward a stewardship theory of management. *Academy of Management Review*, 22(1), 20-47. doi: 10.5465/amr.1997.9707180258

Grandon, E. E., & Mykytyn Jr, P. P. (2004). Theory-based instrumentation to measure the intention to use electronic commerce in small and medium sized businesses. *Journal of Computer Information Systems*, 44(3), 44-57.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. John Wiley.

Lê Mạnh Hùng, H. D. L., & Đức, Đ. A. (2022). Phong cách lãnh đạo của đội ngũ lãnh đạo chủ chốt tại các doanh nghiệp nhà nước trong bối cảnh mới. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Việt Nam*, 64(10).

Mccann, T. V., Lubman, D. I., & Clark, E. (2011). The experience of young people with depression: a qualitative study. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 19(4), 334–340. doi:10.1111/j.1365-2850.2011.01783.x

Mohamed, S. (2021). Abuse by Authority: The Hidden Harm of Illegal Orders. *Iowa Law Review*, 107, 2183.

Rakhra, H. K. (2018a). Study on factors influencing employee retention in companies. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 4(1), 57-79. doi:10.1504/ijpspm.2018.088695

Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1), 1-28. doi: 10.1037/h0092976

Shakeel, N., & But, S. (2015). Factors influencing employee retention: An integrated perspective. *Journal of Resources Development and Management*, 6(1), 32-49.

Sinha, C., & Sinha, R. (2012). Factors affecting employee retention: A comparative analysis of two organizations from heavy engineering industry. *European Journal of Business and Management*, 4(3), 145-162.

Trafimow, D., & Finlay, K. A. (1996). The importance of subjective norms for a minority of people: Between subjects and within-subjects analyses. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 22(8), 820-828.

# MANAGING ILLEGAL ORDERS FROM THE SUPERIORS: A CASE STUDY OF BUSINESSES IN VIETNAM

Nguyen Quang Anh<sup>1,\*</sup>, Ta Hoang Giang<sup>2</sup>, Huynh Trong Hien<sup>1</sup>, Tran Thi My Le<sup>3</sup>, Phạm Mai Bao Ngoc<sup>3</sup>

<sup>1</sup>*Song Hành Business Administration Institute, Ho Chi Minh City, Vietnam*

<sup>2</sup>*University of Phan Thiet, Binh Thuan, Vietnam*

<sup>3</sup>*Ho Chi Minh City University of Economics, Vietnam*

**Abstract:** *The research focuses on managing the phenomenon of receiving illegal orders from the superiors in businesses in Vietnam using a qualitative research method, including in-depth interviews with respondents. Fifteen employees were interviewed about their experiences after receiving illegal orders from the superiors. The research sample includes employees selected through the purposive sampling method. From the interview results, the study explored four themes on factors influencing the behavior of complying with or refusing orders from superiors, including power dynamics, personal principles, legal aspects, and ethical dilemmas. Through qualitative research findings, the research group further explores two themes: the consequences affecting employees and organizations, along with proposed solutions.*

**Keywords:** *illegal orders, intention to comply, Vietnamese businesses*

## Author Information:

**Dr. Nguyen Quang Anh**, Song Hanh Institute of Business Administration, Ho Chi Minh City, Vietnam

Email: sibhcm@gmail.com

**Dr. Ta Hoang Giang**, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam

Email: thgiang@upt.edu.vn

**MBA. Huynh Trong Hien** (\*Corresponding authors), Song Hanh Institute of Business Administration, Ho Chi Minh City, Vietnam

Email: tronghienib@gmail.com

**Tran Thi My Le**, University of Economics Ho Chi Minh City, Ho Chi Minh City, Vietnam

**Pham Mai Bao Ngoc**, University of Economics Ho Chi Minh City, Ho Chi Minh City, Vietnam

## Notes:

The authors declared no competing interests.

# CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẬM TIẾN ĐỘ DỰ ÁN XÂY DỰNG BẰNG NGUỒN VỐN NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC TẠI HUYỆN BÌNH SƠN, TỈNH QUẢNG NGÃI

Nguyễn Quang Anh<sup>1,\*</sup>, Trần Hà Triều Bình<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Khoa Quản trị Kinh doanh, Trường Đại Học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

**Tóm tắt:** Mục tiêu nghiên cứu chính của đề tài là nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chậm tiến độ hoàn thành các dự án xây dựng bằng nguồn vốn ngân sách nhà nước trên địa bàn huyện Bình Sơn; Trên cơ sở đó, đề xuất các khuyến nghị nhằm cải thiện tình trạng chậm tiến độ hoàn thành các dự án xây dựng dân dụng trên địa bàn huyện Bình Sơn. Mục tiêu cụ thể của đề tài là: (1) Xác định các yếu tố tác động đến chậm tiến độ dự án xây dựng bằng nguồn vốn ngân sách nhà nước; (2) Xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến chậm tiến độ dự án xây dựng bằng nguồn vốn ngân sách nhà nước trên địa bàn huyện Bình Sơn. Mô hình nghiên cứu được thiết kế với 39 biến quan sát thuộc 7 nhóm yếu tố. Kết quả kiểm định độ tin cậy hệ số tin cậy và phân tích nhân tố EFA đã khẳng định các biến quan sát phù hợp cho nghiên cứu. Kết quả mô hình hồi quy cho thấy có bốn yếu tố có ảnh hưởng đến chậm tiến độ thực hiện dự án, gồm: Độ ổn định của môi trường bên ngoài, Chính sách, Phân cấp quản lý, và Năng lực các bên tham gia dự án.

**Từ khóa:** dự án xây dựng, chậm tiến độ, huyện Bình Sơn

## 1. GIỚI THIỆU

Để đưa đất nước phát triển thì đầu tư xây dựng cơ bản (XDCB) là nhân tố quan trọng không thể thiếu với bất kỳ quốc gia, lãnh thổ nào. Đầu tư XDCB có vai trò quyết định trong việc tạo ra cơ sở vật chất, hạ tầng và là nhân tố quan trọng thúc đẩy tăng trưởng và phát triển kinh tế - xã hội. Đặc biệt, dự án đầu tư xây dựng khu vực công luôn chiếm tỷ trọng cao trong ngành xây dựng, sự thành công hay thất bại của dự án loại này sẽ ảnh hưởng rất lớn đến xã hội về nhiều mặt. Việc triển khai thực hiện dự án theo đúng tiến độ đã được hoạch định và lập trước phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố. Chậm tiến độ chậm ở hầu hết các dự án, công trình được thanh tra, kiểm tra dẫn tới chi phí xây dựng tăng, hiệu quả đầu tư thấp. Chậm tiến độ gây thiệt hại cho cả chủ đầu tư, nhà thầu và đơn vị tư vấn giám sát. Đối với chủ đầu tư, chậm tiến độ có nghĩa là giảm doanh thu tiềm năng và sụt giảm thương hiệu; trong khi về phía nhà thầu là gia tăng chi phí trong tương lai và mất uy tín công ty. Còn với đơn vị tư vấn là sự sụt

giảm niềm tin ở các chủ đầu tư và sự ra đi của các khách hàng tương lai.

Tình trạng chậm tiến độ các công trình xây dựng do ngân sách nhà nước đầu tư không chỉ diễn ra tại Quảng Ngãi mà còn là vấn đề chung ở nhiều địa phương khác. Theo báo cáo của Kiểm toán Nhà nước năm 2022, tỉnh Bình Định có tới 58% số công trình xây dựng cơ bản bị chậm tiến độ so với kế hoạch đề ra, với tổng giá trị đầu tư bị chậm lên đến 5.393 tỷ đồng (Kiểm toán nhà nước, 2023). Nguyên nhân chính được chỉ ra là quá trình giải phóng mặt bằng, giải quyết vướng mắc về đất đai chậm trễ, thiếu nguồn vật liệu xây dựng, năng lực nhà thầu yếu kém.

Các số liệu trên phản ánh thực trạng phổ biến là nhiều dự án đầu tư công tại các địa phương đang bị kéo dài thời gian thực hiện, gây lãng phí nguồn lực, ảnh hưởng đến hiệu quả đầu tư và phát triển kinh tế. Thực hiện Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới, từ một vùng đất thuần nông còn nhiều khó khăn, huyện Bình Sơn Tỉnh Quảng Ngãi đã huy động nguồn vốn từ ngân

sách các cấp, trong nhân dân và từ các doanh nghiệp để đầu tư xây dựng kết cấu hạ tầng kinh tế - xã hội, góp phần thay đổi diện mạo, đời sống nhân dân vùng nông thôn và đô thị, đồng thời thúc đẩy công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp và sản xuất kinh doanh phát triển. Tại huyện Bình Sơn, tình trạng chậm tiến độ ở các dự án xây dựng dân dụng sử dụng vốn ngân sách nhà nước cũng diễn ra phổ biến, trên 60% công trình xây dựng cơ bản do Ban Quản lý Dự án Đầu tư Xây dựng Khu vực huyện Bình Sơn quản lý đều có gia hạn thời gian thi công do nhiều nguyên nhân khác nhau. Để cải thiện tình trạng này, nhóm tác giả muốn thông qua nghiên cứu xác định rõ các yếu tố ảnh hưởng đến việc chậm tiến độ dự án trên địa bàn Huyện Bình Sơn, từ đó có biện pháp tháo gỡ và giải quyết kịp thời.

## 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

### 2.1 Cơ sở lý thuyết

Các yếu tố rủi ro ảnh hưởng đến thời gian xây dựng (chậm tiến độ) dự án đã được các nghiên cứu trước chỉ ra theo nhiều cách tiếp cận khác nhau. Về trình tự về thời gian của dự án, có giai đoạn trước đấu thầu và sau đấu thầu (Divaka và Subramanian, 2009). Về từng bộ phận chức năng tham gia vào dự án, bao gồm các yếu tố rủi ro liên quan đến kỹ thuật, thu mua, công trường xây dựng, quản lý dự án (Mulholland và Christian, 2009). Về bản chất các yếu tố tác động, bao gồm các yếu tố phân biệt giữa bên ngoài và bên trong dự án, rủi ro bên ngoài không thể dự báo, rủi ro bên trong có thể dự báo nhưng không chắc chắn, rủi ro mang tính kỹ thuật, rủi ro mang tính phi kỹ thuật bên trong, rủi ro mang tính pháp lý (Barrie và Paulson, 1992; trích bởi Trịnh Thùy Anh và Nguyễn Thị Thanh Thảo, 2011)...

Nasser Alotaibi, Monty Sutrisna và Heap-Yih Chong (2005) đã nhấn mạnh tiềm năng của nguyên tắc quản lý dự án là để giảm thiểu sự chậm tiến độ của dự án xây dựng. Các nguồn chính/nguyên nhân của dự án bị

chậm tiến độ - cụ thể là lập kế hoạch hiệu quả và lập kế hoạch của dự án bởi các nhà thầu; trình độ chuyên môn kém, kỹ năng và kinh nghiệm của đội ngũ nhân viên của nhà thầu; chậm trễ trong thanh toán chậm tiến độ của khách hàng và thay đổi thứ tự của khách hàng. Một trong những biện pháp đề nghị để giảm sự chậm trễ trong giai đoạn thực hiện xây dựng dự án là phải có nguồn lực tại chỗ, đầy đủ và hiểu biết, kế hoạch quản lý dự án (Abdelnaser và cộng sự, 2005). Trong một nghiên cứu liên quan, Nguyễn và cộng sự (2004) cho rằng có năm yếu tố có thể ảnh hưởng đến chậm tiến độ của các dự án xây dựng. Họ liệt kê các yếu tố như tính sẵn sàng các nguồn lực; đa ngành/nhóm dự án có thẩm quyền; quản lý dự án có thẩm quyền; dự toán ban đầu chính xác cũng như độ chính xác thời gian ước tính ban đầu (Nguyễn và cộng sự, 2004).

Huỳnh Xuân Sơn và Nguyễn Khoa Khang (2015) nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chậm tiến độ đầu tư các công trình sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước do tỉnh Phú Yên quản lý đã rút ra 11 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến chậm tiến độ đầu tư gồm: Nhóm điều hành, quản lý công; nhóm cơ quan quản lý và hoạch định chính sách; nhóm yếu tố về thời tiết, khí hậu, địa chất, thủy văn nơi công trình dự kiến xây dựng; nhóm yếu tố về không gian, thời gian và việc quản lý công trình; nhóm yếu tố về công nghệ và kỹ thuật xây dựng; nhóm năng lực, kinh nghiệm của chủ đầu tư; nhóm kinh nghiệm của đơn vị tư vấn; nhóm kinh nghiệm của đơn vị thi công; nhóm yếu tố về kinh tế; nhóm yếu tố về phân cấp quản lý.

Nghiên cứu của Trần Thị Quỳnh Như (2016) được thực hiện nhằm xác định các nguyên nhân chủ yếu có liên quan, các mức độ ảnh hưởng đến chậm tiến độ dự án đầu tư xây dựng sử dụng vốn ngân sách nhà nước. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất các giải pháp khắc phục đến chậm tiến độ thực hiện các dự án sử dụng vốn ngân sách. Kết quả phân tích đã chỉ ra các nhân tố về cơ chế, chính

sách và các văn bản pháp luật trong đầu tư xây dựng, năng lực của chủ đầu tư và những thông tin đảm bảo sự công khai minh bạch của dự án có ảnh hưởng lớn đến chậm tiến độ thực hiện dự án. Điều kiện, địa hình, địa chất, đặc điểm kinh tế xã hội của địa phương có đặt dự án, năng lực của các nhà thầu cũng ảnh hưởng đến chậm tiến độ thực hiện dự án.

## 2.2 Kinh nghiệm thực tiễn về tiến độ xây dựng dự án

Theo Luật Xây dựng Việt Nam năm 2014, xây dựng là một quy trình thiết kế và thi công mà kết quả là tạo nên các cơ sở hạ tầng hoặc công trình, nhà ở. Hoạt động xây dựng khác với hoạt động sản xuất ở chỗ: sản xuất tạo một lượng lớn sản phẩm với những chi tiết giống nhau, còn xây dựng nhắm tới những sản phẩm tại những địa điểm dành cho từng đối tượng khách hàng riêng biệt.

Theo Quy chuẩn kỹ thuật Quốc gia về nguyên tắc phân loại, phân cấp công trình dân dụng, công nghiệp, hạ tầng kỹ thuật đô thị (QCVN 03: 2012/BXD), xây dựng dân dụng là quy trình thiết kế và thi công các công trình phục vụ nhu cầu nhà ở và các công trình phục vụ sinh hoạt, giải trí hàng ngày của người dân như: nhà ở gồm nhà chung cư và nhà riêng lẻ; các công trình công cộng như: công trình văn hóa; công trình giáo dục; công trình y tế; công trình thương nghiệp, dịch vụ; nhà làm việc; khách sạn, nhà khách; nhà phục vụ giao thông; nhà phục vụ thông tin liên lạc, tháp thu phát sóng phát thanh, phát sóng truyền hình; nhà ga, bến xe; công trình thể thao các loại.

Theo Thông tư số 03/2016/TT-BXD ngày 10/3/2016 của Bộ Xây dựng quy định về phân cấp công trình xây dựng và hướng dẫn áp dụng trong quản lý hoạt động đầu tư xây dựng phân cấp công thì công trình dân dụng gồm: công trình giáo dục, công trình y tế, công trình thể thao, công trình văn hóa, chợ, nhà ga, trụ sở cơ quan nhà nước và tổ chức chính trị.

Theo Luật Ngân sách nhà nước (2013), ngân sách nhà nước là toàn bộ các khoản thu, chi của Nhà nước được dự toán và thực hiện trong một khoảng thời gian nhất định do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quyết định để bảo đảm thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của Nhà nước.

Vốn ngân sách nhà nước là vốn đầu tư xây dựng cơ bản trong ngân sách nhà nước bao gồm ngân sách cấp tỉnh, cấp huyện (thị xã, thành phố), cấp xã (phường).

Theo Nghị định 59/2015/ NĐ-CP ngày 18/6/2015 của Chính phủ về Quản lý dự án đầu tư xây dựng công trình, nguồn vốn thực hiện dự án đầu tư xây dựng bao gồm: vốn ngân sách nhà nước; vốn tín dụng do Nhà nước bảo lãnh, vốn tín dụng đầu tư phát triển của Nhà nước; vốn đầu tư phát triển của doanh nghiệp nhà nước; vốn khác bao gồm cả vốn tư nhân hoặc sử dụng hỗn hợp nhiều nguồn vốn. Trong đó, vốn đầu tư xây dựng cơ bản thuộc ngân sách nhà nước là vốn của ngân sách nhà nước được cân đối trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm từ các nguồn thu trong nước, nước ngoài (bao gồm vay nước ngoài của Chính phủ và vốn viện trợ của nước ngoài cho Chính phủ, các cấp chính quyền và các cơ quan nhà nước) để cấp phát và cho vay ưu đãi về đầu tư xây dựng cơ bản.

Vốn đầu tư xây dựng cơ bản của ngân sách nhà nước là những khoản chi lớn của nhà nước đầu tư vào việc xây dựng các công trình kết cấu hạ tầng kinh tế xã hội không có khả năng thu hồi vốn trực tiếp. Nó được thực hiện bằng chế độ cấp phát không hoàn trả từ ngân sách Nhà nước, đóng vai trò quan trọng trong thực hiện các mục tiêu tổng quát về kinh tế xã hội thông qua thúc đẩy tăng trưởng, cơ cấu lại nền kinh tế, cải thiện bình đẳng, an sinh xã hội và bảo vệ môi trường.

Như vậy, từ các khái niệm được trình bày trên đây, có thể hiểu dự án đầu tư xây dựng công trình dân dụng sử dụng vốn ngân sách là các dự án đầu tư xây dựng. Trong đó:

- Công trình xây dựng dân dụng bao gồm: công trình giáo dục, công trình y tế, công trình thể thao, công trình văn hóa, chợ, nhà ga, trụ sở cơ quan nhà nước và tổ chức chính trị.

- Nguồn vốn thực hiện các dự án đầu tư là nguồn vốn ngân sách nhà nước cấp. Vì thế mang các đặc điểm của dự án đầu tư xây dựng cơ bản sử dụng vốn ngân sách nhà nước. Đó là, ngoài các đặc điểm của dự án đầu tư xây dựng cơ bản nói chung, các dự án đầu tư xây dựng cơ bản sử dụng nguồn vốn ngân sách do nhà nước quản lý toàn bộ quá trình đầu tư xây dựng từ việc xác định chủ trương đầu tư, lập dự án, quyết định đầu tư, lập thiết kế, tổng dự toán, lựa chọn nhà thầu, thi công xây dựng đến khi nghiệm thu, bàn giao và đưa công trình vào khai thác sử dụng. Người quyết định đầu tư có trách nhiệm bố trí đủ vốn theo chậm tiến độ thực hiện dự án, nhưng không quá 02 năm đối với dự án nhóm C, 4 năm đối với dự án nhóm B (phụ lục 1 của Nghị định này), đồng thời cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền quyết định theo phân cấp, phù hợp với quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

Tình trạng chậm tiến độ các dự án đầu tư xây dựng cơ bản không chỉ xảy ra tại huyện Bình Sơn mà còn diễn ra ở nhiều địa phương khác trên cả nước. Theo số liệu của Bộ Kế hoạch và Đầu tư, tỷ lệ giải ngân vốn đầu tư công năm 2022 của cả nước chỉ đạt 73,4% so với kế hoạch đề ra (Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2023). Điều này phản ánh tình trạng dự án chậm tiến độ khá phổ biến.

Trong đó, các địa phương có mức đầu tư cao như Thành phố Hồ Chí Minh cũng gặp tình trạng tương tự. Báo cáo của UBND TP.HCM cho biết tỷ lệ giải ngân vốn đầu tư công của thành phố năm 2022 chỉ đạt 61,1% so với kế hoạch (Báo Đầu tư, 2023). Nguyên nhân được chỉ ra là các vướng mắc về giải phóng mặt bằng, điều chỉnh thiết kế, khó khăn về nguồn cung vật liệu xây dựng.

Ở chiều ngược lại, một số địa phương có

mức đầu tư thấp hơn lại có tỷ lệ giải ngân vốn đầu tư công khá cao. Tỉnh Bắc Giang chỉ có tổng mức đầu tư công năm 2022 khoảng 4.935 tỷ đồng nhưng đã đạt tỷ lệ giải ngân 95% (Cổng Thông tin Chính phủ, 2023). Điều này cho thấy vấn đề chậm tiến độ không hoàn toàn phụ thuộc vào quy mô đầu tư mà còn do nhiều nguyên nhân khác như năng lực quản lý, giám sát.

Mặc dù gặp phải tình trạng chậm tiến độ ở một số dự án, nhìn chung huyện Bình Sơn vẫn đạt được nhiều kết quả đáng ghi nhận trong lĩnh vực đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng những năm gần đây.

Theo báo cáo của UBND huyện Bình Sơn, giai đoạn 2016-2021, địa phương này đã triển khai thành công 25 dự án xây dựng cơ bản lớn sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước với tổng mức đầu tư khoảng 1.800 tỷ đồng (UBND huyện Bình Sơn, 2022). Nhiều công trình giao thông, thủy lợi, y tế, giáo dục quan trọng đã được xây dựng, hoàn thành đúng tiến độ và đưa vào sử dụng hiệu quả.

Diễn hình có thể kể đến một số dự án như: Nâng cấp, mở rộng Quốc lộ 24B đoạn qua huyện Bình Sơn với tổng mức đầu tư 475 tỷ đồng; Xây dựng trường THPT chuyên Lê Quý Đôn với tổng mức đầu tư 135 tỷ đồng; Xây dựng hệ thống tưới tiêu Vũng Đò với tổng mức đầu tư 163 tỷ đồng (Trang thông tin điện tử huyện Bình Sơn, 2023).

Như vậy, bên cạnh những hạn chế, vấn đề chậm tiến độ, huyện Bình Sơn vẫn đạt được nhiều thành tựu nhất định trong công tác đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế địa phương. Đây sẽ là nền tảng quan trọng để địa phương này tiếp tục có những cải cách, nỗ lực nhằm giải quyết vấn đề chậm tiến độ dự án hiệu quả hơn.

### 2.3 Mô hình nghiên cứu

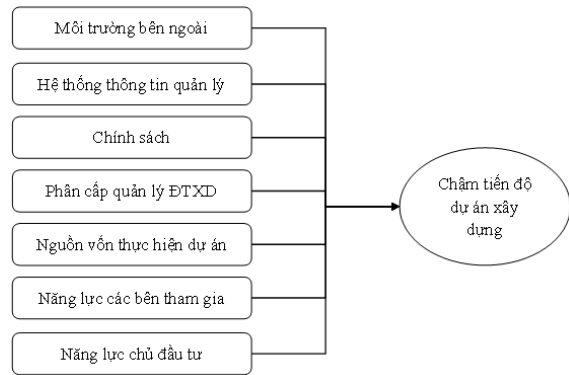
Ở Việt Nam, mặc dù tình trạng chậm tiến độ xây dựng được ghi nhận ở nhiều địa phương, song số lượng các công trình

ngiên cứu chuyên sâu, hệ thống về nguyên nhân, hậu quả và giải pháp vẫn còn hạn chế (Hoàng Trọng Quyết, 2020). Các nghiên cứu hiện có thường chỉ dừng lại ở việc khái quát hoặc phân tích từng trường hợp cụ thể.

Trên phạm vi quốc tế, tình trạng tương tự cũng xảy ra ở nhiều quốc gia đang phát triển với nền kinh tế dựa nhiều vào đầu tư công. Tuy nhiên, các nghiên cứu về vấn đề chậm tiến độ dự án đầu tư công vẫn chưa nhiều và phân tán giữa các lĩnh vực khác nhau Oshakbayev và cộng sự (2020); và Le-Hoai và cộng sự (2008).

Xuất phát từ khoảng trống đó, nghiên cứu này lựa chọn huyện Bình Sơn, tỉnh Quảng Ngãi làm địa bàn điển hình để khảo sát thực trạng, nguyên nhân và đề xuất giải pháp về vấn đề chậm tiến độ xây dựng công trình. Kết quả nghiên cứu được kỳ vọng sẽ góp phần làm sáng tỏ hơn vấn đề nói trên ở cả bình diện lý luận và thực tiễn, phục vụ cho các quyết sách quản lý đầu tư công hiệu quả hơn. Tổng hợp vai trò của chậm tiến độ trong sự thành công dự án và các yếu tố ảnh hưởng đến sự thành công dự án qua các nghiên cứu trước kết hợp các quy định pháp luật đối với dự án sử dụng ngân sách nhà nước tại Việt Nam và ý kiến các chuyên gia là cơ sở lý thuyết để hình thành mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chậm tiến độ dự án sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước tại huyện Bình Sơn, Tỉnh Quảng Ngãi trong đề tài này, cụ thể là:

- (i) Môi trường kinh tế;
- (ii) Hệ thống thông tin quản lý về dự án;
- (iii) Chính sách;
- (iv) Phân cấp quản lý dự án;
- (v) Nguồn vốn thực hiện dự án;
- (vi) Năng lực của các bên liên quan;
- (vii) Chủ đầu tư.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất các yếu tố ảnh hưởng đến chậm tiến độ dự án

## 2.4 Phương pháp chọn mẫu và cỡ mẫu

Thu thập thông tin bằng phương pháp khảo sát thông qua bảng hỏi. Mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện. Theo Nguyễn Đình Thọ (2013), kích thước mẫu (cỡ mẫu) là một vấn đề được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm vì nó liên quan trực tiếp đến độ tin cậy của các tham số thống kê. Mỗi phương pháp phân tích thống kê đòi hỏi cỡ mẫu khác nhau, và hiện nay, để tính kích thước mẫu cho từng phương pháp phân tích thống kê, nhà nghiên cứu thường dựa vào công thức kinh nghiệm. Hair và cộng sự (2009) cho rằng để sử dụng EFA, kích thước mẫu tối thiểu phải là 50, tốt hơn nên là 100. Hair và cộng sự (2009) cũng cho rằng, cố gắng tối đa hóa tỷ lệ quan sát trên mỗi biến quan sát là 5:1, có nghĩa là cứ 1 biến đo lường thì cần tối thiểu là 5 quan sát. Nếu áp dụng cách tính này thì cỡ mẫu tối thiểu cần đạt là  $39 \times 5 = 195$ . Theo Tabanick và Fidell (1991), để phân tích hồi quy đạt được kết quả tốt nhất, thì kích cỡ mẫu phải thỏa mãn công thức  $n \geq 8m + 50$ , trong đó  $n$  là kích cỡ mẫu,  $m$  là số biến độc lập của mô hình. Trong nghiên cứu này, có 7 biến độc lập trong mô hình nghiên cứu, do vậy cỡ mẫu tối thiểu phải là  $8 \times 7 + 50 = 106$ . Như vậy, để thỏa mãn đồng thời nhiều ràng buộc, cỡ mẫu lớn hơn (195) sẽ ưu tiên được lựa chọn. Để đề phòng các bảng khảo sát không được trả lời hoặc trả lời không đầy đủ, nghiên cứu này sử dụng cỡ mẫu với 220 mẫu.

### 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

#### 3.1 Các yếu tố tác động đến biến động chậm tiến độ dự án xây dựng bằng nguồn vốn ngân sách nhà nước

Để trả lời cho câu hỏi “Những yếu tố nào ảnh hưởng đến chậm tiến độ dự án xây dựng bằng nguồn vốn ngân sách nhà nước?”, tác giả sử dụng mô hình nghiên cứu đề xuất để tiến hành kiểm định thang đo thông qua hệ số Cronbach’s Alpha và phân tích EFA. Mô hình nghiên cứu đề xuất bao gồm 7 nhóm nhân tố đóng vai trò biến độc lập như sau: (1) Môi trường bên ngoài; (2) Hệ thống thông tin quản lý; (3) Chính sách; (4) Phân cấp quản lý trong đầu tư xây dựng; (5) Nguồn vốn thực hiện dự án; (6) Năng lực các bên tham gia dự án; và (7) Năng lực của chủ đầu tư. Chậm tiến độ thực hiện dự án được xem là biến phụ thuộc.

#### 3.2 Kiểm định thang đo

Độ tin cậy của thang đo được đánh giá bằng phương pháp nhất quán nội tại qua hệ số Cronbach’s Alpha. Sử dụng phương pháp hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha trước khi phân tích nhân tố EFA để loại các biến không phù hợp vì các biến rác này có thể tạo ra các yếu tố giả (Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang, 2011). Nghiên cứu thực hiện đánh giá thang đo dựa theo tiêu chí: (1) Loại các biến quan sát có hệ số tương quan biến - tổng nhỏ hơn 0,3; và (2) Chọn thang đo có độ tin cậy Alpha lớn hơn 0,6.

Kết quả kiểm định độ tin cậy của các thang đo cho thấy nhìn chung hệ số Cronbach’s alpha của các thang đo khá cao, dao động trong khoảng 0,778 – 0,865. Hệ số tương quan biến tổng của các thang đo đều lớn hơn 0,3, đáp ứng được tiêu chuẩn tương quan (Nguyễn Đình Thọ, 2014), phù hợp cho các bước phân tích tiếp theo. Kết quả phân tích Cronbach’s Alpha lần đầu 5 thang đo được trình bày trong Bảng 1.

**Bảng 1. Hệ số Cronbach’s Alpha của các biến nghiên cứu**

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến - tổng	Cronbach’s Alpha nếu loại biến
<b>MT</b>	<b>Môi trường bên ngoài, Alpha= 0,861</b>			
MT1	17,88	9,716	,621	,786
MT 2	18,26	9,466	,687	,769
MT 3	17,89	11,318	,471	,815
MT 4	18,49	11,565	,598	,795
<b>MIS</b>	<b>Hệ thống thông tin quản lý, Alpha= 0,819</b>			
MIS1	7,57	3,818	,687	,748
MIS2	7,48	2,940	,700	,733
MIS3	7,57	3,548	,653	,770
<b>CS</b>	<b>Chính sách, Alpha = 0,779</b>			
CS1	17,51	8,807	,420	,770
CS 2	17,59	8,227	,537	,743
CS 3	17,49	7,606	,627	,719
CS 4	17,67	8,141	,516	,748
CS 5	17,78	7,977	,546	,741
<b>PCQL</b>	<b>Phân cấp quản lý trong đầu tư xây dựng, Alpha = 0,778</b>			
PCQL1	13,53	7,484	,318	,810

PCQL2	14,00	6,427	,576	,728
PCQL3	13,85	6,633	,539	,741
PCQL4	14,10	5,923	,708	,680
PCQL5	13,86	6,296	,639	,707
<b>NLDA</b>	<b>Năng lực các bên tham gia dự án, Alpha = 0,776</b>			
NVDA1	10,08	3,810	,648	,684
NVDA2	10,13	3,693	,716	,645
NVDA3	9,85	4,151	,568	,728
NVDA4	9,75	5,043	,399	,803
<b>NVDA</b>	<b>Nguồn vốn thực hiện dự án, Alpha = 0,865</b>			
NLDA1	31,03	26,790	,601	,850
NLDA2	31,07	26,038	,676	,843
NLDA3	31,08	25,897	,697	,841
NLDA4	31,11	26,342	,661	,845
NLDA5	31,41	27,195	,586	,851
NLDA6	31,21	27,663	,574	,852
NLDA7	31,35	27,247	,611	,849
NLDA8	31,18	28,478	,477	,860
NLDA9	31,21	29,071	,446	,862
NLDA10	31,39	29,131	,422	,864
<b>NLCDT</b>	<b>Năng lực chủ đầu tư, Alpha = 0,864</b>			
NLCDT1	26,40	21,833	,509	,859
NLCDT2	26,43	19,276	,725	,835
NLCDT3	26,38	19,674	,725	,835
NLCDT4	26,29	19,984	,723	,836
NLCDT5	26,26	20,165	,660	,843
NLCDT6	26,23	21,225	,548	,856
NLCDT7	26,35	21,354	,533	,857
NLCDT8	26,24	22,502	,487	,861

### 3.3 Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến chậm tiến độ dự án xây dựng bằng nguồn vốn ngân sách nhà nước trên địa bàn huyện Bình Sơn

Để trả lời cho câu hỏi nghiên cứu “Mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố đến chậm tiến độ dự án xây dựng bằng nguồn vốn ngân sách nhà nước trên địa bàn huyện Bình Sơn như thế nào?”, tác giả sử dụng công cụ phân tích tương quan và phân tích hồi quy bội. Phân tích tương quan được thực hiện bằng cách kiểm định mối tương quan tuyến tính giữa các biến trong mô hình nghiên cứu đề

xuất: giữa biến phụ thuộc với từng biến độc lập và giữa các biến độc lập với nhau. Sử dụng hệ số tương quan Pearson để lượng hoá mức độ chặt chẽ mối liên hệ tuyến tính giữa hai biến định lượng. Giá trị tuyệt đối của hệ số Pearson càng gần đến 1 thì hai biến này mối tương quan tuyến tính càng chặt chẽ (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Việc xác định mối quan hệ giữa các nhóm biến này cũng như xác định mối quan hệ giữa các nhóm biến độc lập và biến phụ thuộc trong mô hình nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp phân tích hồi quy bội. Kết quả hồi quy dùng để mô tả mối quan

hệ giữa các yếu tố ảnh hưởng và chậm tiến độ dự án công trình xây dựng bằng nguồn vốn ngân sách trên địa bàn Bình Sơn.

### 3.4 Phân tích tương quan

Bảng 2 tóm tắt mối tương quan thống kê Pearson giữa các biến được giải thích. Về sơ bộ, hệ số tương quan giữa biến phụ thuộc (sự hài lòng trong công việc) và các biến độc lập đều cao với mức ý nghĩa thống kê  $p < 0,05$ , vì thế các biến độc lập này có thể đưa vào mô hình để giải thích cho sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức viên chức tại UBND huyện Bình Sơn.

Ngoài ra ma trận tương quan này cũng

dùng để kiểm nghiệm giá trị phân biệt giữa các biến độc lập với nhau và với biến phụ thuộc. Kết quả hệ số tương quan nhỏ hơn 0,85 chỉ ra rằng giá trị phân biệt có khả năng tồn tại giữa 2 biến (John và Benet-Martinez, 2000). Tất cả hệ số tương quan tuyệt đối giữa các biến đều nhỏ hơn hoặc bằng 0,767, không vượt quá hệ số điều kiện 0,85. Điều đó chứng minh rằng giá trị phân biệt đã đạt được. Hay nói cách khác, các thang đo trong nghiên cứu này đã đo lường được các khái niệm nghiên cứu khác nhau. Ma trận này cũng cho thấy các biến độc lập có mối quan hệ tương quan với nhau.

Bảng 2. Sự tương quan giữa các khái niệm nghiên cứu

		MT	MIS	CS	PCQL	NVDA	NLDA	NLCDT	fY
MT	Pearson Correlation	1	,597**	,687**	,364*	,611**	,722**	,691**	-,091*
	Sig. (2-tailed)		,004	,007	,042	,002	,000	,006	,043
	N	207	207	207	207	207	207	207	207
MIS	Pearson Correlation	,597**	1	,627**	,313*	,626**	,246**	,265**	-,002*
	Sig. (2-tailed)	,004		,000	,047	,001	,000	,000	,045
	N	207	207	207	207	207	207	207	207
CS	Pearson Correlation	,687**	,627**	1	,163*	,110*	,127*	,152*	-,120*
	Sig. (2-tailed)	,007	,000		,019	,043	,049	,029	,004
	N	207	207	207	207	207	207	207	207
PCQL	Pearson Correlation	,364*	,313*	,163*	1	,495**	,174*	,231**	-,049*
	Sig. (2-tailed)	,042	,047	,019		,000	,012	,001	,040
	N	207	207	207	207	207	207	207	207
NVDA	Pearson Correlation	,611**	,626**	,110*	,495**	1	,557**	,456**	-,022*
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,043	,000		,000	,000	,044
	N	207	207	207	207	207	207	207	207
NLDA	Pearson Correlation	,722**	,246**	,127*	,174*	,557**	1	,595**	-,067*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,049	,012	,000		,000	,047
	N	207	207	207	207	207	207	207	207
NLC-DT	Pearson Correlation	,691**	,265**	,152*	,231**	,456**	,595**	1	-,038*
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,029	,001	,000	,000		,045
	N	207	207	207	207	207	207	207	207
fY	Pearson Correlation	-,091*	-,002*	-,120*	-,049*	-,022*	-,067*	-,038*	1
	Sig. (2-tailed)	,043	,045	,044	,040	,044	,047	,045	
	N	207	207	207	207	207	207	207	207

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### 3.5 Phân tích hồi quy tuyến tính

Giả thuyết nghiên cứu cho mối quan hệ giữa các yếu tố ảnh hưởng và chậm tiến độ dự án xây dựng bao gồm:

H1: Độ ổn định của môi trường bên ngoài càng cao thì chậm tiến độ hoàn thành dự án xây dựng càng tăng (Kỳ vọng dấu -).

H2: Thông tin quản lý được phổ biến kịp thời, rộng rãi thì chậm tiến độ hoàn thành dự án xây dựng càng tăng (Kỳ vọng dấu -).

H3: Chính sách càng rõ ràng, minh bạch, càng ít thay đổi thì chậm tiến độ thực hiện dự án càng tăng (Kỳ vọng dấu -).

H4: Phân cấp thẩm quyền cho chủ đầu tư càng cao thì chậm tiến độ hoàn thành dự án xây dựng càng tăng (Kỳ vọng dấu -).

H5: Nguồn vốn càng sẵn sàng đáp ứng kịp thời thì khả năng hoàn thành tiến độ dự

án càng tăng (Kỳ vọng dấu -).

H6: Năng lực các bên tham gia dự án càng cao thì biến động chậm tiến độ hoàn thành dự án xây dựng càng tăng (Kỳ vọng dấu -).

H7: Năng lực chủ đầu tư càng cao thì chậm tiến độ hoàn thành dự án xây dựng càng tăng (Kỳ vọng dấu -).

Để kiểm định mối quan hệ giữa các khái niệm nghiên cứu, mô hình hồi quy bội thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố độc lập và biến phụ thuộc được sử dụng. Phân tích hồi quy bội với phương pháp nhập tất cả biến cùng lúc (Enter), kết quả cho ra giá trị R2 là 0,629. Giá trị R2 điều chỉnh là 0,621 cho biết 62,1% chậm tiến độ dự án được giải thích bởi các yếu tố độc lập (NLCDT, CS, MT, PCQL, MIS, NVDA, NLDA) của mô hình (Bảng 3).

Bảng 3. Tóm tắt kiểm định mô hình hồi quy bội

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,793 <sup>a</sup>	,629	,621	,38172

a. Predictors: (Constant), NLCDT, CS, MT, PCQL, MIS, NVDA, NLDA

Bảng 4 cho thấy, trong phép kiểm định phân tích phương sai (ANOVA) có giá trị F = 33,896 với mức ý nghĩa đáng kể về mặt thống kê (Sig. p<0,001). Như vậy, giả thuyết thuần của mối quan hệ không tuyến tính bị

bác bỏ, chứng tỏ mô hình hồi quy bội ở mô hình này phù hợp để nghiên cứu mối quan hệ giữa các nhân tố ảnh hưởng và chậm tiến độ dự án xây dựng.

Bảng 4. Kết quả phân tích phương sai

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31,846	4	7,961	33,896	,000 <sup>b</sup>
	Residual	57,310	244	,235		
	Total	89,156	248			

a. Dependent Variable: fY

b. Predictors: (Constant), NLCDT, CS, MT, PCQL, MIS, NVDA, NLDA

Hiện tượng đa cộng tuyến của các biến dự báo được thể hiện ở phần bên phải Bảng 5. Hệ số VIF của các biến độc lập đều nằm trong khoảng 1,154 đến 1,978 và hệ số Tolerance từ 0,506 đến 0,867, tức là mức độ

độc lập của các biến này khá cao. Tất cả các giá trị VIF trên đều nhỏ hơn 10 rất nhiều, cho biết không có hiện tượng đa cộng tuyến (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005).

Bảng 5. Hệ số hồi quy mô hình quan hệ giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc

		Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,118	,056		2,090	,008		
	MT	-,007	,008	-,067	-,888	,016	,867	1,154
	MIS	<b>,005</b>	<b>,007</b>	<b>,054</b>	<b>,690</b>	<b>,491</b>	<b>,805</b>	<b>1,243</b>
	CS	-,015	,010	-,117	-1,533	,007	,848	1,179
	PCQL	-,005	,011	-,040	-,478	,003	,703	1,422
	NVDA	<b>,006</b>	<b>,012</b>	<b>,047</b>	<b>,481</b>	<b>,531</b>	<b>,506</b>	<b>1,978</b>
	NLDA	-,010	,015	-,067	-,675	,000	,502	1,994
	NLCDT	<b>,003</b>	<b>,022</b>	<b>,005</b>	<b>,059</b>	<b>,953</b>	<b>,605</b>	<b>1,653</b>

a. Dependent Variable: fY

Bảng 5 trình bày kết quả dự báo của mô hình hồi quy tuyến tính bội. Mô hình 1 cho kết quả 7 biến độc lập có ký hiệu NLCDT, CS, MT, PCQL, MIS, NVDA và NLDA với biến phụ thuộc là fY. Kết quả cho thấy có 4 biến độc lập có quan hệ nghịch biến với chậm tiến độ dự án với mức ý nghĩa thống kê sig. <0,05, tức là các hệ số này có ý nghĩa thống kê. Riêng ba biến MIS, NVDA và NVCDT vừa không có dấu như kỳ vọng vừa không đáp ứng được mức ý nghĩa thống kê (sig. > 0,05). Mô hình hồi quy bội cho thấy rằng trị tuyệt đối của hệ số tương quan càng lớn thì liên hệ tuyến tính càng mạnh. Trị tuyệt đối của hệ số beta chuẩn hóa cho 4 yếu tố có mức p<0,05 xếp từ cao nhất 0,117 đến thấp nhất là 0,040.

Các hệ số này cho thấy mức độ ảnh hưởng tương đối của các biến độc lập (CS, MT, PCQL, NVDA và NLDA) đối với biến động chậm tiến độ hoàn thành dự án xây dựng. Hệ số beta chuẩn hóa càng cao thì mức độ tác động càng mạnh. Xếp hạng mức độ ảnh hưởng từ mạnh tới yếu của các yếu tố tới tiến độ dự án như sau: (1) CS – Chính sách, (2) NLDA – Năng lực các bên tham gia dự

án, (3) MT – Môi trường bên ngoài, và (4) PCQL - Phân cấp quản lý trong đầu tư xây dựng.

Với kết quả kiểm định các thông số R2 điều chỉnh, F – test, t- test, VIF đều đạt yêu cầu, phương trình hồi quy thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố ảnh hưởng và biến động chậm tiến độ hoàn thành dự án xây dựng được viết theo hệ số hồi quy chuẩn hóa (Beta) như sau:

$$fY = -0,117CS - 0,067NLDA - 0,067MT - 0,04PCQL$$

Các yếu tố trong mô hình có hệ số hồi quy mang dấu âm, điều này cho thấy mối quan hệ giữa các biến độc lập này và biến phụ thuộc là quan hệ nghịch biến, nghĩa là khi giá trị của các biến độc lập càng tăng thì biến động chậm tiến độ hoàn thành dự án xây dựng sẽ càng giảm, trong đó chính sách là yếu tố có mức độ ảnh hưởng nhiều nhất do hệ số hồi quy của thành phần này là cao nhất. Kết quả này ủng hộ cho các giả thuyết H1, H3, H4, và H6. Tổng hợp kết quả kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu được trình bày trong Bảng 6.

**Bảng 6. Kết quả kiểm định giả thuyết**

<b>Giả thuyết</b>	<b>Phát biểu giả thuyết</b>	<b>Kết quả kiểm định</b>
H <sub>1</sub>	Độ ổn định của môi trường bên ngoài càng cao thì chậm tiến độ hoàn thành dự án xây dựng càng tăng	Chấp nhận
H <sub>2</sub>	Thông tin quản lý được phổ biến kịp thời, rộng rãi thì chậm tiến độ hoàn thành dự án xây dựng càng tăng	Bác bỏ
H <sub>3</sub>	Chính sách càng rõ ràng, minh bạch, càng ít thay đổi thì chậm tiến độ thực hiện dự án càng tăng	Chấp nhận
H <sub>4</sub>	Phân cấp thẩm quyền cho chủ đầu tư càng cao thì chậm tiến độ hoàn thành dự án xây dựng càng tăng	Chấp nhận
H <sub>5</sub>	Nguồn vốn càng sẵn sàng đáp ứng kịp thời thì khả năng hoàn thành chậm tiến độ dự án càng tăng	Bác bỏ
H <sub>6</sub>	Năng lực các bên tham gia dự án càng cao thì chậm tiến độ hoàn thành dự án xây dựng càng tăng	Chấp nhận
H <sub>7</sub>	Năng lực chủ đầu tư càng cao thì chậm tiến độ hoàn thành dự án xây dựng càng tăng	Bác bỏ

Tóm lại, từ kết quả phân tích hồi quy cho thấy các nhân tố sau có tác động ngược chiều đến chậm tiến độ hoàn thành dự án: Độ ổn định của môi trường bên ngoài, Chính sách, Phân cấp quản lý, Năng lực các bên tham gia dự án, Nhà thầu và Nguồn vốn thực hiện. Trong đó, nhân tố chính sách là có tác động mạnh nhất tới chậm tiến độ hoàn thành dự án. Kết quả này rất đúng với thực tế. Vì thực tế có rất nhiều dự án bị chậm tiến độ do các chính sách liên quan đến quản lý dự án đầu tư xây dựng từ nguồn vốn ngân sách không ổn định. Đứng thứ 2 là nhân tố “Năng lực của các bên tham gia dự án”. Sau đó là nhân tố “độ ổn định của môi trường” và cuối cùng là nhân tố “Phân cấp quản lý”.

#### **4. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ**

##### **4.1 Kết luận**

Đề tài “Các yếu tố ảnh hưởng đến chậm tiến độ dự án xây dựng bằng nguồn vốn ngân sách nhà nước tại huyện Bình Sơn, tỉnh Quảng Ngãi” nhằm nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chậm tiến độ hoàn thành các dự án xây dựng, trên cơ sở đó, đề xuất các khuyến nghị nhằm cải thiện tình trạng chậm

chậm tiến độ hoàn thành các dự án xây dựng dân dụng trên địa bàn huyện Bình Sơn. Đề tài đã tổng hợp cơ sở lý thuyết về dự án đầu tư và chậm tiến độ hoàn thành dự án đầu tư công trình xây dựng, kế thừa các công trình nghiên cứu đi trước, đề xuất mô hình nghiên cứu mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến biến động chậm tiến độ hoàn thành dự án xây dựng. Mô hình nghiên cứu được thiết kế với 39 biến quan sát thuộc 7 nhóm yếu tố. Kết quả kiểm định độ tin cậy hệ số tin cậy đã khẳng định các biến quan sát phù hợp cho nghiên cứu. Quá trình phân tích nhân tố EFA với 39 biến hình thành 7 nhóm nhân tố giống mô hình nghiên cứu đề xuất. Kết quả mô hình hồi quy cho thấy các biến đều có quan hệ nghịch biến với biến động chậm tiến độ thực hiện dự án với mức ý nghĩa <5%, trừ các yếu tố MIS (hệ thống thông tin quản lý), NVDA (nguồn vốn dự án) và NLCĐT (năng lực của chủ đầu tư) không có dấu như kỳ vọng và không đáp ứng được mức ý nghĩa thống kê (sig>5%) cho thấy ba nhóm nhân tố này chưa tác động đến biến động chậm tiến độ thực hiện dự án. Kết quả có bốn yếu tố ảnh hưởng đến chậm tiến độ thực hiện dự án, gồm: Độ ổn định của môi trường bên ngoài,

Chính sách, Phân cấp quản lý, và Năng lực các bên tham gia dự án. Mô hình hồi quy có R2 hiệu chỉnh đạt 0,621 có nghĩa là các nhóm nhân tố trong mô hình giải thích được 62,1% mức độ biến động chậm tiến độ thực hiện dự án. Kết quả này cũng phù hợp với các nghiên cứu trước đây của Belassi và Tukel (1996), Cao Hao Thi (2006), Nguyen Quy Nguyen và Cao Hao Thi (2010), Luu Minh Hiep (2009), Liêu Hữu Hùng (2016) và Tăng Thị Đẹp (2017).

Trên cơ sở đó, những chính sách được kiến nghị đối với chủ đầu tư và các bên tham gia dự án là xây dựng kế hoạch dự phòng đối với những biến động của môi trường bên ngoài; nâng cao khả năng dự báo trước những thay đổi chính sách; nghiêm túc, công khai đối với công tác đấu thầu, đảm bảo nhà thầu tư vấn và thi công được lựa chọn phù hợp với quy mô, công suất và độ phức tạp của dự án; hoàn thiện về nội dung cùng với cơ chế giám sát, phối hợp hữu hiệu trong thực hiện hợp đồng và nâng cao năng lực lãnh đạo, quản trị dự án cho các chủ đầu tư. Đối với chính phủ và địa phương cần có chính sách kịp thời kìm chế lạm phát; cải cách thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng của việc soạn thảo chính sách cùng với xây dựng kế hoạch vốn đầu tư xây dựng cơ bản trung hạn; hiện đại hóa công tác phổ biến thông tin quản lý qua việc số hóa các thông tin quy hoạch, địa chất đưa vào hệ thống GIS và công bố công khai trên các trang điện tử của Ủy ban nhân dân các cấp và các Sở Xây dựng chuyên ngành; phân cấp đồng bộ và toàn diện hơn trong việc trao quyền quyết định cho chủ đầu tư đối với việc thực hiện dự án cùng với phân cấp mạnh việc quản lý và thực hiện nguồn vốn xây dựng cơ bản đến cấp huyện và cấp xã; hoàn thiện các tiêu chí phân bổ vốn xây dựng cơ bản hàng năm, hạn chế tình trạng phân bổ vốn tràn lan, đầu tư dàn trải. Các kết quả trên cho thấy phù hợp với các nghiên cứu trước đây và cũng ủng hộ các giả thuyết của mô hình nghiên cứu.

## 4.2 Hàm ý quản trị

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, một số kiến nghị được đề xuất đối với các cấp quản lý dự án nhằm làm giảm tình trạng chậm tiến độ thực hiện dự án của địa phương.

### 4.2.1 Về chính sách trong lĩnh vực đầu tư xây dựng

Trong giai đoạn 2011-2021, nhiều luật và các văn bản dưới luật về lĩnh vực đầu tư xây dựng được ban hành mới, điều chỉnh, bổ sung,...; do đó, chính sách về đầu tư xây dựng trong giai đoạn thay đổi rất nhiều. Riêng đối với tỉnh Trà Vinh, từ năm 2015 bắt đầu áp dụng Luật Đầu tư công, Luật Xây dựng, Luật Đấu thầu và các văn bản hướng dẫn có liên quan đã phần nào ảnh hưởng đến chậm tiến độ triển khai thực hiện các dự án đầu tư công của các địa phương, trong đó có huyện Bình Sơn, tỉnh Quảng Ngãi. Hầu hết, các địa phương đều lúng túng và gặp khó khăn trong triển khai trình tự, thủ tục thực hiện; còn sự chông chéo giữa các văn bản quy định, các quy định chưa chặt chẽ trong từng bước thủ tục.

#### Khuyến nghị:

- Nhà nước cần ổn định cơ chế chính về lĩnh vực đầu tư xây dựng; chính sách về quản lý đầu tư, tiền lương, hợp đồng, đấu thầu,... cần được nghiên cứu hoàn thiện, chặt chẽ và phù hợp với tình hình thực tế; khi có thay đổi phải có tính kế thừa và chuyển tiếp phù hợp.

- Các chính sách quy định liên quan đến xây dựng cơ bản tránh sự chông chéo, phù hợp với tình hình thực tế và có tính sử dụng ổn định, lâu dài.

- Trình tự, thủ tục phải được rút ngắn thời gian; đổi mới phương thức vận hành của bộ máy hành chính; tăng cường kỷ cương hành chính; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin gắn với việc đổi mới phương thức điều hành của hệ thống hành chính; công khai hóa các thủ tục hành chính, các cơ chế chính sách, kế hoạch, quy hoạch trên các trang thông tin chính thức của các sở, ban ngành và địa phương;

- Quy định cụ thể trách nhiệm trong tổ chức lập, thẩm định, phê duyệt và điều chỉnh quy hoạch chi tiết xây dựng; lập, thẩm tra, thẩm định, phê duyệt dự án đầu tư; phê duyệt thiết kế kỹ thuật, dự toán; quản lý chất lượng công trình; phê duyệt quyết toán; cấp phép xây dựng... thông qua cơ chế chính sách một dấu, một cửa, tinh giản thủ tục trong lĩnh vực xây dựng.

#### **4.2.2 Về phân cấp trong quản lý dự án**

Phân cấp quản lý trong đầu tư công được xem là một nội dung then chốt nhằm cải thiện chức năng và tăng cường trách nhiệm của các cấp chính quyền. Trong đầu tư xây dựng chịu sự điều chỉnh của nhiều luật như: Luật Ngân sách nhà nước, Luật Đầu tư, Luật Đấu thầu, Luật Xây dựng; các luật này đều thể hiện việc phân cấp quản lý nhà nước đối với từng lĩnh vực có liên quan, các quy định phân cấp giúp phân định rõ chức năng, nhiệm vụ, nguồn lực thực hiện của các cấp chính quyền đối với các dự án đầu tư xây dựng theo tầm quan trọng, tính chất hoặc quy mô; giúp giảm tải khối lượng, tạo thêm sự chủ động cho các cấp phù hợp với thẩm quyền và yêu cầu nhiệm vụ. Tuy nhiên, trong thời gian qua việc phân cấp trong quản lý dự án đầu tư xây dựng vẫn còn chưa đồng bộ, nhất quán giữa nhiệm vụ và quyền hạn được phân cấp nên cũng hạn chế thực thi thẩm quyền của cơ quan được phân cấp, như: nhiều dự án đầu tư xây dựng do địa phương phê duyệt nhưng nguồn vốn ngân sách địa phương không đủ để bố trí hoặc chờ Trung ương hỗ trợ vốn; các dự án thực hiện bằng nguồn vốn ODA nhưng địa phương không có khả năng đối ứng vốn để thực hiện nên cũng gây ra chậm tiến độ thực hiện,... Tuy đã phân cấp thẩm quyền quyết định (người quyết định đầu tư dự án) nhưng vẫn phải qua nhiều cấp kiểm tra, thẩm định, trách nhiệm còn dàn trải;...

Khuyến nghị:

- Giao trách nhiệm cụ thể cho người quyết định đầu tư và chủ đầu tư. Người quyết định đầu tư được giao quyền quyết và có chế tài

mạnh để quy trách nhiệm với người đứng đầu có thẩm quyền quyết định đầu tư, chủ dự án, các nhà thầu,... Chủ đầu tư chịu trách nhiệm về việc thanh toán, rà soát các nội dung vướng mắc về chế độ, chính sách đã được ban hành làm ảnh hưởng trực tiếp đến việc thực hiện và thanh toán vốn đầu tư, có ý kiến đối với các cơ quan có thẩm quyền để xem xét, xử lý.

- Quy định rõ giữa chức năng quản lý nhà nước và chức năng quản lý kinh tế ở một số ngành: kế hoạch, tài chính, xây dựng, cơ quan chủ quản dự án, Kho bạc Nhà nước... việc quy định cấp nào có quyền quyết định chính và chịu trách nhiệm trước cấp trên trực tiếp.

- Phải có chế tài mạnh quy định trách nhiệm đối với người đứng đầu có quyền quyết định trong các giai đoạn hoạt động đầu tư như: quy hoạch đầu tư công, chuẩn bị đầu tư, phê duyệt dự án, phê duyệt thiết kế, phê duyệt kế hoạch đầu tư dự án, quản lý cấp phát, thanh toán vốn đầu tư.

#### **4.2.3 Về môi trường bên ngoài**

Nhóm yếu này thường bị tác động bởi các nguyên nhân khách quan. Theo thời gian xây dựng có thể xuất hiện các yếu tố bất lợi cho quá trình đầu tư như: Việc thay đổi các chính sách kinh tế - xã hội của Nhà nước: tăng lương tối thiểu cho người lao động; thay đổi đơn giá ca máy; sự tăng giá của nguyên vật liệu, nhiên liệu, năng lượng,... Điều này có thể làm tăng giá trị đầu tư công trình. Ảnh hưởng của yếu tố thời tiết như mưa, gió, bão... có thể làm hư hại các bộ phận, hạng mục công trình đã thi công. Những yếu tố này là yếu tố bất khả kháng, nên sẽ làm cho thời gian thi công bị kéo dài. Điều này làm cho nhà thầu phải tốn thêm các chi phí: trả lương công nhân chờ việc, chi phí gián tiếp, chi phí các công việc khắc phục sự cố, các công trình bảo vệ tạm thời... Cho nên việc rút ngắn thời gian thi công sẽ góp phần hạn chế tối đa các ảnh hưởng bất lợi của điều kiện tự nhiên.

Khuyến nghị:

- Ổn định cung - cầu, kiểm soát giá vật liệu xây dựng, hạn chế tình trạng trữ hàng để nâng giá.

- Về quản lý chi phí đầu tư xây dựng công trình, không cho phép điều chỉnh tổng mức đầu tư xây dựng công trình khi biến động giá vật liệu xây dựng.

- Chủ đầu tư cùng các nhà thầu ngay từ đầu đã phải tính toán đủ lượng dự phòng cả về khối lượng lẫn trượt giá theo độ dài thời gian xây dựng. Giá vật liệu phải được thẩm định và dự kiến những chính sách hay những biến động của thị trường có liên quan đến giá vật liệu trong quá trình thực hiện dự án so với thời điểm nghiên cứu lập dự án; đồng thời, các chi phí phải được tính đúng, tính đủ.

- Chủ đầu tư và các bên tham gia phải có kinh nghiệm, thu thập thông tin về địa chất, thủy văn và có quá trình khảo sát tốt để dự phòng đối với những ảnh hưởng xấu của thời tiết cũng như địa chất của khu vực đầu tư. Hạn chế tối đa ảnh hưởng bất lợi của điều kiện tự nhiên có thể làm gián đoạn quá trình thi công hoặc làm hư hại các bộ phận, hạng mục công trình đã thi công.

#### **4.2.4 Về năng lực của các bên tham gia dự án**

Năng lực của các bên tham gia dự án có vai trò khá quan trọng đối với việc đảm bảo tiến độ của dự án. Đối với các bên tham gia dự án, năng lực của chủ đầu tư, tư vấn, nhà thầu thi công, nhà cung cấp thiết bị có ảnh hưởng lớn đến thành công của dự án. Đối với các dự án từ ngân sách nhà nước, việc quản lý dự án có thể được thực hiện theo một trong 2 hình thức là chủ đầu tư tự quản lý dự án hoặc thuê tư vấn quản lý dự án nhưng chủ đầu tư vẫn là người chịu trách nhiệm toàn diện trước pháp luật về các quyết định, nhà quản lý dự án chỉ đóng vai trò như cá nhân tư vấn thiết kế, giám sát. Năng lực các bên tham gia dự án ở đây bao gồm: năng lực cá

nhân tư vấn thiết kế, năng lực cá nhân tư vấn giám sát, năng lực cá nhân tư vấn quản lý dự án, năng lực nhân sự của nhà thầu chính, năng lực tài chính của nhà thầu chính, năng lực máy móc thiết bị của nhà thầu chính. Vì vậy cần phải có quy trình lựa chọn các bên tham gia dự án một cách công khai, minh bạch. Trong quá trình thực hiện dự án cũng cần phải thường xuyên đánh giá năng lực để thay thế kịp thời.

## **5. HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO**

### **5.1 Hạn chế**

Đề tài chưa đi sâu nghiên cứu về các yếu tố đặc trưng của dự án như: mục tiêu của dự án, quy mô dự án, loại hình dự án, hình thức chủ đầu tư của dự án, vị trí dự án, mức độ phức tạp của thiết kế, yêu cầu về chủng loại vật tư, chất lượng, kỹ thuật thi công, chậm tiến độ thực hiện dự án, loại hợp đồng thi công.

Quá trình thu thập mẫu không đều ở các loại dự án. Các dự án khảo sát trong nghiên cứu này thuộc nhà nước quản lý nên không thể phân tích sự khác nhau giữa các dự án thuộc nhà nước và ngoài nhà nước, đây là phần hạn chế của nghiên cứu và cũng là hướng dành cho nghiên cứu trong tương lai.

Các chính sách được kiến nghị trong nghiên cứu còn mang nặng tính định tính và thiếu ước lượng về mặt chi phí - lợi ích của các bên liên quan khi chính sách được áp dụng.

Nghiên cứu chưa đưa ra một cách tổng thể những ảnh hưởng và những khuyến nghị chính sách thích hợp trong định hướng chính sách đầu tư công cho đến việc thẩm định, lựa chọn, lập ngân sách, thực thi và đánh giá dự án cụ thể với mục đích đảm bảo hiệu quả và hiệu lực của đầu tư công.

### **5.2 Hướng nghiên cứu tiếp theo**

Những nghiên cứu tiếp theo hướng đến các nhân tố ảnh hưởng biến động chậm tiến

độ hoàn thành dự án thuộc các nguồn vốn khác như nguồn Viện trợ phát triển chính thức (ODA) hay Đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI).

Các nghiên cứu tiếp theo lặp lại cần thực hiện kiểm định mô hình nghiên cứu ở nhiều

địa bàn/công ty khác nhau và cải tiến phương pháp chọn mẫu (ví dụ: chọn mẫu xác suất theo nhóm dựa theo danh sách nhân viên) để nâng cao tính đại diện cho tổng thể nghiên cứu.

### Thông tin tác giả

**TS. Nguyễn Quang Anh** (\*Tác giả liên hệ), Trường Đại Học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Email: nqanh@ueh.edu.vn

**ThS. Trần Hà Triều Bình**, Trường Đại Học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Email: binhtranha@ueh.edu.vn

### Ghi chú

Các tác giả đã xác nhận không có tranh chấp về lợi ích đối với bài báo này.

### Thông tin bài báo

**Ngày nhận bài:** 19/03/2024

**Ngày hoàn thiện biên tập:** 16/04/2024

**Ngày duyệt đăng:** 16/04/2024

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

Abraham. L.G. (2002). *Indetification of critical Factors for construction organizations the architectural/engineering/construction (A/E/C) industry*. Thesis, Ph.D, Georgia Tnstitute of Technology.

Alnuaimi, A. S., & Mohsin, M. (2013, December). Causes of delay in completion of construction projects in Oman. In *International Conference on Innovations in Engineering and Technology* (pp. 267-270).

Baloi, D., & Price, A. D. (2001). Evaluation of global risk factors affecting cost performance in Mozambique. In *COBRA Conference*.

Báo Đầu tư. (2023). Số ra ngày 20/01/2023. Truy cập từ: <https://baodautu.vn/>

Belassi, W. & Tukel, O.I. (1996). A new framework for determining critical success/failure factors in project. *International Journal of Project Management*, 14(3), 141-151.

Bộ Kế hoạch & Đầu tư. (2008). *Báo cáo tình hình thực hiện chính sách pháp luật về đầu tư XDCB sử dụng vốn nhà nước ở các Bộ, ngành, địa phương từ 2005-2007* (số 7898/BC-BKH, ngày 29/10/2008).

Bộ Kế hoạch và Đầu tư. (2023). *Tổng hợp báo cáo giám sát, đánh giá tổng thể đầu tư năm 2022*. Truy cập tại địa chỉ: <https://giamsatdautuquocgia.mpi.gov.vn/Pages/tinbai.aspx?idTin=351>

Bùi Sĩ Hiến. (2005). *Pháp luật đầu tư xây dựng ở nước ta: Thực trạng và giải pháp*. *Tạp chí*

*Nghiên cứu Lập pháp*, 10, trang 1-7.

Chan, A.P.C (2001). *Framework for Measuring Success of Construction Projects*. School of Construction Management and Property, Queensland University of Technology, Brisbane, Australia.

Chính phủ. (2009). *Nghị định về quản lý chi phí đầu tư xây dựng công trình* (số 99/2007/NĐ-CP ngày 13/6/2007, số 03/2008/NĐ-CP ngày 07/01/2008, số 112/2009/NĐ-CP ngày 14/12/2009).

Chính phủ. (2015). *Hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Đầu tư công*, Nghị định số 136/2015/NĐ-CP (ngày 31/12/2015).

Chính phủ. (2015). *Quản lý dự án đầu tư xây dựng công trình*, Nghị định số 59/2015/NĐ-CP (ngày 18/06/2015).

Cổng Thông tin Chính phủ. (2023). Truy cập ngày 15/1/2023 tại địa chỉ: <https://chinhphu.vn/>

Divakar, K., & Subramanian, K. (2009). Critical success factors in the real-time monitoring of construction projects. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 1(2), 35-39.

Dương Văn Cận. (2009). Những cản trở Nghị định 99/CP khó đi vào cuộc sống cần nghiên cứu khắc phục. *Tạp chí Kinh tế Xây dựng*, 2, trang 3-5.

Faniran, O. O., Oluwoye, J. O., & Lenard, D. J. (1998). Interactions between construction planning and influence factors. *Journal of Construction Engineering and Management*, 124(4), 245-256.

Hoàng Trọng Quyết. (2020). Thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý dự án đầu tư công tại Việt Nam. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Việt Nam*.

Kiểm toán nhà nước. (2023). *Báo cáo kiểm toán năm 2022 - Khu vực miền Trung và Tây Nguyên*. Truy cập tại địa chỉ: <https://hoatdongkiemtoan.sav.gov.vn/Pages/ket-qua-kiem-toan.aspx>

Le-Hoai, L., Lee, Y. D., & Lee, J. Y. (2008). Delay and cost overruns in Vietnam large construction projects: A comparison with other selected countries. *KSCE Journal of Civil Engineering*, 12, 367-377.

Liêu Hữu Hùng. (2016). *Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến chậm chậm tiến độ thực hiện dự án xây dựng trên địa bàn tỉnh Long An*. Luận văn Thạc sĩ Kinh tế, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.

Lim, C. S., & Mohamed, M. Z. (1999). Criteria of project success: an exploratory re-examination. *International journal of project management*, 17(4), 243-248.

Luu, M. H. (2009). Factors affecting risks of construction projects in Vietnam. *Maastricht School of Management, Maastricht, The Netherlands*.

Nguyen, Q. T., Le, T. H. A., & Nguyen, B. N. (2014, November). Time delays causes in construction projects in Hanoi, Vietnam: Contractors' perspectives. *In Proceedings of the International Symposium on New Technologies for Urban Safety of Mega Cities in Asia, Yangon, Myanmar* (pp. 3-5).

Oshakbayev D.Zh., et al. (2020). *Problems of delays in the implementation of investment projects*. Bulletin of the Karaganda University Economy Series.

Owolabi James, D., Amusan Lekan, M., Oloke, C. O., Olusanya, O., Tunji-Olayeni, P., & Owolabi Dele, P. (2014). Causes and effect of delay on project construction delivery time. *International Journal of Education and Research*, 2(4), 197-208.

Pinto, J. K., & Prescott, J. E. (1988). Variations in critical success factors over the stages in the project life cycle. *Journal of Management*, 14(1), 5-18.

Standard, B. (2000). Project management Part 3: Guide to the management of business related project risk. *British Standards Institution*.

Tăng Thị Đệp. (2017). *Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chậm tiến độ dự án đầu tư xây dựng thuộc vốn ngân sách trên địa bàn tỉnh Trà Vinh*. Luận văn Thạc sĩ Kinh tế, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.

Thi, C. H. (2006). *Critical success factors in project management: An analysis of infrastructure projects in Viet Nam*. Asean Institute of Technology, School of Management, Bangkok, Thai Lan.

Thi, C. H., & Swierczek, F. W. (2010). Critical success factors in project management: implication from Vietnam. *Asia Pacific Business Review*, 16(4), 567-589.

Trang thông tin điện tử huyện Bình Sơn. (2023). Truy cập tại địa chỉ: <https://binhson.quangngai.gov.vn/>

Trịnh Thùy Anh và Nguyễn Thị Thanh Thảo. (2011). Các yếu tố ảnh hưởng đến thời gian thực hiện dự án công trình giao thông tại TP.HCM và các vùng lân cận. *Tạp chí Phát triển Kinh tế*, 246, trang 50-55.

UBND huyện Bình Sơn. (2022). *Báo cáo tổng kết đầu tư xây dựng cơ bản giai đoạn 2016-2021 của UBND huyện Bình Sơn*. Truy cập từ: <https://binhson.quangngai.gov.vn/>

Van, L. T., Sang, N. M., & Viet, N. T. (2015). A conceptual model of delay factors affecting government construction projects. *ARPN Journal of Science and Technology*, 5(2), 92-100.

Vũ Thành Tự Anh, Lê Viết Thái, & Võ Tất Thắng. (2007). *Xé rào ưu đãi đầu tư của các tỉnh trong bối cảnh mở rộng phân cấp ở Việt Nam: “sáng kiến” hay “lợi bất cập hại”*. Chương trình Phát triển Liên Hiệp Quốc tại Việt Nam, truy cập tại địa chỉ: <http://www.fetp.edu.vn/index.cfm>.

# FACTORS AFFECTING SLOW PROGRESS OF CONSTRUCTION PROJECTS WITH STATE BUDGET CAPITAL IN BINH SON DISTRICT, QUANG NGAI PROVINCE

Nguyen Quang Anh<sup>1,\*</sup>, Tran Ha Trieu Binh<sup>1</sup>

<sup>1</sup>University of Economics Ho Chi Minh City, Vietnam

**Abstract:** *The main research objective of the thesis is to study the factors affecting the completion progress of construction projects funded by the state budget in Binh Son District. On that basis, we propose recommendations to improve the delay in completing civil construction projects in Binh Son District. The specific objectives of the study are: (1) to determine the factors affecting the progress of construction projects with state budget capital; and (2) to determine the degree of influence of factors on the progress of construction projects funded by the state budget in Binh Son District. The thesis has synthesized the theoretical basis of the investment project and the progress of completing the construction investment project, inherited the previous research works, and proposed a research model for the influence of factors affecting the progress of construction projects. The research model is designed with 39 observed variables belonging to 7 independent variables of factors. The results of the reliability test and the EFA factor analysis confirmed that the observed variables were suitable for the study. The results of the regression model show that there are four factors that affect the delay in project implementation, including: stability of the external environment, policy, decentralization of management, and capacity of stakeholders participating in the project.*

**Keywords:** *construction projects, slow progress project, Binh Son district*

## Author Information:

**Dr. Nguyen Quang Anh** (\*Corresponding authors), University of Economics Ho Chi Minh City, Vietnam

Email: nqanh@ueh.edu.vn

**MBA. Tran Ha Trieu Binh**, University of Economics Ho Chi Minh City, Vietnam

Email: binhtranha@ueh.edu.vn

## Notes:

The authors declared no competing interests.

# NHỮNG KHÓ KHĂN THƯỜNG GẶP KHI HỌC TIẾNG ANH CỦA SINH VIÊN NĂM THỨ NHẤT NGÀNH NGÔN NGỮ ANH TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT VÀ CÁC GIẢI PHÁP ĐỀ XUẤT

Trịnh Thanh Toán

*Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam*

**Tóm tắt:** Bài viết này nhằm tìm hiểu những khó khăn mà sinh viên (SV) năm thứ nhất ngành Ngôn ngữ Anh (NNA), Khoa Ngoại ngữ (KNN) Trường Đại học Phan Thiết (ĐHPT), tỉnh Bình Thuận gặp phải và đề ra các giải pháp giúp SV vượt qua trước khi bắt đầu hành trình mới trong học tập. Phân tích dựa trên dữ liệu thu được từ khảo sát đối với 164 sinh viên của các lớp K14NNA1, K14NNA2, K15NNA1 và K15NNA2 thuộc KNN, cùng với phỏng vấn 05 giảng viên (GV) chịu trách nhiệm giảng dạy cho những lớp này. Kết quả nghiên cứu tổng hợp được các vấn đề chung và những hạn chế về kiến thức Anh ngữ mà sinh viên vấp phải từ khi học ở bậc phổ thông kéo dài cho đến khi lên đại học vẫn chưa được giải quyết, từ đó, nhận diện được các phương án giải quyết được đề xuất bởi giảng viên nhằm trang bị cho SV hiểu rõ hơn về những hạn chế và thiếu sót của bản thân. Nghiên cứu cũng nêu ra nguyên nhân và đề xuất cho các đối tượng sinh viên này cách vượt qua khó khăn, với mục đích cải thiện kết quả học tập và góp phần tạo nên những thành đạt trong cuộc sống tương lai, khi họ chuyển sang môi trường làm việc ngoài thực tiễn.

**Từ khóa:** Ngành Ngôn ngữ Anh, Trường Đại học Phan Thiết, sinh viên năm thứ nhất, giải pháp

## 1. GIỚI THIỆU

Việt Nam đã và đang tiến vào giai đoạn hội nhập toàn cầu và phát triển nhanh chóng trong thời đại công nghệ 4.0, thể hiện qua những bước chuyển mình mạnh mẽ và vượt trội ở đa dạng lĩnh vực cả về văn hóa, giáo dục, xã hội và công nghệ. Vì thế việc lĩnh hội nhanh chóng và hiệu quả nguồn tri thức chung của loài người đã trở thành một nhu cầu cấp thiết cho người Việt Nam nói chung và cho thế hệ trẻ nói riêng. Trong quá trình phát triển đó, tiếng Anh là một trong những nền tảng quan trọng, mà các sinh viên thời nay cần phải lĩnh hội để đáp ứng được với yêu cầu công việc trong tương lai và thích nghi với môi trường học tập mới mẽ.

Ngày nay, ta có thể thấy rằng tiếng Anh là một trong những điều kiện cần hoặc bắt buộc đối với các cơ quan và doanh nghiệp.

Đồng thời, luôn có sự khác biệt về tiêu chuẩn đánh giá trình độ tiếng Anh giữa nhà tuyển dụng và nhà trường. Tình trạng phổ biến nhất là sinh viên tốt nghiệp ngành Ngôn ngữ Anh đã đạt chuẩn đầu ra tiếng Anh ở trường nhưng không thể áp dụng vào công việc thực tế ở công ty. Trong những năm gần đây, việc nâng cao khả năng tiếng Anh cho sinh viên mới ra trường đã trở thành một ưu tiên hàng đầu trong chương trình đào tạo của các trường đại học, bao gồm cả Trường Đại học Phan Thiết. Một tín hiệu đáng mừng là Việt Nam đã vươn lên vị trí 58 trên 113 quốc gia và vùng lãnh thổ trong bảng xếp hạng chỉ số thông thạo tiếng Anh, tăng 2 bậc so với năm 2022 (VnExpress, 2023). Tuy nhiên, một số SV tốt nghiệp đại học gặp khó khăn trong việc tìm việc làm phù hợp do trình độ tiếng Anh chưa đạt chuẩn hoặc thiếu hụt kiến thức, kỹ năng từ các chuyên

môn khác (Vieclamsinhvien.edu.vn, 2023). Hệ lụy của nó chính là thách thức khiến bộ phận nhân sự khó tìm được nguồn nhân lực có chất lượng và kỹ năng cao trong tiến trình hội nhập quốc tế.

Trong bối cảnh tiếng Anh trở thành ngôn ngữ quốc tế, sinh viên nói được tiếng Anh lưu loát có thể tăng khả năng giao tiếp, trao đổi thông tin và hợp tác với bạn bè trên thế giới, mở rộng cơ hội học tập và làm việc liên quốc gia và vùng lãnh thổ. Các tài liệu học thuật, bài báo khoa học và tài nguyên nghiên cứu bằng tiếng Anh thường đa dạng và dễ dàng truy cập. Việc thành thạo tiếng Anh giúp sinh viên và giảng viên tiếp cận nguồn tri thức phong phú và cập nhật xu hướng. Trong nền giáo dục Việt Nam chúng ta, tiếng Anh phục vụ mục đích kép trong hệ thống, vừa song hành trong các chương trình đào tạo, vừa là môn học thiết yếu cần có cho công tác xét tốt nghiệp ra trường. Vì vậy, tiếng Anh có tác động rất quan trọng đối với đại đa số sinh viên, đặc biệt là sinh viên Trường Đại học Phan Thiết.

Việc giảng dạy các kỹ năng tiếng Anh cho sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh của Trường Đại học Phan Thiết cũng được chú trọng thông qua các chương trình giảng dạy hướng đến đáp ứng nhu cầu thực tế của doanh nghiệp. Ngoài ngữ pháp, từ vựng và lý thuyết ngôn ngữ học, việc giảng dạy bốn kỹ năng cơ bản như nghe, nói, đọc, viết cũng như kỹ năng mềm (giao tiếp, làm việc nhóm, tư duy phản biện) cũng được thúc đẩy. Việc tích hợp công nghệ trong giáo dục là phần không thể thiếu như sử dụng các phần mềm, các ứng dụng di động, nền tảng trực tuyến và giáo trình, bài giảng điện tử... nhằm tạo điều kiện cho sinh viên tối ưu hóa thời gian học tập. Những nỗ lực trên nhằm chuẩn bị cho sinh viên những kỹ năng cần thiết để hội nhập với thị trường lao động chất lượng cao trong tương lai.

Vì tầm quan trọng của việc học tiếng Anh, hầu hết sinh viên ngày nay phải bỏ

nhều công sức và thường xuyên gặp phải nhiều thách thức khi tiếp cận, học tập và hình thành kỹ năng tiếng Anh, đặc biệt cho sinh viên năm nhất chuyên ngành NNA khi mới bắt đầu nhập học. Vì vậy, việc xác định những khó khăn mà học sinh gặp phải và tìm giải pháp khắc phục là một vấn đề cần nghiên cứu.

Nghiên cứu này có ý nghĩa thực tiễn trong việc khám phá và phân tích những khó khăn mà sinh viên năm thứ nhất ngành NNA tại Trường Đại học Phan Thiết đối mặt trong những năm gần đây. Đồng thời, nghiên cứu tìm hiểu nguyên nhân của những tình trạng trên và đề xuất giải pháp dựa trên kết quả phân tích nhằm hỗ trợ sinh viên nhận diện những thiếu sót cần khắc phục và tăng cường sự tin tưởng vào chất lượng giảng dạy và sự hỗ trợ của giảng viên Nhà trường. Qua đó, mục tiêu cuối cùng là nâng cao chất lượng dạy và học cùng khả năng sử dụng ngoại ngữ của sinh viên, góp phần vào sự thích nghi và phát triển toàn diện của họ ở môi trường học thuật cấp đại học.

## 2. TỔNG QUAN CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1 Cơ sở lý thuyết

#### 2.1.1 Tầm quan trọng của việc học tiếng Anh

Tiếng Anh không chỉ là một phương tiện giao tiếp toàn cầu mà còn là cầu nối đến với nhiều nguồn tài liệu học thuật và giải trí trên mạng Internet. Việc sử dụng tiếng Anh không chỉ giúp mọi người dễ dàng truy cập thông tin mà còn tạo điều kiện thuận lợi hơn cho việc du lịch, du học đến các quốc gia khác. Hơn nữa, việc học và sử dụng tiếng Anh cũng đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển khả năng tư duy và trí tuệ của người học (The Importance of Learning English, 2020).

Trong ngành Ngôn ngữ Anh, việc học tiếng Anh không chỉ là việc học một ngôn ngữ nước ngoài mà còn là một phần cốt lõi

đối với hoạt động học tập và nghiên cứu. Tiếng Anh là ngôn ngữ phổ biến trong cộng đồng học thuật và là phương tiện giao tiếp chính trong nhiều lĩnh vực chuyên môn (Rao, 2019).

### 2.1.2 Khó khăn trong việc học tiếng Anh

Theo định nghĩa của Nguyễn Đức Tồn (2011), khó khăn (difficulty) nghĩa là gặp nhiều chướng ngại cản trở. Khó khăn trong việc học tiếng Anh là những trở ngại cho việc nhận biết ngôn ngữ và hệ thống hình thái ý nghĩa bị chi phối bởi các quy tắc phối hợp cú pháp để truyền đạt ý nghĩa. Cụ thể hơn là việc quan sát ý nghĩa giúp cho giao tiếp được phát triển và thực hành thường xuyên thông qua ngôn ngữ.

Trong giai đoạn học ngôn ngữ thứ hai (L2), người học cũng gặp phải một số khó khăn cụ thể được nhắc đến trong một số lý thuyết điển hình như rào cản về ngôn ngữ, cảm giác lo lắng, mất tự tin, sự khác biệt về văn hóa và phương pháp học tập không hiệu quả. Nghiên cứu của Krashen (1982) chỉ ra rằng khó khăn lớn nhất của quá trình học ngôn ngữ là rào cản tâm lý do sự khác biệt lớn giữa các ngôn ngữ, từ vựng và cấu trúc giữa ngôn ngữ mẹ đẻ và ngôn ngữ thứ hai. Horwitz, Horwitz và Cope (1986) cũng chứng minh rằng cảm giác lo lắng khi học ngoại ngữ có thể tác động xấu đến kết quả học tập, làm mất hứng thú và giảm sự hợp tác trong lớp học. Hofstede (1986) nhấn mạnh rằng sự khác biệt văn hoá có thể tạo ra những hiểu nhầm và trở ngại đối với quá trình học ngôn ngữ, khi học viên cố gắng thích ứng với cả ngôn ngữ và văn hoá mới. Oxford (1990) đã chỉ ra việc áp dụng phương pháp học tập không hợp lý hoặc không hiệu quả là một trong những rào cản chính đối với việc tiếp thu ngôn ngữ thứ hai, khiến quá trình học trở nên khó khăn và tốn nhiều công sức hơn.

Trong quá trình học tiếng Anh, việc đối mặt với các khó khăn như thiếu hứng thú, động lực, kiến thức cơ bản và từ vựng, cũng như sự thiếu tự tin khi nói, có thể ảnh hưởng

đến quá trình học tập và phát triển ngôn ngữ của sinh viên (Daar, 2020). Thiếu hứng thú và động lực có thể dẫn đến việc sinh viên không chăm chỉ và không tập trung vào việc học tiếng Anh. Đồng thời, việc thiếu kiến thức cơ bản và từ vựng có thể làm cho sinh viên gặp khó khăn trong việc hiểu và sử dụng ngôn ngữ một cách hiệu quả. Ngoài ra, sự thiếu tự tin khi nói cũng có thể làm cho sinh viên trở nên e ngại và không tự tin khi tham gia vào các hoạt động giao tiếp bằng tiếng Anh.

### 2.1.3 Kỹ năng và kiến thức cần có cho sinh viên Ngành Ngôn ngữ Anh

Để trở thành một sinh viên đạt tiêu chuẩn trong ngành Ngôn ngữ Anh, việc nắm vững 4 kỹ năng cơ bản là vô cùng cần thiết (Daar, 2020). Kỹ năng nghe giúp sinh viên hiểu rõ thông tin được truyền tải và trả lời một cách chính xác. Kỹ năng nói giúp họ tự tin bày tỏ quan điểm thông qua giao tiếp bằng tiếng Anh. Kỹ năng đọc mở ra cánh cửa cho việc tiếp thu tri thức mới, văn hoá và kiến thức chuyên môn. Cuối cùng, kỹ năng viết giúp sinh viên truyền đạt ý tưởng một cách rõ ràng và logic.

Ngoài những kỹ năng trên, sinh viên cũng cần có kiến thức cơ bản về ngôn ngữ học, phát âm, ngữ pháp, cũng như kiến thức về lịch sử, xã hội, văn hoá và văn học giúp hiểu rõ hơn về ngôn ngữ và bối cảnh sử dụng ngôn ngữ. Việc nắm vững phát âm giúp sinh viên giao tiếp được chuẩn xác và tự tin. Đồng thời, sinh viên phải rèn luyện kỹ năng hợp tác, làm việc nhóm, tư duy sáng tạo, tự học, nghiên cứu và kỹ năng giao tiếp (Kim, 2020).

### 2.1.4 Mục tiêu học tập

Mục tiêu học tập “là một lý tưởng của tương lai, kết quả của một cá nhân hoặc một tập thể đã vạch ra” kèm theo những chương trình hành động nhằm đạt đến mục đích. Những nỗ lực nhằm đạt được mục tiêu phải được sắp đặt trong thời hạn nhất định (Locke

và cộng sự, 1990).

### 2.1.5 Động lực học tập

Trên cơ sở phân tích các quan niệm khác nhau về động cơ, ta có thể nhận định chung rằng: Động cơ là yếu tố tâm lý phản ánh đối tượng có khả năng thỏa mãn nhu cầu của chủ thể, nó định hướng, thúc đẩy và duy trì hoạt động của chủ thể nhằm chiếm lĩnh đối tượng đó (Dương Thị Kim Oanh, 2013). Động lực học tập được hiểu là sự định hướng, kích thích, thúc đẩy và duy trì hoạt động/ hành vi của con người với việc học.

### 2.2 Tổng quan nghiên cứu về đề tài

Một số nghiên cứu đã được tiến hành ở Việt Nam và trên thế giới cho thấy rằng việc tiếp cận với tiếng Anh gây khó khăn cho đa số sinh viên người Việt. Chẳng hạn như nghiên cứu của Huỳnh Thị Mỹ Duyên và Nguyễn Hiệp Thanh Nga (2021) tìm hiểu về những thách thức, cụ thể là việc nghe hiểu mà sinh viên phải đối mặt khi học ngôn ngữ này. Bên cạnh đó, Nguyễn Thành Trung và cộng sự (2022) tập trung phân tích thực trạng của SV ngành NNA trong quá trình phát triển phản xạ nói và dẫn đến các biện pháp cải thiện. Ở nước ngoài, Misbah và cộng sự (2017) đã chỉ ra những nhân tố như ngữ pháp, giao tiếp và văn hóa đóng góp vào những rào cản mà SV gặp phải trong lúc học tiếng Anh.

Mặc dù đã có nhiều nghiên cứu tại Việt Nam và quốc tế chỉ ra những thách thức của việc học tiếng Anh đối với SV, tuy nhiên, chưa có nghiên cứu cụ thể nào về khó khăn mà SV trường ĐHPT phải đối mặt khi học ngôn ngữ này được đánh giá. Ví dụ, có nghiên cứu tập trung vào khía cạnh nghe hiểu nhưng việc phân tích thực trạng liên quan đến phản xạ nói của sinh viên năm nhất ngành NNA tại Trường ĐHPT chưa được khám phá. Khoảng trống này gây ra sự thiếu sót trong việc hiểu rõ vấn đề và đề ra giải pháp cụ thể nhằm cải thiện kỹ năng và năng lực tiếng Anh của sinh viên tại đây. Do đó, nghiên cứu chú trọng làm sáng tỏ khía cạnh

này để đưa ra nhận định về lý do và biện pháp thích hợp với một bối cảnh riêng biệt như ở Trường ĐHPT.

### 2.3 Phương pháp nghiên cứu

#### 2.3.1 Phạm vi nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại KNN, Trường ĐHPT trong các năm học 2022 - 2023 và 2023 - 2024 bằng phương pháp điều tra khảo sát sử dụng bảng câu hỏi dành cho sinh viên (SV) năm nhất và phỏng vấn trực tiếp với giảng viên đang giảng dạy tại Trường.

#### 2.3.2 Câu hỏi nghiên cứu

Nghiên cứu này chủ yếu trả lời cho câu hỏi: Những khó khăn chính cản trở đến hiệu quả học tiếng Anh của sinh viên năm thứ nhất ngành Ngôn ngữ Anh Trường Đại học Phan Thiết là gì?

#### 2.3.3 Đối tượng nghiên cứu

Do thời gian tiến hành nghiên cứu kéo dài hơn 2 năm, mẫu nghiên cứu được chọn để khảo sát là tổng số 178 SV năm nhất của cả hai khóa 14 và 15 ngành Ngôn ngữ Anh tại Trường ĐHPT. Mẫu nghiên cứu được chọn là sinh viên năm nhất là vì họ mới bắt đầu làm quen với chương trình giáo dục đại học. Họ đang ở giai đoạn đầu của việc hình thành nền tảng, phương pháp và lựa chọn ngành nghề. Nghiên cứu nhóm SV này có thể giúp định hình những khó khăn và hỗ trợ họ khắc phục, điều chỉnh kịp thời ngay từ ban đầu.

Hầu hết các SV đều ở độ tuổi 18-19 tuổi và khoảng thời gian học tiếng Anh ở Trường trung học phổ thông như nhau (trên 6 năm) và đều được học tiếng Anh với hầu hết giáo viên là người Việt Nam. Quá trình chuyển từ trung học sang đại học cho thấy những khó khăn, đặc biệt với ngành yêu cầu khả năng cao như NNA.

Ngoài ra, còn có 05 GV của Khoa Ngoại Ngữ tham gia thực hiện phỏng vấn xoay quanh các vấn đề về nhận xét trình độ và sự khó khăn của SV năm thứ nhất khi học ở

Trường ĐHPT. Việc có GV của KNN tham gia thực hiện phỏng vấn không chỉ giúp cung cấp cái nhìn từ góc độ giảng dạy, mà còn giúp đánh giá một cách toàn diện hơn về trình độ và những khó khăn của sinh viên. Chọn mẫu từ Trường ĐHPT giúp tăng tính khả thi trong thu thập dữ liệu và tiếp cận sinh viên, giáo viên thuận tiện cho nghiên cứu.

### 2.3.4 Thu thập dữ liệu

#### a. Từ bảng khảo sát

178 bảng câu hỏi khảo sát gồm có 15 câu hỏi bán cấu trúc được phát ra và thu về 164 phiếu hợp lệ. Việc thiết kế bảng câu hỏi dựa trên định dạng thang đo Likert, một thang đo tâm lý thường được sử dụng chung và thường xuyên, trong nghiên cứu dựa trên khảo sát bảng câu hỏi (Joshi và cộng sự, 2015). Các câu hỏi xoay quanh ba vấn đề chính là nhận thức của sinh viên về tầm quan trọng của tiếng Anh hiện nay, những trở ngại thường thấy trong quá trình học tập và kỹ năng cần có để thành thạo tiếng Anh. Các câu hỏi trong bảng khảo sát sinh viên được xây dựng dựa trên tình hình thực tế nghiên cứu và tài liệu liên quan.

#### b. Từ phỏng vấn

Đối với GV, với mục đích nhằm tìm hiểu các thông tin chung về khó khăn khi học tiếng Anh của sinh viên năm thứ nhất, các câu hỏi phỏng vấn bao gồm các mục khảo sát chính như: phương pháp thường được áp dụng để dạy đối với các sinh viên kém hay mất căn bản tiếng Anh, khó khăn phổ biến của các thầy/cô khi giảng dạy các sinh viên này, cách khắc phục và đề xuất giải pháp. 05 GV được chọn để tham gia vào cuộc phỏng vấn vì họ có kinh nghiệm giảng dạy tiếng Anh tại Trường Đại học Phan Thiết, có sự hiểu biết sâu rộng về quá trình học và giảng dạy tiếng Anh, cũng như có thể cung cấp cái nhìn chuyên môn và kinh nghiệm thực tế về các khó khăn mà sinh viên năm thứ nhất thường gặp phải.

### 2.3.5 Phân tích dữ liệu

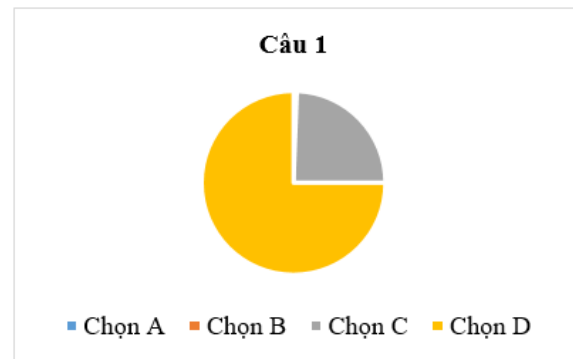
Từ những thông tin thu thập được qua bảng câu hỏi khảo sát sinh viên và phỏng vấn trực tiếp các giảng viên, dữ liệu được tổng hợp, sắp xếp lại và dùng phần mềm SPSS để thống kê dữ liệu. Sau đó, dữ liệu được phân tích theo các chủ đề khác nhau liên quan đến các mục tiêu khác nhau của nghiên cứu.

Sau quá trình phân loại dữ liệu hữu ích thành các chủ đề nổi bật, các so sánh được thực hiện trên các dữ liệu thu thập được từ hai nguồn khác nhau là phỏng vấn giảng viên và khảo sát sinh viên, từ đó có thể tìm ra những điểm mấu chốt nhất. Quy trình này được tiến hành từ câu hỏi này sang câu hỏi khác. Cuối cùng, kết quả được trình bày dưới dạng lập luận đánh giá và biểu đồ minh họa. Trong quá trình nghiên cứu, người nghiên cứu xác định rõ GV sẽ là mục tiêu chính thực hiện việc trả lời câu hỏi nghiên cứu. Đồng thời, dựa vào dữ liệu từ khảo sát SV để tìm ra điểm chung, thống nhất nhằm đảm bảo tính khách quan và đáng tin cậy của dữ liệu thu thập nhằm đưa ra kết luận chính xác.

## 3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

### 3.1 Phân tích kết quả khảo sát sinh viên

#### 3.1.1 Quan điểm về việc học tiếng Anh

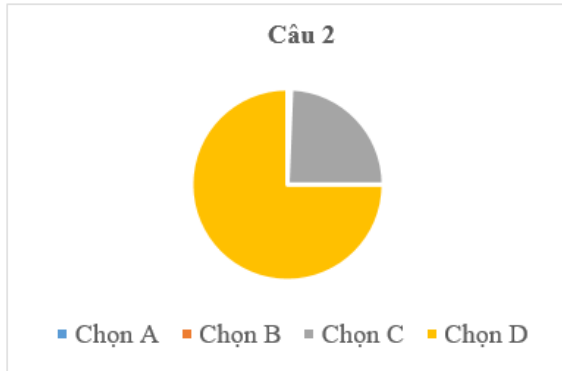


Hình 1. Ý kiến của sinh viên về việc học tiếng Anh

Số liệu thu thập được cho rằng có đến 75% số người tham gia khảo sát nhận định học tiếng Anh là điều rất cần thiết, 24,39% nhận định là cần thiết, 0,61% cho là điều bình thường, và không có ai cho là không cần thiết (Hình 1). Thế nên, có thể kết luận ở điểm này rằng việc học tiếng Anh hiện nay

là điều thiết yếu hiển nhiên trong nhận thức của sinh viên KNN Trường ĐHPT.

### 3.1.2 Xác định mục đích học tiếng Anh



Hình 2. Mục đích học tiếng Anh của SV

Kết quả từ Hình 2 cho thấy phần lớn sinh viên (83.54%) có một mục đích học tiếng Anh rất rõ ràng, đây là một tín hiệu tích cực cho thấy sinh viên có sự định hướng và mục tiêu cụ thể trong việc học ngôn ngữ này. Mục đích rõ ràng có thể bao gồm việc sử dụng tiếng Anh cho mục đích học thuật, nghề nghiệp, giao tiếp quốc tế, hoặc phát triển cá nhân. Sự xác định mục đích rõ ràng này có thể là động lực quan trọng giúp sinh viên duy trì sự tập trung và nỗ lực trong quá trình học tập, đồng thời giúp họ đạt được kết quả tốt hơn trong việc học tiếng Anh. Tuy nhiên, vẫn còn một tỷ lệ không nhỏ sinh viên (9.15%) học tiếng Anh với mục đích thi cử, chẳng hạn như việc thi đạt điểm cao trong các kỳ thi tiếng Anh hoặc để đáp ứng yêu cầu tốt nghiệp. Mặc dù việc học với mục đích thi cử không phải là tiêu cực, nhưng nó có thể hạn chế sự phát triển toàn diện về kỹ năng sử dụng ngôn ngữ trong các tình huống thực tế. Cuối cùng, có 7.32% sinh viên không rõ mục đích học tiếng Anh của mình, điều này có thể là một thách thức đối với việc học tập hiệu quả. Sinh viên không có mục đích rõ ràng có thể gặp khó khăn trong việc duy trì động lực và tự định hướng bản thân trong quá trình học. Điều này đòi hỏi sự can thiệp từ phía giáo viên và cơ sở đào tạo để giúp sinh viên xác định được mục tiêu cá nhân và tạo động lực học tập.

### 3.1.3 Những khó khăn trong việc học tiếng Anh

Kết quả khảo sát trên cho thấy rằng có một phần lớn sinh viên gặp khó khăn trong việc giao tiếp và học tập bằng tiếng Anh như sau:

**(1) Yếu kém về mặt ngữ pháp (47.56%):** Số liệu cho thấy gần một nửa số sinh viên cảm thấy rằng ngữ pháp là cốt lõi của vấn đề. Điều này có thể dễ hiểu vì ngữ pháp là nền tảng cơ bản để xây dựng câu chính xác và rõ ràng trong bất kỳ ngôn ngữ nào. Khi không nắm vững ngữ pháp, sinh viên có thể cảm thấy không tự tin trong việc sử dụng tiếng Anh để giao tiếp, dẫn đến việc hạn chế tương tác và tránh né các tình huống đòi hỏi phải sử dụng tiếng Anh.

**(2) Tâm lý sợ hãi, e ngại (51.83%):** Số liệu cũng cho thấy một tỷ lệ lớn sinh viên có tâm lý sợ hãi và e ngại. Tâm lý này có thể bắt nguồn từ nhiều nguyên nhân, bao gồm sợ bị đánh giá, sợ mắc lỗi khi giao tiếp, hoặc đơn giản là sợ bị so sánh mình với các bạn khác trong lớp. Tâm lý này tạo ra một rào cản lớn, không chỉ ảnh hưởng đến việc học tập mà còn cản trở cơ hội phát triển kỹ năng giao tiếp.

**(3) Khó khăn trong việc học do ít thực hành nói tiếng Anh (89.02%):** Điều này phản ánh một vòng luẩn quẩn: sinh viên không nói được tiếng Anh vì họ không thực hành nói, và họ không thực hành nói vì họ cảm thấy không tự tin và sợ hãi.

### 3.1.4 Nguyên nhân của những khó khăn trong việc học tiếng Anh

Một trong những nguyên nhân chính gây ra những khó khăn trong việc học tiếng Anh, như yếu kém về ngữ pháp, tâm lý sợ hãi và e ngại, cũng như khó khăn trong việc thực hành nói tiếng Anh, có thể xuất phát từ việc một số sinh viên chưa xác định rõ mục đích và phương pháp học tập ngay từ ban đầu. Khi sinh viên không xác định rõ mục tiêu học tập, họ có thể gặp khó khăn trong việc tự

định hướng và lập kế hoạch học tập hiệu quả. Việc không có mục tiêu cụ thể và rõ ràng có thể dẫn đến việc học tập một cách chưa hệ thống, không tập trung vào những kỹ năng cần thiết nhất. Điều này có thể khiến cho sinh viên cảm thấy mất hứng thú và không có động lực để tiếp tục học tập.

### 3.2 Phân tích kết quả phỏng vấn giảng viên

#### 3.2.1 Khó khăn chính khi học tiếng Anh của SV

Kết quả phỏng vấn giảng viên chỉ ra 04 khó khăn chính khi học tiếng Anh: thiếu từ vựng, yếu ngữ pháp, kỹ năng nghe hạn chế, tâm lý thiếu tự tin và chuyển đổi ngôn ngữ khi giao tiếp.

**(1) Thiếu từ vựng, yếu ngữ pháp:** Từ vựng là nền tảng cốt lõi của bất cứ ngôn ngữ nào và là yếu tố quan trọng giúp giao tiếp hiệu quả. Sinh viên phải được khích lệ đọc sách, tạp chí, và tự học để tăng cường vốn từ vựng. Đối với ngữ pháp, việc học thông qua dùng app học ngữ pháp, và rèn luyện ngữ pháp trong giao tiếp thực tế có thể giúp cải thiện khả năng ngữ pháp là những cách học phổ biến.

**(2) Kỹ năng nghe bị hạn chế:** Đây là một khó khăn lớn, đặc biệt là với người học ở nơi tiếng Anh không phải là ngôn ngữ mẹ đẻ. Việc luyện nghe thông qua xem video, nghe podcast, và tham dự các lớp học tiếng Anh có phần nghe thường xuyên có thể giúp phát triển khả năng này. Việc luyện nghe cũng giúp sinh viên làm quen với các ngôn ngữ mới có nhiều cách phát âm khác nhau.

**(3) Tâm lý thiếu tự tin trong giao tiếp:** Đây có lẽ là trở ngại lớn nhất của việc học ngoại ngữ. Xây dựng bầu không khí học tập tích cực, khuyến khích sinh viên tham gia vào các hoạt động bàn luận tập thể, làm việc theo nhóm, theo cặp và đưa ra các tình huống giao tiếp thực tiễn, có thưởng điểm để giúp khuyến khích SV tham gia. Việc tham gia vào câu lạc bộ tiếng Anh cũng có thể giúp

sinh viên cảm thấy thoải mái hơn khi giao tiếp.

**(4) Chuyển đổi từ tiếng Anh sang tiếng Việt trong suy nghĩ:** Đây là một thách thức đối với người học ngôn ngữ thứ hai, vì nó làm chậm quá trình giao tiếp và hạn chế khả năng phản xạ tự nhiên. Một cách để giảm thiểu vấn đề này là thực hành suy nghĩ bằng tiếng Anh. Cố gắng mô tả các hoạt động hàng ngày hoặc kể lại một sự kiện gần đây bằng tiếng Anh có thể giúp sinh viên tập trung suy nghĩ trực tiếp bằng ngôn ngữ mục tiêu.

#### 3.2.2 Nguyên nhân chính của những khó khăn

Nguyên nhân chủ yếu là do động lực học của sinh viên chưa cao hay sinh viên chưa có ý thức tự giác học và có tâm lý sợ mắc lỗi sai trong khi trình bày hay diễn đạt vấn đề bằng ngôn ngữ khác tiếng mẹ đẻ.

#### 3.2.3 Đề xuất giải pháp khắc phục của GV

Các GV đặc biệt nhấn mạnh việc phát triển đồng đều cả 4 kỹ năng ngôn ngữ Anh (Nghe, Nói, Đọc, Viết) là rất quan trọng trong quá trình học tập của sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh để khắc phục những khó khăn đã nêu. Sau đây là một số gợi ý cụ thể để hỗ trợ sinh viên năm thứ nhất trong việc cải thiện cả 4 kỹ năng:

##### (1) Kỹ năng Nghe (Listening Skills):

- Thường xuyên nghe nhạc và xem phim bằng tiếng Anh để làm quen với ngữ điệu và cách diễn đạt của ngôn ngữ.
- Nghe podcast và tin tức để cập nhật thông tin và mở rộng vốn từ vựng.
- Nghe giảng và tham gia thảo luận bằng tiếng Anh để rèn luyện khả năng lắng nghe và phản ứng nhanh chóng.

##### (2) Kỹ năng Nói (Speaking Skills):

- Tham gia vào nhóm nói để trao đổi ý kiến và cải thiện khả năng giao tiếp.
- Thực hành tự nói và ghi âm bản thân khi nói để tự đánh giá và cải thiện phát âm và

cách diễn đạt.

### (3) Kỹ năng Đọc (Reading Skills):

- Đọc sách và báo tiếng Anh để mở rộng kiến thức và vốn từ vựng.
- Thực hành từ vựng và ngữ pháp thông qua việc đọc và hiểu nghĩa các bài đọc.
- Đọc tài liệu học thuật để rèn luyện khả năng đọc hiểu và tìm hiểu thông tin chuyên ngành.

### (4) Kỹ năng Viết (Writing Skills):

- Viết nhật ký hoặc blog để luyện viết và chia sẻ suy nghĩ, trải nghiệm cá nhân.
- Thực hành viết tiểu luận và bài luận để rèn luyện cấu trúc văn phong và logic suy luận.
- Nhận phản hồi từ giảng viên hay bạn bè để cải thiện kỹ năng viết và tinh chỉnh bản thân.

Qua phỏng vấn, tự bản thân các GV cũng nhận thức vào việc thay đổi phương pháp giảng dạy, tận tình hướng dẫn và uốn nắn cho các sinh viên ngay từ những giai đoạn đầu khi hội nhập với môi trường học tập mới ở bậc đại học; giúp họ khắc phục những khó khăn vốn có do chủ quan hay khách quan, tạo điều kiện và cơ hội cho sinh viên phát huy nhiều nhất các kỹ năng tiếng Anh của mình. Giảng viên cũng quan tâm tới việc đầu tư cho các bài giảng của mình với các hoạt động đa dạng hơn nữa, chủ đề thú vị, cách tổ chức lớp phong phú, yêu cầu vừa sức và thực tế. Ngoài ra, phương tiện dạy học, trực quan sinh động sẽ là tiền đề tạo động lực tốt cho sinh viên khắc phục những khó khăn và không cảm thấy quá e ngại hay khó khăn trong việc giao tiếp, nhờ đó, quá trình dạy và học đạt hiệu quả hơn. Song song đó, giảng viên khi giảng dạy, cần lưu ý đến các tổ/ nhóm có kỹ năng ngôn ngữ chưa tốt để có thể linh hoạt hơn trong cách truyền đạt, hay giảng giải rõ thêm để làm cho đối tượng SV này hiểu tường tận hơn các vấn đề đó, hoặc tổ chức hoạt động đó vui, cách

chia nhóm, cách sửa lỗi sai, cách giao bài tập v.v... để tăng cường rèn luyện đồng đều bốn kỹ năng (nghe, nói, đọc, viết). Sau cùng nhưng không kém phần quan trọng, GV nên là người truyền cảm hứng cho sinh viên và thúc đẩy các em trong lộ trình học tập của mình; nhắc nhở sinh viên tự chủ trong việc trau dồi và rèn luyện kỹ năng của bản thân mỗi ngày.

## 4. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Tóm lại, từ các kết quả phân tích qua khảo sát, SV năm nhất ngành NNA của KNN Trường ĐHPT gặp những khó khăn như yếu kém về mặt ngữ pháp, tâm lý sợ hãi, e ngại, nhưng trở ngại lớn nhất chính là ít thực hành nói tiếng Anh. Nguyên nhân của những điều này xuất phát từ việc nhóm SV chưa xác định rõ mục đích học tiếng Anh của mình. Vì thế, việc xác định lại động cơ để đề ra phương pháp học tập là điều vô cùng cần thiết, nên được tạo lập ngay từ ban đầu trong tiềm thức của SV năm thứ nhất, làm tiền đề để phát triển kỹ năng tự học và nền tảng kiến thức cho các năm học tiếp theo. Các biện pháp cải thiện và khắc phục những khó khăn trong việc học tiếng Anh dựa trên khảo sát sinh viên bao gồm tăng cường thực hành giao tiếp, cải thiện kiến thức ngữ pháp qua bài tập thực hành, tham gia workshop về kỹ năng mềm, tích cực tương tác và hợp tác. Bằng cách giải quyết cả vấn đề ngữ pháp và tâm lý, sinh viên có thể xây dựng sự tự tin và cải thiện kỹ năng tiếng Anh, mở rộng cơ hội học tập và phát triển cá nhân trong suốt quá trình học tại Trường ĐHPT.

Để cải thiện khả năng tiếng Anh, SV cần có một cách tiếp cận đa chiều, không chỉ tập trung vào việc cải thiện ngữ pháp mà còn phải giải quyết vấn đề tâm lý sợ hãi và e ngại.

Về phía GV, đa số GV gặp phải các SV thiếu từ vựng, yếu ngữ pháp, kỹ năng nghe bị hạn chế, tâm lý thiếu tự tin trong giao tiếp, và chuyển đổi từ tiếng Anh sang tiếng Việt trong suy nghĩ. Nguyên nhân chính là

do động lực học của sinh viên chưa cao hay sinh viên chưa có tinh thần tự học và có tâm lý ngại mắc lỗi. GV cần chú trọng vào việc thay đổi phương pháp giảng dạy, hướng dẫn tận tình cho sinh viên từ giai đoạn đầu khi họ học tập ở trường đại học. Đồng thời, cần đầu tư vào bài giảng, sử dụng hoạt động đa dạng, phương tiện dạy học sinh động để tạo động lực cho sinh viên. Ngoài ra, giảng viên cần chú ý đến sinh viên có kỹ năng ngôn ngữ yếu

để hỗ trợ họ và tạo môi trường học tập tích cực. Cuối cùng, giảng viên cần truyền cảm hứng và khuyến khích sinh viên tự chủ trong việc phát triển kỹ năng của mình. Việc thực hiện các hoạt động như trên sẽ giúp sinh viên nắm vững nhất cải thiện và nâng cao cả bốn kỹ năng ngôn ngữ Anh một cách toàn diện và hiệu quả. Sự kiên nhẫn, đều đặn và sự cố gắng là chìa khóa để thành công trong việc học tập ngôn ngữ.

### Thông tin tác giả

**TS. Trịnh Thanh Toán**, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam.

Email: tttoan@upt.edu.vn

### Ghi chú

Tác giả đã xác nhận không có tranh chấp về lợi ích đối với bài báo này.

### Thông tin bài báo

**Ngày nhận bài:** 29/02/2024

**Ngày hoàn thiện biên tập:** 15/05/2024

**Ngày duyệt đăng:** 20/05/2024

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

Brown & Lee (2015). Challenges in Learning English for Vietnamese Students: A Global Perspective. *Global Education Research Journal*.

Daar, G. F. (2020). *Problems of English Language learning in context*. PKBM SAMBI POLENG.

Dương Thị Kim Oanh (2013). Một số hướng tiếp cận trong nghiên cứu động cơ học tập. *Tạp chí Khoa học ĐHSP TP. HCM* 48 (tr. 138-148).

Horwitz, E.K., Horwitz, M.B., & Cope, J. (1986). Foreign Language Classroom Anxiety. *The Modern Language Journal*, 70(2), 125-132

Hofstede, G. (1986). Cultural Differences in Teaching and Learning. *International Journal of Intercultural Relations*, 10(3), 301-320.

Huỳnh Thị Mỹ Duyên & Nguyễn Hiệp Thanh Nga (2021). Khó khăn trong việc nghe hiểu tiếng Anh của sinh viên không chuyên. *Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô*. 11: 127-136.

Joshi, A., Kale, S., Chandel, S. & Pal, D.K. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4): 396-403. DOI: 10.9734/BJAST/2015/14975

Kim, D. (2020). Learning Language, Learning Culture: Teaching Language to the Whole Student. *ECNU Review of Education*, 3(1). DOI: 10.1177/2096531120936693

Krashen, S. (1982). Principles and Practice in Second Language Acquisition. Pergamon Press.

Locke, E. A. & Latham, G. (1991). A Theory of Goal Setting and Task Performance. Academy of Management Review.

Misbah, N., Mohamad, M., Yunus, M. & Ya'acob, A. (2017). Identifying the Factors Contributing to Students' Difficulties in the English Language Learning. Creative Education. 8: 1999-2008. DOI: 10.4236/ce.2017.813136

Nguyễn Đức Tồn (2011). Từ điển tiếng Việt. NXB Từ điển Bách Khoa.

Nguyễn Thành Trung & nnk (2022). Nghiên cứu thực trạng và đề xuất giải pháp phát triển phản xạ nói tiếng Anh của Sinh viên năm thứ hai ngành Ngôn ngữ Anh tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Tập san Sinh viên Nghiên cứu Khoa học. 12 (338-346).

Oxford, R.L. (1990). Language Learning Strategies: What Every Teacher Should Know. Newbury House Publishers.

Rao, P. S. (2019). The role of English as a global language. Research Journal of English, 4(1): 65-79.

The Importance of Learning English: Discover 5 reasons why learning English is important for your career and profil. (2020). ETSglobal. Truy cập ngày 23/05/2024 từ <https://www.etsglobal.org/pl/en/blog/news/importance-of-learning-english>

Vieclamsinhvien.edu.vn. (2023). Sinh viên lo thất nghiệp nếu chỉ học một ngành ngôn ngữ. vieclamsinhvien.edu.vn. Truy cập ngày 23/05/2024 từ <https://vieclamsinhvien.edu.vn/sinh-vien-lo-that-nghiep-neu-chi-hoc-mot-nganh-ngon-ngu-IDNEWS331.html>

VnExpress (2023). Người Việt xếp thứ 58 thế giới về độ thông thạo tiếng Anh. Truy cập ngày 23/05/2024 từ [vnexpress.net. https://vnexpress.net/nguoi-viet-xep-thu-58-the-gioi-ve-do-thong-thao-tieng-anh-4678605.html](https://vnexpress.net/nguoi-viet-xep-thu-58-the-gioi-ve-do-thong-thao-tieng-anh-4678605.html)

# COMMON DIFFICULTIES WHEN LEARNING ENGLISH FOR FIRST YEAR STUDENTS MAJOR ENGLISH LANGUAGE AT UNIVERSITY OF PHAN THIET AND PROPOSED SOLUTIONS

**Trinh Thanh Toan**

*Faculty of Foreign Languages, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam*

**Abstract:** *This study aims to explore the challenges that first-year students majoring in English Language at the Faculty of Foreign Languages, University of Phan Thiet, have to face and propose solutions to support them before embarking on a new journey in their studies. The analysis is based on data collected from surveys of students from classes K14NNA1, K14NNA2, K15NNA1, and K15NNA2 at the Faculty of Foreign Languages, along with interviews with 05 lecturers responsible for teaching these classes. The synthesized research results identify common issues and limitations in English language knowledge that students encounter when studying at the high school. Accordingly, proposed solutions by the lecturers are recognized to equip students with a better understanding of their shortcomings and limitations. The goal of the study is to guide these student how to overcome difficulties, enhance academic performance, and contribute to achieving success in their future lives when transitioning to real work environments.*

**Keywords:** *difficulties, University of Phan Thiet , first-year students, learning solutions*

## **Author Information:**

**Dr. Trinh Thanh Toan**, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam

Email: [tttoan@upt.edu.vn](mailto:tttoan@upt.edu.vn)

## **Notes**

The author declared no competing interests.

# PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÁC DOANH NGHIỆP DU LỊCH TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ PHAN THIẾT

Lâm Ngọc Điệp<sup>1</sup>, Trần Phúc Ngôn<sup>2,\*</sup>

<sup>1</sup>Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

<sup>2</sup>Phòng KT-ĐBCL-TT&PC, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

**Tóm tắt:** Phát triển nguồn nhân lực góp phần quan trọng trong việc duy trì, đảm bảo chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp, đặc biệt là trong ngành du lịch. Nghiên cứu làm cơ sở đề xuất các giải pháp và cung cấp cho cơ quan quản lý du lịch, nhà quản trị doanh nghiệp, các cơ sở giáo dục có các phương pháp và chương trình đào tạo, quy trình tuyển dụng khoa học để đảm bảo cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho du lịch ở thành phố Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận. Dựa trên các lý thuyết và các nghiên cứu đi trước, tác giả xây dựng đồng thời đưa ra mô hình nghiên cứu đề xuất, thông qua mô hình cấu trúc bình phương nhỏ nhất từng phần PLS-SEM tác giả đã phân tích, dự báo, kiểm định kết quả cho thấy các nhân tố trong mô hình bao gồm: Tuyển dụng và lựa chọn nhân sự, Chính sách đãi ngộ, Môi trường làm việc, Đào tạo và phát triển nghề nghiệp, Thương hiệu nhà tuyển dụng có ảnh hưởng tích cực đến Phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch.

**Từ khóa:** Phát triển nguồn nhân lực, du lịch, PLS-SEM

## 1. GIỚI THIỆU

Nguồn nhân lực ngày càng đóng vai trò quan trọng trong một tổ chức, duy trì tính ổn định của đơn vị, đảm bảo tính bền vững và phát triển một cách nhất quán. Phát triển nguồn nhân lực góp phần không nhỏ trong việc duy trì và đảm bảo chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp, đặc biệt là trong ngành du lịch. Để phát triển du lịch, ngoài yếu tố tài nguyên thiên nhiên, vị trí địa lý, kết cấu hạ tầng, thì nguồn nhân lực là một trong các yếu tố không thể thiếu, mang tính chất quyết định đến chất lượng “ngành công nghiệp không khói”.

Du lịch Bình Thuận nói chung và Phan Thiết nói riêng nhận được nhiều thuận lợi trong năm 2023 với việc thông tuyến hai tuyến cao tốc đi ngang địa phận tỉnh, cùng chuỗi sự kiện trong Năm Du lịch quốc gia 2023 mang lại nhiều kết quả thành công với những sự kiện đặc sắc, mới lạ, mang thể mạnh đặc trưng của Phan Thiết - Bình Thuận đã tạo được hiệu ứng xã hội rất tốt, chẳng những góp phần phục hồi ngành du lịch địa

phương do ảnh hưởng của dịch Covid-19, mà còn tạo đà tăng trưởng nhanh và bền vững. Theo thống kê của Sở Văn hoá - Thể thao và du lịch: tổng lượt khách tham quan, lưu trú du lịch đến tỉnh trong năm 2023 ước đạt 8,35 triệu lượt, tăng 45,98% so với năm 2022; doanh thu du lịch ước đạt 22.300 tỷ đồng, tăng khoảng 63% so với năm 2022, GRDP du lịch đạt 9.750 tỷ đồng, đạt 9,11% tổng GRDP cả tỉnh, góp phần vào kết quả tỉnh Bình Thuận đã về đích các chỉ tiêu phát triển du lịch trước 1 tháng trong năm 2023. Trong giai đoạn từ 2015 – 2020, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Bình Thuận đã tổ chức được 42 lớp bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch cho cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ ở các cơ sở kinh doanh du lịch, dịch vụ du lịch với số lượng 3.214 học viên. Hiệp hội Du lịch phối hợp với các đơn vị tổ chức 58 lớp bồi dưỡng với 2.641 học viên. Ngoài ra, cùng ký kết hợp tác phát triển du lịch liên vùng với TP. Hồ Chí Minh và tỉnh Lâm Đồng kết nối 12 cơ sở du lịch để ký hợp tác đào tạo, tạo điều kiện cho sinh viên đến thực tập, tham quan,

khảo sát và tuyển dụng sinh viên sau khi tốt nghiệp.

Với mục tiêu phát triển du lịch theo định hướng hiệu quả và bền vững, tỉnh Bình Thuận đang phấn đấu đến năm 2025 đón 8,9 triệu lượt du khách, đến năm 2030 đón 16 triệu lượt khách, trong đó du khách quốc tế chiếm từ 15 – 20%. Doanh thu từ hoạt động du lịch dự kiến đạt 63 nghìn tỷ đồng, tăng trưởng bình quân giai đoạn năm 2026 – 2030 từ 20 – 22%/năm. Để đạt được các mục tiêu đề ra, Phan Thiết nói riêng, Bình Thuận nói chung cần một lực lượng nhân lực chất lượng cao tham gia vào phát triển ngành du lịch, đảm bảo chất lượng dịch vụ phục vụ du khách và năng lực cạnh tranh với các địa phương khác.

## 2. TỔNG QUAN CƠ SỞ LÝ THUYẾT

Nguồn nhân lực là tài nguyên quan trọng và đóng vai trò quan trọng trong các tổ chức và doanh nghiệp. Theo Trần Kim Dung (2017), nguồn nhân lực của một tổ chức được hình thành trên cơ sở của các cá nhân có vai trò khác nhau và được liên kết với nhau theo những mục tiêu nhất định của tổ chức.

Khái niệm nguồn nhân lực du lịch bao gồm những người trong độ tuổi lao động có trình độ, năng lực và kiến thức chuyên môn về du lịch tại thời điểm hiện tại hoặc tương lai góp phần phát triển nền du lịch.

Doanh nghiệp du lịch là doanh nghiệp được thành lập theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp và đáp ứng điều kiện kinh doanh dịch vụ du lịch theo luật du lịch. Các loại hình kinh doanh phổ biến bao gồm: dịch vụ lữ hành, vận tải khách du lịch, lưu trú du lịch, dịch vụ ăn uống; mua sắm; thể thao; vui chơi, giải trí; chăm sóc sức khỏe...

Theo Nadler (1984), phát triển nguồn nhân lực là hoạt động cung cấp kinh nghiệm và học tập trong một thời gian nhất định mà có thể được sử dụng để cải thiện hiệu suất công việc. Theo Thomson và Mabey (1994), hoạt động phát triển nguồn nhân lực bao

gồm ba thành phần chính: phát triển tổ chức, phát triển nghề nghiệp, đào tạo và phát triển.

Một nghiên cứu của Trần Thị Trương (2021), cho rằng phát triển nguồn nhân lực là quá trình mà con người phát triển đầy đủ tiềm năng của họ trong công việc và cuộc sống thông qua việc thực thi các giải pháp đào tạo và phát triển nhân viên; phát triển nghề nghiệp; phát triển tổ chức nhằm liên tục cải thiện thành tích tổ chức và cá nhân.

Theo Liu (2002), phát triển nguồn nhân lực doanh nghiệp du lịch là việc đào tạo và phát triển các kỹ năng cho người lao động, nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, tạo ra các sản phẩm có số lượng và chất lượng cho doanh nghiệp.

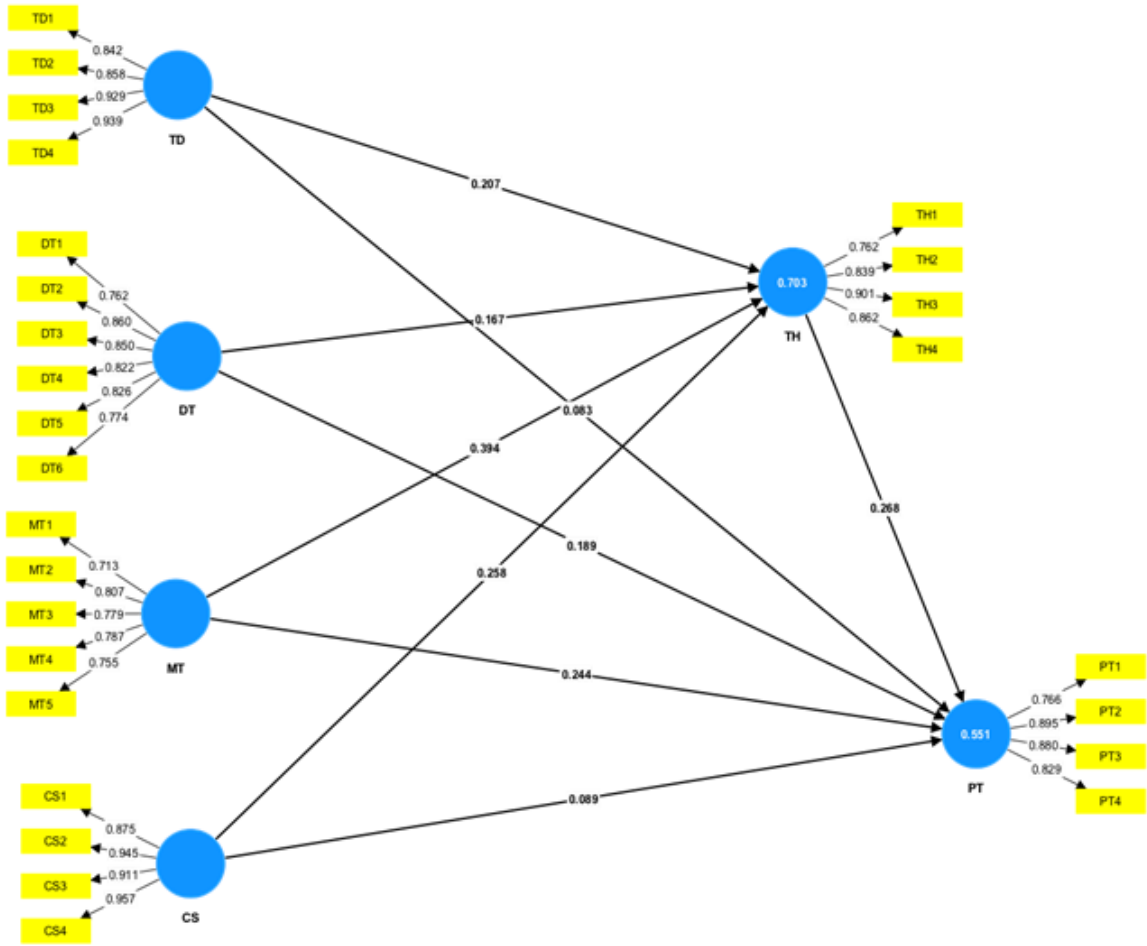
Hiện nay, các doanh nghiệp du lịch (DNDL) đang áp dụng bộ tiêu chuẩn nghề du lịch của Việt nam (VTOS) cho 13 vị trí việc làm chủ chốt của nghề du lịch trong việc đánh giá kết quả thực hiện công việc thực tế. Tổng cục Du lịch phê duyệt đề triển khai các hoạt động đào tạo trong khuôn khổ Dự án EU. Tiêu chuẩn VTOS cũng bao gồm 4 lĩnh vực chuyên biệt (Quản lý khách sạn, Vận hành cơ sở lưu trú, Thuyết minh du lịch, Phục vụ du lịch) đáp ứng những nhu cầu riêng của ngành Du lịch Việt Nam.

## 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu kết hợp giữa phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp định lượng. Phương pháp định tính thông qua việc tìm hiểu các công trình nghiên cứu có liên quan trong và ngoài nước về phát triển nguồn nhân lực, từ đó trích lọc và xây dựng khung nghiên cứu. Các biến quan sát là các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp được lựa chọn thang đo cho các biến dựa trên các nghiên cứu trước, sau đó hiệu chỉnh và bổ sung cho phù hợp, kết hợp với việc thảo luận nhóm với các nhà quản trị các cấp: Giám đốc/Phó Giám đốc, Trưởng bộ phận, các chuyên gia ngành quản trị nhân sự, các chuyên gia điều

hành các tổ chức hoạt động trong ngành du lịch, giảng viên Trường Đại học Phan Thiết (ĐHPT) tham gia giảng dạy bộ môn quản

trị nguồn nhân lực, quản trị nguồn nhân lực du lịch. Từ đó xây dựng phát triển mô hình nghiên cứu như ở trên.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Đối với phương pháp nghiên cứu định lượng, tác giả sử dụng thống kê mô tả để khái quát hoá thực trạng của nhân lực ngành du lịch tại Phan Thiết thông qua các biểu đồ

tổng hợp. Tác giả phát ra 126 phiếu khảo sát, thu về 110 phiếu hợp lệ, dựa trên bảng câu hỏi tác giả tổng hợp từ các tài liệu đi trước như sau:

Bảng 1. Bảng câu hỏi chính thức

STT	Nhân tố	Phát biểu	Mã Hoá	Nguồn
1	<b>Tuyển dụng và lựa chọn nhân sự</b>	Doanh nghiệp dành nguồn lực đáng kể để tìm kiếm các cá nhân phù hợp cho các vị trí tuyển dụng.	TD1	Marsoon ( 2015)
2		Tìm kiếm những cá nhân phù hợp cho các vị trí tuyển dụng là một quá trình khách quan và công bằng.	TD2	Marsoon ( 2015)
3		Doanh nghiệp đang cố gắng thu hút những người có khả năng tư duy sáng tạo.	TD3	Marsoon ( 2015)
4		Các nhà quản lý trực tiếp tham gia vào quá trình tuyển dụng và lựa chọn nhằm xác định kiến thức, kỹ năng và thái độ.	TD4	Marsoon ( 2015)

5	<b>Đào tạo và phát triển nghề nghiệp</b>	Người lao động được tạo cơ hội đào tạo và phát triển thường xuyên.	DT1	Otoo (2018)
6		Các nhu cầu đào tạo thường xuyên được phân tích và các kế hoạch đào tạo tiếp theo luôn được điều chỉnh cho phù hợp.	DT2	Otoo (2018)
7		Các chương trình đào tạo liên tục được cải tiến sau khi đánh giá mức độ hiệu quả của nó.	DT3	Otoo (2018)
8		Doanh nghiệp có các chương trình đào tạo định hướng chính thức để nâng cao nhận thức và phát triển kỹ năng trong tổ chức.	DT4	Otoo (2018)
9		Doanh nghiệp luôn tổ chức đào tạo, quy hoạch đội ngũ kế thừa trong tương lai.	DT5	Trần Thị Trương (2021)
10		Người lao động được hỗ trợ chi phí cho việc học tập nâng cao trình độ ngoại ngữ.	DT6	Trần Thị Trương (2021)
11	<b>Môi trường làm việc</b>	Nơi làm việc đảm bảo sự an toàn và người lao động đối xử thân thiện, hợp tác.	MT1	Trần Thị Trương (2021)
12		Thời gian làm việc tại doanh nghiệp phù hợp, linh hoạt.	MT2	Trần Thị Trương (2021)
13		Người lao động có đầy đủ các trang bị thiết bị cần thiết để làm việc.	MT3	Trần Thị Trương (2021)
14		Lãnh đạo có tác phong lịch sự, hòa nhã, tin tưởng nhân viên.	MT4	Trần Thị Trương (2021)
15		Người lao động được tôn trọng và tin cậy trong công việc.	MT5	Trần Thị Trương (2021)
16	<b>Chính sách đãi ngộ</b>	Doanh nghiệp áp dụng hệ thống đãi ngộ hấp dẫn và công bằng.	CS1	Shahzad (2008)
17		Chính sách đãi ngộ của doanh nghiệp khuyến khích hiệu quả thực hiện công việc tốt hơn.	CS2	Shahzad (2008)
18		Chế độ đãi ngộ và các khoản phụ cấp liên quan phù hợp với xu hướng hiện tại.	CS3	Shahzad (2008)
19		Kết quả thực hiện công việc là điều quan trọng nhất để khen thưởng và động viên người lao động kịp thời.	CS4	Shahzad (2008)
20	<b>Thương hiệu nhà tuyển dụng</b>	Doanh nghiệp luôn được mọi người đánh giá cao và khen ngợi.	TH1	Slavkovic (2018)
21		Doanh nghiệp được biết đến như một công ty có uy tín, chất lượng-	TH2	Slavkovic (2018)
22		Doanh nghiệp có danh tiếng tốt trong việc tuyển dụng.	TH3	Slavkovic (2018)
23		Doanh nghiệp có nhiều tiềm năng phát triển trong giai đoạn sắp tới.	TH4	Slavkovic (2018)
24	<b>Phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp du lịch</b>	Sự thay đổi về số lượng, cơ cấu, chất lượng nguồn nhân lực luôn phù hợp với kế hoạch kinh doanh của các doanh nghiệp du lịch.	PT1	Nadler (1984), Nguyễn Phan Thu Hằng (2017)
25		Mức độ cải thiện trình độ nghề nghiệp sau các chương trình đào tạo và phát triển tại doanh nghiệp du lịch.	PT2	Nadler (1984), Nguyễn Phan Thu Hằng (2017)
26		Mức độ cải thiện hiệu quả làm việc của người lao động sau các chương trình đào tạo, phát triển và đãi ngộ tại doanh nghiệp du lịch	PT3	Nadler (1984), Nguyễn Phan Thu Hằng (2017)
27		Doanh nghiệp du lịch chắc chắn rằng đội ngũ người lao động có trình độ, chuyên môn phù hợp để đáp ứng các kế hoạch.	PT4	Nadler (1984), Nguyễn Phan Thu Hằng (2017)

Sau khi có số liệu thu thập và mã hoá, nhóm tác giả sử dụng công cụ SmartPLS 4 để phân tích các chỉ số kiểm định kết quả, nghiên cứu này áp dụng phương pháp Mô hình phương trình cấu trúc dựa trên bình phương tối thiểu riêng từng phần (PLS-SEM) nhằm hiểu được hiện tượng và đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch trong các doanh nghiệp du lịch tại thành phố Phan Thiết.

Phần mềm SmartPLS được sử dụng để đo lường các tiêu chí đánh giá thông qua đánh giá độ tin cậy, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của các khái niệm đo lường trong mô hình, kiểm định Bootstrapping – Kiểm định mô hình SEM.

Để kiểm tra xem các chỉ báo cấu thành có thực sự góp phần vào việc hình thành biến tiềm ẩn, quy trình bootstrapping cần được thực hiện. Như vậy, trong đề tài nghiên cứu này, nhóm tác giả sử dụng phần mềm phân tích thống kê bình phương tối thiểu từng phần SmartPLS để tiến hành ước lượng mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) thông qua các chỉ số tiêu chuẩn, phù hợp với đặc điểm nghiên cứu là không dựa trên giả định phân phối chuẩn, linh hoạt sử dụng với cỡ mẫu nhỏ.

Sau khi hoàn thành việc ước lượng mô hình nghiên cứu thì vấn đề đánh giá lại độ tin cậy của ước lượng đó là một công việc cần thiết. Khi ước lượng mô hình nghiên cứu đạt được độ tin cậy thì mới có khả năng suy rộng ra cho tổng thể, ngược lại thì ước lượng của mô hình nghiên cứu chỉ có thể phù hợp trong nội bộ số liệu thu thập của đề tài.

Schumaker and Lomax (2004) cho rằng phương pháp này sử dụng cách tiếp cận không dựa trên quan hệ tương tác giữa các biến, các nhân tố để dự đoán độ chính xác của các mối quan hệ trong PLS. Với kỹ thuật bootstrapping, có thể coi mẫu thu hồi được như một tổng thể, N mẫu con trong tổng thể được tạo thành bằng phương pháp lấy mẫu với sự thay đổi của các giá trị quan sát trong

cỡ mẫu ban đầu.

#### 4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

Trong nghiên cứu này, tác giả đã khảo sát 110 đáp viên có tham dự các buổi Hội chợ việc làm diễn ra tại Trường ĐHTT từ các năm 2020 đến 2023. Phân tích SEM cần cỡ mẫu lớn vì nó dựa vào lý thuyết phân phối mẫu, tuy nhiên khi sử dụng phương pháp ước lượng được sử dụng trong mô hình cấu trúc tuyến tính SEM có thể sử dụng cỡ mẫu nhỏ hơn 100 (Hair, 1998). Việc xác định cỡ mẫu tối thiểu dựa vào số lượng tối đa biến độc lập trong mô hình đo lường và mô hình cấu trúc. Trong nghiên cứu này, số lượng biến độc lập tối đa trong một mô hình đo lường là 6. Vì vậy tổng số phiếu khảo sát 110 là đạt được yêu cầu.

Bảng 2. Kết quả thống kê sơ bộ mẫu khảo sát

Mục khảo sát	Tần suất	Ti lệ %
<b>Độ tuổi</b>		
Dưới 35	30	27,3
Từ 35 đến 50	51	46,4
Trên 50	29	26,4
<b>Trình độ</b>		
Trung cấp, Cao đẳng	18	16,4
Đại học	68	61,8
Sau đại học	24	21,8
<b>Chức vụ</b>		
Giám đốc/Phó Giám đốc	22	20,0
Trưởng/ Phó phòng	69	62,7
Quản lý/ Trưởng phó bộ phận	19	17,3
<b>Thâm niên</b>		
Dưới 5 năm	13	11,8
Từ 5 đến 10 năm	20	18,2
Từ 10 đến 15 năm	40	36,4
Trên 15 năm	37	33,6

#### Kết quả phân tích bằng SmartPLS4

Để đo lường mức độ phù hợp của mô hình với địa bàn nghiên cứu, thì độ tin cậy của các biến quan sát phải có hệ số tải ngoài lớn hơn hoặc bằng 0,5 thì đạt yêu cầu về độ tin

cây và hệ số độ tin cậy tổng hợp phải lớn hơn hoặc bằng 0,7 thì đạt độ tin cậy (Hulland, 1999).

Độ giá trị hội tụ được sử dụng để đánh giá sự ổn định của thang đo. Theo Fornell và Larcker (1981), hệ số AVE phải lớn hơn hoặc bằng 0,5 sẽ khẳng định được độ giá trị hội tụ.

Hệ số tải của mỗi biến quan sát lên nhân tố lớn hơn hoặc bằng 0,7 và có ý nghĩa là bằng chứng về độ tin cậy của các thang đo. Độ giá trị phân biệt đo lường độ giá trị phân biệt giúp đảm bảo sự khác biệt, không có mối tương quan giữa các yếu tố sử dụng để đo lường các nhân tố. Để đo lường giá trị phân

biệt thì căn bậc hai AVE của mỗi nhân tố đo lường đều lớn hơn hệ số liên hệ giữa nhân tố đó với các nhân tố khác cho thấy độ phân biệt và tính tin cậy của các nhân tố (Fornell and Larcker, 1981).

Kế tiếp, để kiểm tra có mối quan hệ giữa các khái niệm hay không, mô hình cấu trúc tuyến tính được sử dụng. Với giá trị t-value > 1,96 thì kiểm định có ý nghĩa thống kê ở mức 5%. Trọng số outer weights là tiêu chí thể hiện sự đóng góp tương đối của mỗi chỉ báo. Trong mô hình cấu trúc, trọng số outer weights thường thấp hơn hệ số tải nhân tố (Hair, 2014).

**Bảng 3. Kết quả kiểm tra độ phù hợp của mô hình**

Khái niệm nghiên cứu	Biến đo lường	Hệ số tải ngoài	Cronbach's Anpha	Độ tin cậy tổng hợp Rho_C	Phương sai trích AVE	Kết Luận
Tuyển dụng và lựa chọn nhân sự	TD	0.941	0.945	0.958	0.851	Thoả điều kiện
Đào tạo và phát triển nghề nghiệp	DT	0.900	0.902	0.923	0.667	Thoả điều kiện
Môi trường làm việc	MT	0.827	0.828	0.878	0.591	Thoả điều kiện
Chính sách đãi ngộ	CS	0.865	0.874	0.908	0.712	Thoả điều kiện
Thương hiệu nhà tuyển dụng	TH	0.915	0.914	0.940	0.798	Thoả điều kiện
Phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp du lịch	PT	0.863	0.869	0.907	0.710	Thoả điều kiện

Henseler (2015) đề xuất sử dụng chỉ số HTMT để đánh giá mức độ chính xác về sự phân biệt. Theo đó, HTMT ≤ 0,85 thì mô hình thang đo đảm bảo mức độ chính xác

về sự phân biệt. Kết quả cho thấy các chỉ số HTMT đều < 0,85, như vậy cho thấy hình thang đo đảm bảo sự phù hợp cho bước phân tích tiếp theo. Kết quả nghiên cứu như sau:

**Bảng 4. Kết quả đánh giá mức độ phân biệt**

	CS	DT	MT	PT	TD	TH
CS						
DT	0.595					
MT	0.481	0.755				
PT	0.574	0.708	0.755			
TD	0.679	0.680	0.552	0.611		
TH	0.714	0.787	0.846	0.781	0.744	

Ngoài ra, tác giả nhận thấy chỉ số VIF của các biến quan sát đều có kết quả dưới 3 cho thấy không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến. Có thể kết luận, mô hình đạt độ tin

cậy đánh giá mô hình đo lường. Tác giả tiến hành bước tiếp theo, kiểm tra độ phù hợp của mô hình cấu trúc. Kết quả như sau:

Bảng 5. Kết quả thực hiện Bootstrapping

	Trọng số gốc	Trọng số trung bình dự báo	Sai số chuẩn	Trị số P
CS -> PT	0.089	0.080	0.120	0.040
CS -> TH	0.258	0.261	0.075	0.001
DT -> PT	0.189	0.192	0.118	0.109
DT -> TH	0.167	0.166	0.089	0.060
MT -> PT	0.244	0.250	0.103	0.019
MT -> TH	0.394	0.399	0.083	0.000
TD -> PT	0.083	0.076	0.103	0.060
TD -> TH	0.207	0.199	0.076	0.006
TH -> PT	0.268	0.271	0.150	0.005

Đề đánh giá mô hình cấu trúc, nhóm tác giả thực hiện Bootstrapping với cỡ mẫu 5000. Với mức ý nghĩa 0,1 cùng cỡ mẫu 5000 ở bước chạy Bootstrapping cho kết quả R<sup>2</sup> hiệu chỉnh cho biết khả năng giải thích của mô hình, giá trị trong mô hình nghiên cứu tác động của các yếu tố đến Thương hiệu nhà tuyển dụng là 0,703 và tác động của Thương hiệu nhà tuyển dụng đến Phát triển nguồn nhân lực du lịch là 0,551. Kết quả này cho thấy các biến độc lập trong mô hình có khả năng giải thích tốt cho biến phụ thuộc.

Giá trị tại đường mũi tên thể hiện hệ số đường dẫn và giá trị P-value. Kết quả cho thấy các yếu tố trong mô hình nghiên cứu đều có ý nghĩa thống kê ( $p < 0,05$ ).

Trong đó, Môi trường làm việc có ảnh hưởng tích cực lớn nhất tới Phát triển nguồn nhân lực du lịch (hệ số đường dẫn = 0,25), tiếp theo là yếu tố về Đào tạo và phát triển nghề nghiệp (hệ số đường dẫn = 0,192). Các yếu tố Thương hiệu nhà tuyển dụng, Tuyển dụng và lựa chọn nhân sự, Chính sách đãi ngộ lần lượt có mức tác động giảm dần.

## 5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Kết quả nghiên cứu chỉ ra 4 nhân tố độc

lập có mức tác động cùng chiều theo thứ tự giảm dần đến Thương hiệu nhà tuyển dụng bao gồm: (1) Môi trường làm việc, (2) Chính sách đãi ngộ, (3) Tuyển dụng và lựa chọn nhân sự, (4) Đào tạo và phát triển nghề nghiệp. Thông qua đó góp phần giúp phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp du lịch tại tỉnh Bình Thuận.

Các doanh nghiệp du lịch cần phải đầu tư hệ thống tuyển dụng đảm bảo theo hướng khoa học và dựa vào các phẩm chất, đạo đức, kỹ năng cá nhân để thực hiện công việc tuyển dụng và lựa chọn nhân sự. Trong quá trình tuyển dụng phải thực sự công bằng, khách quan để lựa chọn được đúng vị trí cần tuyển dụng nhằm đáp ứng mục tiêu của doanh nghiệp.

Chính quyền địa phương có liên quan, các đơn vị đào tạo giáo dục, doanh nghiệp du lịch cần phải quan tâm nhiều hơn nữa đến chương trình đào tạo và không chỉ tập trung vào đào tạo kiến thức chuyên môn mà còn phải chú ý cả về những kỹ năng quản lý, giao tiếp, thương lượng, giải quyết vấn đề, quản lý thời gian... Doanh nghiệp du lịch muốn đạt được mục tiêu trong việc phát triển nguồn nhân lực thì trước hết phải xây dựng

thương hiệu nhà tuyển dụng uy tín trên thị trường. Việc đào tạo nội bộ cần được diễn ra thường xuyên, chương trình đào tạo, huấn luyện, cập nhật các kiến thức mới; tổ chức và tạo điều kiện cho người lao động có cơ hội

được tiếp cận các buổi hội thảo, xây dựng những lộ trình thăng tiến trong công việc cho từng nhóm lao động với các ngành nghề và kỹ năng phù hợp.

### Thông tin tác giả:

**GVC. ThS Lâm Ngọc Điệp**, Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam.

Email: [Indiep@upt.edu.vn](mailto:Indiep@upt.edu.vn)

**ThS. Trần Phúc Ngôn** (\*Tác giả liên hệ), Phòng KT-ĐBCL-TT&PC, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam.

Email: [tpngon@upt.edu.vn](mailto:tpngon@upt.edu.vn)

### Ghi chú

Các tác giả đã xác nhận không có tranh chấp về lợi ích đối với bài báo này.

### Thông tin bài báo

**Ngày nhận bài:** 23/02/2024

**Ngày hoàn thiện biên tập:** 25/04/2024

**Ngày duyệt đăng:** 28/04/2024

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

Dung, T. K. (2017). Cấu trúc tác động của thực tiễn quản trị nguồn nhân lực đến kết quả kinh doanh của doanh nghiệp. *Tạp chí phát triển kinh tế*.

Trần, TB (2021). Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng các nhu cầu của doanh nghiệp trong cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư. *Tạp chí Giáo dục*, 50-54.

Nguyễn, P. T. H. (2017). *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại tập đoàn dầu khí Việt Nam đến năm 2025*.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.

Henseler, J., Ringle, CM, & Sarstedt, M. (2015). Một tiêu chí mới để đánh giá tính hợp lệ của phân biệt đối xử trong mô hình phương trình cấu trúc dựa trên phương sai. *Tạp chí của Viện Hàn lâm Khoa học Tiếp thị*, 43, 115-135.

Liu, A. Y. (2002), *Human Resources Development and Planning for Tourism: Case Studies from PR China and Malaysia*, The thesis of Doctor of Philosophy in Planning, University of Waterloo, Ontario, Canada. Mansoor, H. S., Shah, F. T., Rehman, A. U., & Tayyaba, A. (2015), "Impact of training and development on organization performance with mediating role of intention to quit as human resource quality cost", *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 4(4), pp.787-797.

Mansoor, H. S., Shah, F. T., Rehman, A. U., & Tayyaba, A. (2015), "Impact of training and development on organization performance with mediating role of intention to quit as

human resource quality cost”, *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 4(4), pp.787–797.

Otoo, F. N. K., & Mishra, M. (2018), “Measuring the impact of human resource development (HRD) practices on employee performance in small and medium scale enterprises”, *European Journal of Training and Development*, 42(7–8), pp.517–534.

Shahzad, K., Bashir, S., & Ramay, M. (2008), “Impact of HR practices on perceived performance of university teachers in Pakistan”, *International review of business research papers*, 4(2), pp.302–315.

Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*. psychology press.

Slavkovic, M., Pavlovic, G., & Simic, M. (2018), “Employee recruitment and its relationship with employee satisfaction: verifying the mediating role of the employer brand”, *Economic Horizons*, 20(2), pp.125-137.

Thompson, V. A. (1994). Interpretational factors in conditional reasoning. *Memory & cognition*, 22(6), 742-758.

Minh Hải (2023), *Những con số “biết nói” trước lễ bế mạc Năm Du lịch quốc gia 2023 “Bình Thuận - Hội tụ xanh*, baophapluat.vn, truy cập ngày 24/4/2024, <https://baophapluat.vn/nhung-con-so-biet-noi-truoc-le-be-mac-nam-du-lich-quoc-gia-2023-binh-thuan-hoi-tu-xanh-post499586.html>

# DEVELOPING HUMAN RESOURCES AT TOURISM ENTERPRISES IN PHAN THIET CITY

Lam Ngoc Diep<sup>1</sup>, Tran Phuc Ngon<sup>2,\*</sup>

<sup>1</sup>*Faculty of Business Administration, University of Phan Thiet, Vietnam, Binh Thuan Province, Vietnam*

<sup>2</sup>*Department of Examinations, Quality Assurance, Inspection, and Legal Affairs, University of Phan Thiet, Vietnam, Binh Thuan Province, Vietnam*

**Abstract:** *Human resource development makes an important contribution to maintaining and ensuring the quality of services and competitiveness of enterprises, especially in the tourism industry. The research serves as a basis for proposing solutions and providing tourism management agencies, corporate administrators, and educational institutions with scientific, methods, programs, and recruitment processes to ensure the provision of high-quality human resources for Phan Thiet tourism. Based on the theories and previous studies, the author also developed a proposed research model. The author used the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) model to observe, predict, and test the results that the factors in the model, such as hiring and firing employees, pay policies, the working environment, training and career development, and employer brand, all have a positive effect on the development of human resources in tourism businesses.*

**Keywords:** *Human Resource Development, Tourism, PLS-SEM*

## Author Information:

**MBA. Lam Ngoc Diep** Faculty of Business Administration, University of Phan Thiet, Vietnam, Binh Thuan Province, Vietnam

Email: [Indiep@upt.edu.vn](mailto:Indiep@upt.edu.vn)

**MBA. Tran Phuc Ngon**, (*\*Corresponding author*), Department of Examinations, Quality Assurance, Inspection, and Legal Affairs, University of Phan Thiet, Vietnam, Binh Thuan Province, Vietnam

Email: [tpngon@upt.edu.vn](mailto:tpngon@upt.edu.vn)

## Notes:

The authors declared no competing interests.

# MỐI QUAN HỆ CỦA LÃNH ĐẠO CHUYỂN ĐỔI VỚI SỰ SÁNG TẠO CỦA NHÂN VIÊN VÀ ĐỔI MỚI TỔ CHỨC: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP CÁC DOANH NGHIỆP NGÀNH XÂY DỰNG TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Huỳnh Trọng Hiến<sup>1\*</sup>, Lê Thanh<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Viện Quản trị kinh doanh Song Hành, Việt Nam

<sup>2</sup>Trường Đại học Kinh tế - Tài chính Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

**Tóm tắt:** Nghiên cứu thực nghiệm này nhằm mục đích khám phá tác động của phong cách lãnh đạo chuyển đổi đến sự sáng tạo của nhân viên và đổi mới tổ chức tại các doanh nghiệp ngành xây dựng trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh. Phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng được áp dụng trong bài nghiên cứu. Dữ liệu được thu thập thông qua 375 phiếu câu hỏi khảo sát được phát trực tiếp đến các nhân viên và cán bộ quản lý thuộc 25 doanh nghiệp ngành xây dựng. Kết quả phân tích dữ liệu từ 327 phiếu khảo sát hợp lệ cho thấy, lãnh đạo chuyển đổi có ảnh hưởng tích cực đến sự sáng tạo của nhân viên và đổi mới trong tổ chức. Dựa trên những phát hiện này, tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm giúp các nhà lãnh đạo nâng cao sự sáng tạo của nhân viên, góp phần đổi mới tổ chức và thúc đẩy quá trình phát triển bền vững của doanh nghiệp.

**Từ khóa:** đổi mới tổ chức, lãnh đạo chuyển đổi, sự sáng tạo của nhân viên

## 1. GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và tình hình thế giới có nhiều biến động khó lường như hiện nay, đổi mới thông qua sáng tạo là một yếu tố quan trọng tạo nên sự thành công và lợi thế cạnh tranh của các tổ chức (Woodman và cộng sự, 1993) cũng như cho một nền kinh tế vững mạnh (Drucker, 1985). Các tổ chức cần phải sáng tạo và đổi mới hơn trước để tồn tại, cạnh tranh, phát triển và dẫn đầu (Jung và cộng sự, 2003; Tierney và cộng sự, 1999). Phong cách lãnh đạo chuyển đổi (Transformational leadership) được chứng minh là tạo động lực, kích thích sự sáng tạo, nâng cao sự tự tin cho nhân viên, từ đó ảnh hưởng tích cực đến kết quả công việc (Avolio, 1999; Pillai & Williams, 2004).

Ngành xây dựng ngày càng thể hiện được vai trò quan trọng trong việc phát triển nền kinh tế, góp phần thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế, nâng cao đời sống nhân dân. Tuy nhiên, hiện nay chưa có nghiên cứu nào xem

xét tác động của lãnh đạo chuyển đổi đến sự sáng tạo của cấp dưới và sự đổi mới tổ chức trong lĩnh vực xây dựng đầy cạnh tranh.

Từ những lý do trên, tác giả thực hiện khảo sát một số doanh nghiệp ngành xây dựng tại TP.HCM nhằm đánh giá tác động của phong cách lãnh đạo chuyển đổi, sự chia sẻ kiến thức và môi trường làm việc vật lý đến sự sáng tạo của nhân viên và đổi mới tổ chức.

## 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ GIẢ THUYẾT

### 2.1 Cơ sở lý thuyết

#### 2.1.1 Thuyết lãnh đạo chuyển đổi

Thuyết lãnh đạo chuyển đổi được giới thiệu bởi Burns (1978) trong một nghiên cứu về các nhà lãnh đạo chính trị. Theo thời gian, lý thuyết này được Avolio và Bass (1995) mở rộng để nghiên cứu hành vi của các nhà lãnh đạo trong lĩnh vực kinh tế. Lý thuyết

chỉ ra lãnh đạo chuyên đổi được cấu thành từ 4 thành phần: vai trò hình mẫu lý tưởng (charismatic role modeling), sự quan tâm đến cá nhân (individualized consideration), động lực truyền cảm hứng (inspirational motivation) và kích thích trí tuệ (intellectual stimulation).

Khi xem xét 4 thành phần của thuyết lãnh đạo chuyên đổi trong vai trò đổi mới sự sáng tạo, Elkins và Keller (2003) khẳng định lãnh đạo chuyên đổi có mối quan hệ mật thiết với đổi mới sáng tạo tại tổ chức. Các thành phần của nhà lãnh đạo theo phong cách này đóng vai trò là “yếu tố tăng cường sự sáng tạo”, cụ thể: sự quan tâm cá nhân đóng vai trò như một phần thưởng cho những người theo sau bằng cách cung cấp sự công nhận và khích lệ; kích thích trí tuệ tăng cường khả năng khám phá suy nghĩ bằng cách cung cấp hỗ trợ cho sự đổi mới, quyền tự chủ và thử thách và động lực truyền cảm hứng cung cấp sự khuyến khích vào quá trình hình thành ý tưởng bằng cách khuyến khích cấp dưới làm việc hướng tới tầm nhìn của tổ chức (Avolio và Bass, 1995; Sosik, Kahai và Avolio, 1999).

### **2.1.2 Thuyết trao đổi xã hội**

Homans được xem là một trong những nhà xã hội học đầu tiên tập trung vào sự trao đổi giữa các cá nhân (Cook và cộng sự, 2013; Lambe, Wittmann và Spekman, 2001). Cụ thể hơn, Homans (1961) định nghĩa trao đổi xã hội là trao đổi các hoạt động, các yếu tố hữu hình hoặc vô hình và được tạo ra từ ít nhất hai bên tham gia.

Thuyết trao đổi xã hội về căn bản bắt nguồn từ lý thuyết trao đổi kinh tế (Liao, 2008). Điểm khác biệt ở đây là khi trao đổi kinh tế tập trung nhiều vào lợi ích và chi phí kinh tế dựa trên các giao dịch và quy định trong khi thuyết trao đổi xã hội đề cập tới chi phí và lợi ích xã hội vô hình (Liao, 2008) và một trao đổi không đảm bảo rằng sẽ có một kết quả có đi có lại vì không có quy tắc hoặc thỏa thuận nào được ký kết khi tiến hành

trao đổi (Chadwick- Jones, 1976; Gefen và Ridings, 2002). Do đó, sự trao đổi xã hội hình thành trên cơ sở niềm tin, sự tin tưởng và cam kết lẫn nhau (Liao, 2008).

Yan và cộng sự (2016) cho rằng chia sẻ kiến thức cũng là một hành vi trao đổi xã hội. Các cá nhân tiến hành trao đổi kiến thức với nhau vì các lợi ích bên trong và bên ngoài. Các lợi ích bên trong thường vô hình và khó đo lường, bao gồm sự thỏa mãn, vui vẻ khi được tham gia trò chuyện, chia sẻ. Trong khi đó, các lợi ích bên ngoài có thể kể đến như phần thưởng, sự thăng chức.

### **2.1.3 Thuyết các thành phần của sự sáng tạo**

Lý thuyết các thành phần của sự sáng tạo được đề xuất bởi Amabile (1988). Amabile và Pratt (2016) nhận định đây là mô hình cổ điển nhất về đổi mới sáng tạo trong tổ chức và là lý thuyết được trích dẫn rộng rãi nhất để mô tả toàn diện về cả quá trình sáng tạo cá nhân và quá trình đổi mới tổ chức, cũng như cách thức mà cả hai được liên kết thông qua sự ảnh hưởng lẫn nhau. Cho đến hiện tại, lý thuyết các thành phần của sự sáng tạo được sử dụng rộng rãi chỉ ra 4 thành phần của sự sáng tạo, gồm 3 thành phần thuộc về cá nhân (thành phần bên trong) và 1 thành phần thiên về môi trường bên ngoài.

Nhóm thành phần bên trong của sáng tạo bao gồm kỹ năng liên quan đến lĩnh vực (kiến thức, kỹ năng chuyên môn, kỹ năng kỹ thuật, tài năng thiên bẩm trong một mảng/ngành), quá trình/kỹ năng sáng tạo (gồm phong cách nhận thức, đặc điểm cá nhân) và động lực làm việc nội tại - yếu tố thúc đẩy sự sáng tạo từ độ khó và tính thách thức của nhiệm vụ, xuất phát từ ham muốn chinh phục và giải quyết vấn đề hình thành bên trong con người chứ không phải động lực bên ngoài (Kessler, 2013).

Môi trường bên ngoài bao gồm nhiều nhân tố thúc đẩy động lực nội tại cũng như các yếu tố cản trở sự sáng tạo. Các yếu tố

kích thích sự sáng tạo từ nhóm nhân tố này có thể kể đến như môi trường làm việc vật lý thoải mái, dễ chịu; sự quan tâm và khuyến khích những ý tưởng khác lạ từ phía các nhà lãnh đạo; quy định hay văn hóa công ty chấp nhận và tạo điều kiện cho sự trao đổi, mở rộng và phát triển các ý tưởng. Trong khi đó, các yếu tố kìm hãm sự sáng tạo đến từ quy định hà khắc, cơ cấu tổ chức chuyên quyền, thái độ thờ ơ và bảo thủ của nhà quản lý khi tiếp nhận ý kiến mới.

## 2.2 Giả thuyết nghiên cứu

*Giả thuyết H1: Lãnh đạo chuyển đổi có ảnh hưởng tích cực đến sự sáng tạo của nhân viên.*

Nghiên cứu về ảnh hưởng của lãnh đạo trong việc kích thích năng lực sáng tạo và đổi mới ở cá nhân đã được nhiều học giả thực hiện (Jaussi và Dionne, 2003; Jung và cộng sự, 2003; Shin và Zhou, 2003). Đặc biệt, các học giả đã tập trung tìm hiểu mối quan hệ giữa lãnh đạo chuyển đổi và sáng tạo (Avolio, 1999). Gumusluoglu và Ilsev (2009) phát hiện ra rằng các hành vi lãnh đạo chuyển đổi đóng vai trò là “các lực nâng cao tính sáng tạo”. Tương tự, một nghiên cứu khác của Henker và cộng sự (2015) cho thấy rằng phong cách lãnh đạo chuyển đổi thúc đẩy sự sáng tạo của nhân viên.

Tuy nhiên, Jaussi và Dionne (2003) báo cáo rằng lãnh đạo chuyển đổi không liên quan đến sự sáng tạo của các sinh viên tham gia. Sự không nhất quán này có thể dễ dàng bắt nguồn từ các thiết kế khác nhau của hai nghiên cứu (thử nghiệm so với nơi làm việc thực tế), các bối cảnh khác nhau mà chúng được tiến hành (Hoa Kỳ so với Hàn Quốc) và các mẫu khác nhau được sử dụng (sinh viên so với nhân viên). Do đó, Mumford và Licuanan (2004) đề xuất, cần có nhiều nghiên cứu hơn để điều tra trong bối cảnh thực tế xem liệu phong cách lãnh đạo chuyển đổi có ảnh hưởng tích cực đến sự sáng tạo của cấp dưới hay không.

*Giả thuyết H2: Môi trường làm việc vật lý điều tiết mối quan hệ giữa lãnh đạo chuyển đổi và sự sáng tạo của nhân viên hay môi trường làm việc vật lý càng tốt thì mối quan hệ này càng mạnh.*

Dul và cộng sự (2011) phân loại môi trường làm việc thành môi trường làm việc xã hội và môi trường làm việc vật lý. Môi trường làm việc vật lý đóng một vai trò quan trọng trong hiệu quả hoạt động của tổ chức (Lee và Brand, 2005). Trong khi nghiên cứu khái niệm môi trường làm việc vật lý, McCoy (2005) đã xác định năm thành phần chính của môi trường làm việc vật lý góp phần đáng kể vào kết quả sáng tạo bao gồm: cách bày trí không gian, kiến trúc, quang cảnh, các thiết bị, cơ sở vật chất và dụng cụ xung quanh.

McCoy (2005) lập luận rằng, mặc dù có ít bằng chứng về mối quan hệ trực tiếp của môi trường làm việc vật lý với hiệu suất sáng tạo, nhưng không thể loại trừ những ảnh hưởng gián tiếp và điều tiết. Cần phải điều tra vai trò của các biến điều tiết trong khi tìm hiểu về sự sáng tạo (Herrmann và Felfe, 2013). Tác động ngày càng tăng của phong cách lãnh đạo chuyển đổi đối với sự sáng tạo của nhân viên có thể được tính đến khi có sự hiện diện của biến điều tiết.

*Giả thuyết H3: Lãnh đạo chuyển đổi có ảnh hưởng tích cực đến sự chia sẻ kiến thức của nhân viên.*

Chia sẻ kiến thức đề cập đến quá trình trao đổi thông tin, kiến thức và ý tưởng, (Birasnav, 2014). Ưu điểm chính của việc chia sẻ kiến thức giữa các thành viên trong nhóm là mở rộng và làm phong phú kho thông tin, kiến thức và ý tưởng.

Đổi mới sáng tạo là một trong những hoạt động sử dụng nhiều tri thức nhất (Overall, 2015). Cả chia sẻ tri thức và ứng dụng tri thức đều tạo điều kiện thuận lợi cho việc tạo ra các ý tưởng và quy trình mới để có thể cải thiện hiệu suất của tổ chức. Vai trò của lãnh

đạo trong quản lý tri thức đã được nghiên cứu bởi Singh (2008). Nghiên cứu của Jung và cộng sự (2003) hay của Han và cộng sự (2016) cũng cho thấy mối quan hệ tích cực lãnh đạo chuyển đổi và chia sẻ tri thức.

*Giả thuyết H4: Sự chia sẻ kiến thức có ảnh hưởng tích cực đến sự sáng tạo của nhân viên.*

Sự sáng tạo của nhân viên rất quan trọng đối với sự sống còn và tính hiệu quả của tổ chức (Dong và cộng sự, 2016). Cùng với sự vận động và thay đổi không ngừng của xã hội, sáng tạo trở thành sự ưu tiên hàng đầu của các tổ chức trong việc đổi mới sản phẩm, quy trình và thủ tục (Amabile, 1996; Shalley, Zhou và Oldham, 2004). Sự trao đổi kiến thức giữa các nhân viên trong tổ chức thông qua các kênh giao tiếp mở thúc đẩy tính sáng tạo của các thành viên (Amabile, 1988). Nghiên cứu của Dong và cộng sự (2016) cho thấy sự chia sẻ thông tin hình thành trên cơ sở trao đổi và lấp đầy các khoảng trống kiến thức. Khi trao đổi kiến thức, các thành viên được tiếp cận quan điểm từ nhiều góc nhìn, từ đó truyền cảm hứng cho họ trong việc sáng tạo những ý tưởng mới (Hirst, Van Knippenberg và Zhou, 2009; Homan và cộng sự, 2007; Gong và cộng sự, 2013).

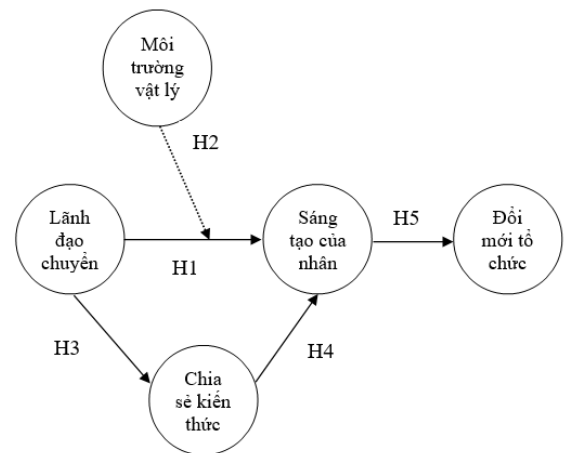
*Giả thuyết H5: Sự sáng tạo của nhân viên có ảnh hưởng tích cực đến sự đổi mới của tổ chức.*

Những nhân viên sáng tạo là những người có thể tìm thấy cách sử dụng mới cho các phương pháp hoặc thiết bị hiện có, hoặc tạo ra các ý tưởng mới nhưng có thể thực hiện được. Như Gilson và Shalley (2004) gợi ý, sự sáng tạo của nhân viên giúp đề xuất những ý tưởng mới lạ và hữu ích cho tổ chức. Bên cạnh đó, những người này có thể tạo hiệu ứng lan tỏa bằng cách đóng vai trò là hình mẫu cho phần còn lại của tổ chức.

Khurosani (2018) thừa nhận sáng tạo là nền tảng của đổi mới, là nhân tố tác động đến sự phát triển của một tổ chức, giúp phát

triển ý tưởng, sản phẩm, quy trình hoặc thủ tục mới và đổi mới là một quá trình thông qua những ý tưởng được hình thành, chia sẻ, phát triển, sửa đổi, làm rõ và tiến hành thực hiện.

Dựa trên cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu đi trước có liên quan, đặc biệt là của Gumusluoglu và Ilsev (2009); Zheng và cộng sự (2017); Ranjbar và cộng sự (2019); và Shafi và cộng sự (2020), kết hợp ý kiến chuyên gia về mối quan hệ của lãnh đạo chuyển đổi với sự sáng tạo của nhân viên và đổi mới tổ chức, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như Hình 1 dưới đây.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

### 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

#### 3.1 Mô tả nghiên cứu

Quy trình nghiên cứu được thực hiện thông qua nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Sử dụng phương pháp định tính trong thiết kế thang đo. Nghiên cứu chính thức là nghiên cứu định lượng thông qua bảng khảo sát, được phát trực tiếp đến các đáp viên theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện với cỡ mẫu  $n = 375$ . Nghiên cứu được tiến hành ở các doanh nghiệp ngành xây dựng trên địa bàn TP.HCM.

#### 3.2 Xây dựng thang đo

Các thang đo trong nghiên cứu này bao gồm 5 biến nghiên cứu (5 khái niệm) với tổng cộng 17 biến quan sát (Bảng 1). Một số biến định tính được sử dụng để mô tả nghiên

cứu (giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn) được đo bằng thang đo định danh.

Để đo lường các biến, bài nghiên cứu đã sử dụng thang đo Likert - 5 điểm, từ 1 (hoàn toàn không đồng ý) đến 5 (hoàn toàn đồng ý).

Bảng 1. Thang đo các yếu tố nghiên cứu

STT	MÃ HÓA	CÁC YẾU TỐ VÀ BIẾN QUAN SÁT	NGUỒN THAM KHẢO
<b>I</b>	<b>TL</b>	<b>LÃNH ĐẠO CHUYỂN ĐỔI (transformational leadership)</b>	
1	TL1	Cấp trên của tôi truyền đạt một tầm nhìn rõ ràng và tích cực về tương lai.	Bronkhorst và cộng sự (2013)
2	TL2	Cấp trên của tôi khuyến khích và công nhận sự nỗ lực và thành quả làm việc của nhân viên.	
3	TL3	Cấp trên của tôi thúc đẩy sự tin tưởng, sự tham gia và hợp tác giữa các thành viên trong nhóm.	
4	TL4	Cấp trên của tôi khuyến khích suy nghĩ về các vấn đề theo những cách mới.	
<b>II</b>	<b>PWE</b>	<b>MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC VẬT LÝ (physical work environment)</b>	
5	PWE1	Nơi làm việc, khu vực nghỉ ngơi và nhà vệ sinh gọn gàng và sạch sẽ.	Anasi (2020); Sageer (2012); Sheykhan & Saghaee (2011)
6	PWE2	Môi trường làm việc hiện đại, thoải mái, có đầy đủ ánh sáng, hệ thống điều hòa không khí và thông gió tốt.	
7	PWE3	Công ty có trang trí hoa tươi, cây cảnh và tranh ảnh treo tường.	
8	PWE4	Môi trường làm việc cung cấp đầy đủ cơ sở giải trí (bida, gym, phòng xem phim, ...).	
<b>III</b>	<b>KS</b>	<b>CHIA SẺ KIẾN THỨC (knowledge sharing)</b>	
9	KS1	Tôi cảm thấy các thành viên trong tổ chức đều có khả năng chia sẻ kiến thức chuyên môn của họ để đưa các sáng kiến mới thành hiện thực.	Zheng, Wu, & Xie (2017)
10	KS2	Tôi cảm thấy rằng chúng tôi có thể học hỏi lẫn nhau bằng cách chia sẻ thông tin hoặc ý tưởng.	
11	KS3	Tôi cảm thấy trong công việc, chúng tôi luôn sẵn sàng trao đổi khúc mắc, kết hợp các ý kiến của nhau để tìm ra giải pháp cho vấn đề.	
<b>IV</b>	<b>EC</b>	<b>SÁNG TẠO CỦA NHÂN VIÊN (employee creativity)</b>	
12	EC1	Tôi tìm kiếm những ý tưởng và cách giải quyết mới cho vấn đề.	Jaiswal & Dhar (2015)
13	EC2	Tôi tạo ra các ý tưởng liên quan đến công việc mới lạ nhưng khả thi.	
14	EC3	Tôi thể hiện tính độc đáo trong công việc.	
<b>V</b>	<b>OI</b>	<b>ĐỔI MỚI TỔ CHỨC (organizational innovation)</b>	
15	OI1	Tỷ lệ khách hàng sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ mới của công ty đã tăng nhanh.	Noruzy và cộng sự (2013)
16	OI2	Tỷ lệ cung ứng dịch vụ hoặc cung cấp dịch vụ mới vào công ty đã tăng lên nhanh chóng.	
17	OI3	So với các đối thủ cạnh tranh, công ty đã đổi mới hơn họ nhiều.	

## 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Trong nghiên cứu này, cỡ mẫu là 375, đáp ứng yêu cầu cỡ mẫu tối thiểu (Hair và cộng sự, 2017). Tổng số 375 phiếu khảo sát đã được phát cho 25 doanh nghiệp, trung bình mỗi doanh nghiệp nhận được 15 phiếu. Kết quả, thu được 344 phiếu, trong đó có 17 phiếu không hợp lệ. Còn lại 327 phiếu hợp lệ được đưa vào phân tích dữ liệu.

### 4.1 Đánh giá mô hình đo lường

Cronbach's alpha và độ tin cậy tổng hợp là 2 chỉ số đầu tiên khi đánh giá độ tin cậy của thang đo. Ngoài ra, cần đánh giá giá trị hội tụ dựa vào hệ số tải ngoài và phương sai trích trung bình Average Variance Extracted - AVE (Hair và cộng sự, 2017).

Kết quả cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha (CA) của các biến đều đạt độ tin cậy tốt, với  $CA \in 0,7 \div 0,95$  (Nunnally & Bernstein, 1994). Cụ thể, thang đo Lãnh đạo chuyển đổi (TL) có Cronbach's Alpha = 0,785. Tương tự, thang đo Môi trường làm việc vật lý (PWE) có Cronbach's Alpha = 0,839; thang đo Chia sẻ kiến thức (KS) có Cronbach's Alpha = 0,853; thang đo Sự sáng tạo của nhân viên (EC) có Cronbach's Alpha

= 0,827; và thang đo Đổi mới tổ chức (OI) có Cronbach's Alpha = 0,802.

Hệ số độ tin cậy tổng hợp (Composite Reliability - CR) của các biến nghiên cứu đều có giá trị lớn hơn 0,7, điều này khẳng định độ tin cậy và tính phù hợp của thang đo. Hệ số phương sai trích trung bình của các biến nghiên cứu cũng đều trên 50%. Như vậy, các biến nghiên cứu đều đạt giá trị hội tụ. Ngoài ra, các biến quan sát đều hội tụ về nhân tố riêng của chúng với hệ số tải ngoài từ 0,715 đến 0,904, đạt ở mức yêu cầu ( $> 0,7$ ) và đều có ý nghĩa thống kê với  $p < 0,05$ .

### 4.2 Đánh giá mô hình cấu trúc

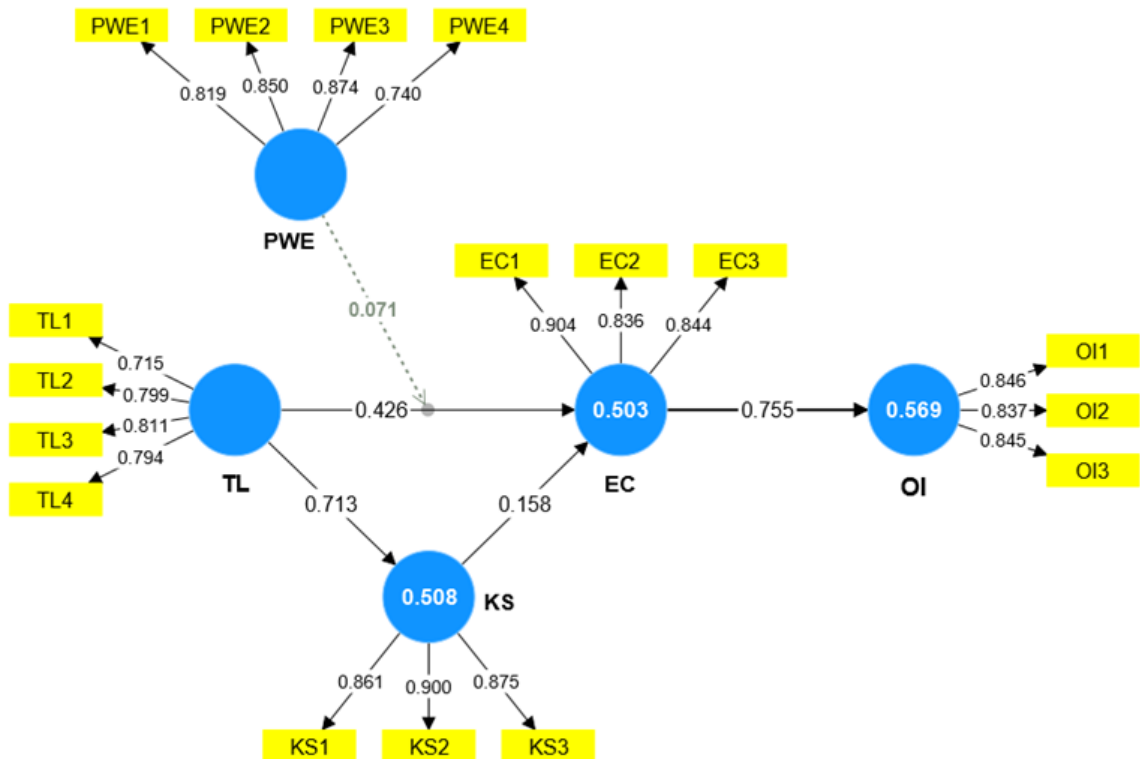
#### 4.2.1 Hệ số đường dẫn và kiểm định giả thuyết

Hệ số đường dẫn (path coefficients) là các trọng số đường dẫn kết nối các nhân tố với nhau. Khi dữ liệu được chuẩn hóa, hệ số đường dẫn dao động trong khoảng từ -1 đến +1. Giá trị càng lớn, đường dẫn trong mô hình cấu trúc (bên trong) càng mạnh. Hệ số này mang dấu dương (+) là biểu thị tác động cùng chiều, mang dấu âm (-) là tác động nghịch chiều (Hair và cộng sự, 2017).

Bảng 2. Hệ số đường dẫn giữa và kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Mối liên hệ	Hệ số đường dẫn	Độ lệch chuẩn	T value	P value	Kết quả kiểm định
H <sub>1</sub> : Lãnh đạo chuyển đổi có ảnh hưởng tích cực đến sự sáng tạo của nhân viên.	TL → EC	0,426	0,062	6,847	0,000	Chấp nhận
H <sub>2</sub> : Môi trường làm việc vật lý điều tiết mối quan hệ của lãnh đạo chuyển đổi đến sự sáng tạo của nhân viên.	PWExTL → EC	0,071	0,034	2,087	0,037	Chấp nhận
H <sub>3</sub> : Lãnh đạo chuyển đổi có ảnh hưởng tích cực đến sự chia sẻ kiến thức của nhân viên.	TL → KS	0,713	0,033	21,947	0,000	Chấp nhận

H <sub>4</sub> : Chia sẻ kiến thức có ảnh hưởng tích cực đến sự sáng tạo của nhân viên.	KS → EC	0,158	0,066	2,383	0,017	Chấp nhận
H <sub>5</sub> : Sự sáng tạo của nhân viên có ảnh hưởng tích cực đến đổi mới tổ chức.	EC → OI	0,755	0,024	31,758	0,000	Chấp nhận



Hình 2. Kết quả mô hình nghiên cứu

#### 4.2.2 Đánh giá vai trò biến trung gian

Để đánh giá tác động trung gian, phương sai chiếm VAF (Variance Accounted For) và Khoảng tin cậy CI (Confidence Interval) là 2 tiêu chí cần được xem xét (Hair, Ringle & Sarstedt, 2011). Đầu tiên là chỉ số AVF. Giá trị VAF <20% chỉ ra tác động trung gian ở mức rất nhẹ, xem như không có tác động trung gian. Với 20% < VAF < 80% là có tác động trung gian một phần và VAF > 80% cho biết tác động trung gian toàn phần. Thứ hai, đó là chỉ số CI. Mô hình có tác động gián tiếp nếu khoảng CI (Total indirect effects) không chứa giá trị 0. Trong nghiên

cứu này, KS đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa TL và EC. Kết quả cho thấy, hệ số tác động gián tiếp là 0,113, đạt ý nghĩa thống kê với t=2,327 và p=0,020. Giá trị VAF tính được khi có biến trung gian là 0,21, tức bằng 21%. Ngoài ra, CI nằm trong khoảng từ 0,017 ÷ 0,207, không chứa giá trị 0. Đối chiếu với hai tiêu chí trên, giả thuyết H2 được chấp nhận. Cụ thể, trong mối quan hệ ảnh hưởng của lãnh đạo chuyển đổi đến sự sáng tạo của nhân viên, sự chia sẻ kiến thức có tác động trung gian một phần lên mối quan hệ này.

### 4.2.3 Đánh giá vai trò biến điều tiết

Hiệu ứng điều tiết mô tả một tình huống trong đó mối quan hệ giữa hai biến nghiên cứu không cố định mà phụ thuộc vào giá trị của biến thứ ba gọi là biến điều tiết. Biến điều tiết thay đổi cường độ hoặc hướng của mối quan hệ giữa hai biến nghiên cứu còn lại trong mô hình (Hair và cộng sự, 2017).

Nghiên cứu này đánh giá vai trò điều tiết của môi trường làm việc vật lý (PWE) đối với mối quan hệ giữa TL và EC. Khi không có hiệu ứng điều tiết ( $PWE \times TL$ ), giá trị R2Adj của EC là 0,449. Với việc thêm vào biến điều tiết, giá trị R2Adj của EC đã tăng lên thành 0,503. Điều này cho thấy phương sai được giải thích của biến EC đã tăng thêm 5,4%. Kết quả cho thấy tác động điều tiết tích cực và đáng kể của PWE (với  $\beta=0,071$ ;  $t=2,087$ ;  $p=0,037$ ) lên mối quan hệ giữa TL và EC, do đó ủng hộ giả thuyết H2.

### 4.2.4 Hệ số xác định R2

$0 < R2Adj < 1$ : R2Adj càng lớn thì mô hình nghiên cứu càng đi sát với thực tế và mối liên hệ giữa các biến trong mô hình càng trở nên chặt chẽ (Hair và cộng sự, 2017). Thông thường R2 Adj  $>0,5$  thì mô hình được cho là phù hợp. Bài nghiên cứu này thuộc dạng nghiên cứu học thuật nên R2Adj lớn hơn 0,5 là chấp nhận được. Kết quả phân tích mô hình cho thấy, giá trị R2Adj của OI là 0,569 (với  $t=15,818$ ;  $p=0,000$ ), nghĩa là 56,9% sự biến thiên của OI được giải thích thông qua biến EC, và 43,1% còn lại là do tác động của các yếu tố khác chưa được đưa vào mô hình.

### 4.3 Độ phù hợp của mô hình

Giá trị VIF của mô hình cấu trúc trong nghiên cứu này nhỏ hơn 3, cho thấy không có sự cộng tuyến giữa các biến nghiên cứu. Ngoài ra, cần phân tích chỉ số SRMR trong PLS-SEM để đánh giá mức độ phù hợp của mô hình tổng thể. Phạm vi của giá trị SRMR là từ 0 đến 1. Khi SRMR gần bằng 0,08, nó có thể được coi là mức phù hợp tốt cho mô

hình (Hair và cộng sự, 2017). Theo kết quả phân tích, giá trị SRMR của mô hình này là 0,077. Vì thế, có thể kết luận mô hình trong nghiên cứu này là phù hợp.

## 5. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ

### 5.1 Kết luận

Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính để hiệu chỉnh thang đo, đồng thời kết hợp phương pháp định lượng để tiến hành phân tích dữ liệu thu được từ 327 bản câu hỏi khảo sát. Dựa trên nền tảng lý thuyết, tác giả xây dựng mô hình với 5 biến, gồm: (1) Lãnh đạo chuyển đổi, (2) Sự chia sẻ kiến thức, (3) Sự sáng tạo của nhân viên, (4) Môi trường làm việc vật lý và (5) Đổi mới tổ chức, được đo lường thông qua 17 biến quan sát, với 5 giả thuyết.

Kết quả phân tích PLS-SEM cho thấy cả 5 giả thuyết đề xuất đều được chấp nhận, trong đó thứ tự mức độ tác động của các mối quan hệ từ cao đến thấp như sau:

- Sự sáng tạo của nhân viên có ảnh hưởng tích cực đến Đổi mới tổ chức ( $\beta=0,755$ ;  $p=0,000$ );
- Lãnh đạo chuyển đổi có ảnh hưởng tích cực đến Sự chia sẻ kiến thức ( $\beta=0,713$ ;  $p=0,000$ );
- Lãnh đạo chuyển đổi có ảnh hưởng tích cực đến Sự sáng tạo của nhân viên ( $\beta=0,426$ ;  $p=0,000$ );
- Sự chia sẻ kiến thức có ảnh hưởng tích cực đến Sự sáng tạo của nhân viên ( $\beta=0,158$ ;  $p=0,017$ );
- Môi trường làm việc vật lý điều tiết mối quan hệ giữa Lãnh đạo chuyển đổi và Sự sáng tạo của nhân viên ( $\beta=0,071$ ;  $p=0,037$ ).

Đối chiếu với các nghiên cứu trước, tác giả nhận thấy kết quả bài nghiên cứu này khá tương đồng với các nghiên cứu của Gumusluoglu và Ilsev (2009); Zheng và cộng sự (2017); Alheet và cộng sự (2021);

Alshamsi và cộng sự (2020); Kartono và cộng sự (2021); Chaubey và cộng sự (2019); Fuadiputra (2020); Ranjbar và cộng sự (2019); và Shafi và cộng sự (2020). Dựa trên những kết quả được phát hiện, nghiên cứu này là cơ sở lý luận vững chắc giúp cho các nhà lãnh đạo nhìn nhận đúng đắn về lãnh đạo chuyển đổi và vai trò to lớn của nó trong việc đổi mới tổ chức, đồng thời đề xuất hàm ý quản trị về giải pháp giúp gia tăng lãnh đạo chuyển đổi trong các doanh nghiệp ngành xây dựng.

## 5.2 Hàm ý quản trị

Đầu tiên, các nhà quản lý cần quan tâm đến việc tăng cường sự sáng tạo của nhân viên. Các nhà quản lý có thể hành động như một nhà lãnh đạo chuyển đổi có năng lực cao và là hình mẫu để cấp dưới noi theo.

Thứ hai, ban quản trị cũng nên bổ nhiệm những lãnh đạo quan tâm đến nhu cầu nghề nghiệp và cá nhân của nhân viên. Điều đó tăng cường động lực và thúc đẩy khả năng sáng tạo của nhân viên.

Thứ ba, các nhà quản lý hoặc người giám sát nên xây dựng chính xác tầm nhìn của họ thành các mục tiêu cụ thể để nhân viên có thể

làm việc và đạt được các mục tiêu đã đề ra.

Thứ tư, cho nhân viên độc lập trong việc thử những ý tưởng mới và tìm kiếm những thách thức thông qua kích thích trí tuệ và khuyến khích sự sáng tạo trong họ.

Thứ năm, môi trường làm việc cần được đầu tư cải thiện tốt để thúc đẩy sự sáng tạo của nhân viên như điều hòa không khí thích hợp, trang trí cây xanh trong và xung quanh văn phòng, sơn trang trí lại tường, cửa ra vào và cửa sổ phù hợp, mang lại sự sinh động cho không gian làm việc, khơi dậy khả năng sáng tạo của nhân viên.

Thứ sáu, các nhà quản lý cần tạo điều kiện cho sự chia sẻ kiến thức được phổ biến rộng rãi trong tổ chức. Chia sẻ kiến thức có thể được thêm vào như một khía cạnh của hệ thống đánh giá, đồng thời cũng là phương tiện động viên nhân viên. Ngay cả khi nhân viên đưa ra những ý kiến trái ngược, họ vẫn có thể sẵn sàng trao đổi kiến thức và ý tưởng của mình, đó sẽ là cơ hội gia tăng sự phát triển và hiệu suất của nhóm cũng như thúc đẩy sự sáng tạo của nhân viên và đổi mới tổ chức.

## Thông tin tác giả

**ThS. Huỳnh Trọng Hiến** (\*Tác giả liên hệ), Viện Quản trị kinh doanh Song Hành, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Email: tronghiensib@gmail.com

**ThS. Lê Thanh**, Trường Đại học Kinh tế - Tài chính Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Email: lethanh294@gmail.com

## Ghi chú

Các tác giả đã xác nhận không có tranh chấp về lợi ích đối với bài báo này.

## Thông tin bài báo

**Ngày nhận bài:** 19/03/2024

**Ngày hoàn thiện biên tập:** 11/04/2024

**Ngày duyệt đăng:** 25/04/2024

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Alheet, A. F., Adwan, A. Al, Areiqat, A. Y., Zamil, A. M. A., & Saleh, M. A. (2021). The effect of leadership styles on employees' innovative work behavior. *Management Science Letters, 11*, 239-246.
- Alshamsi, S., Isaac, O., Ameen, A., Nusari, M., & Khalifa, G. S. A. (2020). Impact of transformational leadership on organizational innovation among government employees. *TEST Engineering & Management, 82(2)*, 14783-14794.
- Amabile, T. M. (1988). A model of creativity and innovation in organizations. *Research in organizational behavior, 10(1)*, 123-167.
- Amabile, T. M. (1996). *Creativity in context*. Boulder, CO: Westview Press.
- Amabile, T. M., & Pratt, M. G. (2016). The dynamic componential model of creativity and innovation in organizations: Making progress, making meaning. *Research in Organizational Behavior, 36*, 157-183.
- Anasi, S. N. (2020). Perceived influence of work relationship, work load and physical work environment on job satisfaction of librarians in south-west, Nigeria. *Global Knowledge, Memory and Communication, 69(6/7)*, 377-398.
- Avolio, B. J., & Bass, B. M. (1995). Individual consideration viewed at multiple levels of analysis: A multi-level framework for examining the diffusion of transformational leadership. *The Leadership Quarterly, 6(2)*, 199-218.
- Avolio, B.J. (1999). *Full leadership development: Building the vital forces in organizations*. Sage Publication, Thousand Oaks, CA.
- Birasnav, M. (2014). Knowledge management and organizational performance in the service industry. *Journal of Business Research, 1622-1629*.
- Bronkhorst, B., Steijn, B. and Vermeeren, B. (2013). Transformational leadership, goal setting, and work motivation. *Review of Public Personnel Administration, 35(2)*, 124-145.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row.
- Chadwick-Jones, J.L. (1976). *Social exchange theory: Its structure and influence in social psychology*. London: Academic Press.
- Chaubey, A., Sahoo, C. K., & Khatri, N. (2019). Relationship of transformational leadership with employee creativity and organizational innovation: A study of mediating and moderating influences. *Journal of Strategy and Management, 12(1)*, 61-82.
- Cook, K. S., Cheshire, C., Rice, E. R. W., & Nakagawa, S. (2013). Social exchange theory. *Handbooks of Sociology and Social Research, 61-88*.
- Dong, Y., Bartol, K. M., Zhang, Z.-X., & Li, C. (2016). Enhancing employee creativity via individual skill development and team knowledge sharing: Influences of dual-focused transformational leadership. *Journal of Organizational Behavior, 38(3)*, 439-458.
- Drucker, P. (1985). Creating strategies of innovation. *Planning review, 13(6)*, 8-45.
- Dul, J., Ceylan, C., & Jaspers, F. (2011). Knowledge workers' creativity and the role of the physical work environment. *Human Resource Management, 50(6)*, 715- 734.

- Elkins, T., & Keller, R. T. (2003). Leadership in research and development organizations: A literature review and conceptual framework. *The Leadership Quarterly*, 14(4-5), 587-606.
- Fuadiputra, I. R. (2020). Exploring transformational leadership, learning orientation, and creative self efficacy on employee creativity. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(4), 340-352.
- Gefen, D., & Ridings, C.M. (2002). Implementation team responsiveness and user evaluation of customer relationship management: A quasi-experimental design study of social exchange theory. *Journal of Management Information Systems*, 19(1), 47 - 69.
- Gilson, L. L., & Shalley, C. E. (2004). A little creativity goes a long way: An examination of teams' engagement in creative processes. *Journal of management*, 30(4), 453-470.
- Gong, Y., Kim, T., Lee, D., & Zhu, J. (2013). A multilevel model of team goal orientation, information change, and creativity. *Academy of Management Journal*, 56, 827-851.
- Gumusluoglu, L., & Ilsev, A. (2009). Transformational leadership, creativity, and organizational innovation. *Journal of Business Research*, 62(4), 461-473.
- Han, S. H., Seo, G., Yoon, S. W., & Yoon, D.-Y. (2016). Transformational leadership and knowledge sharing. *Journal of Workplace Learning*, 28(3), 130-149.
- Hair, J., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19, 139-151.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: SAGE publications.
- Henker, N., Sonnentag, S., & Unger, D. (2015). Transformational leadership and employee creativity: The mediating role of promotion focus and creative process engagement. *Journal of Business and Psychology*, 30, 235-247.
- Herrmann, D., & Felfe, J. (2013). Moderators of the relationship between leadership style and employee creativity: The role of task novelty and personal initiative. *Creativity Research Journal*, 25(2), 172-181.
- Hirst, G., Van Knippenberg, D., & Zhou, J. (2009). A cross-level perspective on employee creativity: Goal orientation, team learning behavior, and individual creativity. *Academy of Management Journal*, 52, 280-293.
- Homan, A. C., Van Knippenberg, D., Van Kleef, G. A., & De Dreu, C. K. W. (2007). Bridging faultlines by valuing diversity: Diversity beliefs, information elaboration, and performance in diverse work groups. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1189- 1199.
- Homans, G. C. (1961). *Social behavior: Its elementary forms*. New York: Harcourt, Brace & World.
- Jaiswal, N. K., & Dhar, R. L. (2015). Transformational leadership, innovation climate, creative self-efficacy and employee creativity: A multilevel study. *International Journal of Hospitality Management*, 51, 30-41.
- Jaussi, K. S., & Dionne, S. D. (2003). Leading for creativity: The role of unconventional leader behavior. *The Leadership Quarterly*, 14(4-5), 475-498.
- Jung, D. I., Chow, C., & Wu, A. (2003). The role of transformational leadership in

- enhancing organizational innovation: Hypotheses and some preliminary findings. *The Leadership Quarterly*, 14(4-5), 525-544.
- Kartono, E. L., Bernarto, I., Sudibjo, N., & Pramono, R. (2021). Transformational leadership and organizational innovation: The role of goal-oriented synergistic interaction. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(6), 909-920.
- Kessler, E. H. (2013). Componential theory of creativity. *Encyclopedia of Management Theory*, 135-140.
- Khurosani, A. (2018). Transformational leadership, employee creativity and organizational innovation, the intervening role of organizational learning culture. *Advanced Science Letters*, 24(4), 2557-2560.
- Lambe, C. J., Wittmann, C. M., & Spekman, R. E. (2001). Social exchange theory and research on business-to-business relational exchange. *Journal of Business-to-Business Marketing*, 8(3), 1-36.
- Lee, S. Y., & Brand, J. L. (2005). Effects of control over office workspace on perceptions of the work environment and work outcomes. *Journal of Environmental Psychology*, 25(3), 323-333.
- Liao, L.F. (2008). Knowledge-sharing in R&D departments: A social power and social exchange theory perspective. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(10), 1881-1895.
- McCoy, J. M. (2005). Linking the physical work environment to creative context. *The Journal of Creative Behavior*, 39(3), 167-189.
- Mumford, M. D., & Licuanan, B. (2004). Leading for innovation: Conclusions, issues, and directions. *The Leadership Quarterly*, 15(1), 163-171.
- Noruzi, A., Dalfard, V. M., Azhdari, B., Nazari-Shirkouhi, S., & Rezazadeh, A. (2013). Relations between transformational leadership, organizational learning, knowledge management, organizational innovation, and organizational performance: An empirical investigation of manufacturing firms. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 64, 1073-1085.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Overall, J. (2015). A conceptual framework of innovation and performance: The importance of leadership, relationship quality, and knowledge management. *Academic Entrepreneur Journal*, 21, 41-54.
- Pillai, R., & Winians, E. A. (2004). Transformational leadership, self-efficacy, group cohesiveness, commitment, and performance. *Journal of Organizational Change Management*, 17(2), 144-159.
- Ranjbar, M., Rafiei, S., Shafiei, M., & Kargar, V. (2019). Transformational leadership style and employee creativity: A case study in Yazd medical university. *The Health Care Manager*, 38(3), 282-288.
- Sageer, A. (2012). Identification of variables affecting employee satisfaction and their impact on the organization. *IOSR Journal of Business and Management*, 5(1), 32-39.

Shafi, M., Lei, Z., Song, X., & Sarker, M. N. I. (2020). The effects of transformational leadership on employee creativity: Moderating role of intrinsic motivation. *Asia Pacific Management Review*, 25(3), 166-176.

Shalley, C. E., Zhou, J., & Oldham, G. R. (2004). The effects of personal and contextual characteristics on creativity: Where should we go from here? *Journal of Management*, 30, 933-958.

Sheykhan, A. & Saghaee, A. (2011). How physical and non-physical working environment affects creativity: An empirical study. *Management Science Letters*, 335-340.

Shin S. J., Zhou J. (2003). Transformational leadership, conservation and creativity: Evidence from Korea. *Academy of Management Journal*, 46(6), 703-714.

Singh, S. K. (2008). Role of leadership in knowledge management: A study. *Journal of Knowledge Management*, 12(4), 3-15.

Sosik J. J., Kahai S. S. & Avolio B. J. (1999). Leadership style, anonymity, and creativity in group decision support systems: The mediating role of optimal flow. *The Journal of Creative Behavior*, 33(4), 227-256.

Tierney, P., Farmer, S.M., & Graen, G.B. (1999). An examination of leadership and employee creativity: The relevance of traits and relationships. *Personnel Psychology*, 52(3), 591-620.

Woodman, R. W., Sawyer, J. E., & Griffln, R. W. (1993). Toward a theory of organizational creativity. *Academy of Management Review*, 18(2), 293-321.

Yan, Z., Wang, T., Chen, Y., & Zhang, H. (2016). Knowledge sharing in online health communities: A social exchange theory perspective. *Information & Management*, 53(5), 643-653.

Zheng, J., Wu, G., & Xie, H. (2017). Impacts of leadership on project-based organizational innovation performance: The mediator of knowledge sharing and moderator of social capital. *Sustainability*, 9(10), 1893.

# THE RELATIONSHIP OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP WITH EMPLOYEE CREATIVITY AND ORGANIZATIONAL INNOVATION: A CASE STUDY OF CONSTRUCTION INDUSTRY ENTERPRISES IN HO CHI MINH CITY

Huynh Trong Hien<sup>1,\*</sup>, Le Thanh<sup>2</sup>

<sup>1</sup>*Song Hanh Institute of Business Administration, Ho Chi Minh City, Vietnam*

<sup>2</sup>*Universtiy of Economics and Finance, Ho Chi Minh City, Vietnam*

**Abstract:** *This empirical study aims to explore the impact of transformational leadership style on employee creativity and organizational innovation at construction industry enterprises in Ho Chi Minh City. Qualitative and quantitative research methods are applied in this study. Data were collected through 375 survey questionnaires distributed directly to employees and managers of 25 construction industry enterprises. The results of data analysis from 327 valid survey questionnaires show that transformational leadership has a positive influence on employee creativity and innovation in the organization. Based on these findings, the author proposes some management implications to help leaders improve employee creativity, contribute to organizational innovation, and promote the sustainable development of enterprises.*

**Keywords:** *organizational innovation, transformational leadership, employee creativity*

## Author Information:

**MBA. Huynh Trong Hien** (\*Corresponding authors), Song Hanh Institute of Business Administration, Vietnam

Email: tronghien**sib@gmail.com**

**MBA. Le Thanh**, Universtiy of Economics and Finance, Vietnam

Email: lethanh294**@gmail.com**

## Notes:

The authors declared no competing interests.

# ĐÁNH GIÁ CÁC YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN Ý ĐỊNH PHẪU THUẬT THẨM MỸ: TRƯỜNG HỢP TẠI BỆNH VIỆN AN BÌNH

Tô Phước Hải<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup>Khoa Quản trị, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

<sup>2</sup>Bệnh Viện An Bình, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

**Tóm tắt:** Nghiên cứu này mong muốn xác định, đo lường và phân tích yếu tố liên quan đến ý định phẫu thuật thẩm mỹ (PTTM) của khách hàng, giúp các cơ sở y tế có định hướng nâng cao việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng. 207 bảng câu hỏi được thu thập online của khách hàng tại Bệnh Viện An Bình được xử lý số liệu và phân tích bằng các phần mềm thống kê. Nghiên cứu cho thấy Chuẩn chủ quan có liên quan cùng chiều và mạnh nhất đến Ý định PTTM của khách hàng. Cuối cùng nghiên cứu đề xuất thực tiễn cho các đơn vị cung cấp dịch vụ PTTM nhằm khai thác các hoạt động quảng cáo, truyền bá thông tin phù hợp và hiệu quả hơn đến khách hàng, kèm theo mục đích là dần thay đổi những định kiến về PTTM của nhiều người. Kết quả của nghiên cứu này cũng là cơ sở tham khảo cho các nghiên cứu trong cùng lĩnh vực và giúp các cơ sở y tế có định hướng nâng cao việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

**Từ khóa:** ý định phẫu thuật thẩm mỹ, phẫu thuật thẩm mỹ, bệnh viện An Bình

## 1. GIỚI THIỆU

Đời sống tinh thần con người thay đổi tích cực khi đời sống vật chất được nâng cao. PTTM giúp cá nhân hài lòng, tự tin hơn và thêm nhiều cơ hội trong công việc, cuộc sống (Rinzler, 2009). Theo Chang và cộng sự (2018), bản chất của con người là yêu cái đẹp, ước mơ theo đuổi sắc đẹp và tuổi trẻ không bao giờ chấm dứt. Họ tin rằng những người có vẻ ngoài ấn tượng sẽ giúp họ có lợi thế hơn. Hơn nữa, theo Langlois và cộng sự (2000), họ có niềm tin rằng họ sẽ được đối xử tốt hơn với vẻ ngoài hấp dẫn. Từ đó, PTTM đã mang một tầm ảnh hưởng rất lớn đến cuộc đời của nhiều người trong xã hội hiện nay.

PTTM được thực hiện theo mỗi cá thể để mang lại sự thay đổi ngoại hình vì nhiều mục đích khác nhau (Sarwer và cộng sự, 2009). Nó giúp cải thiện hình ảnh cơ thể, giúp những cá nhân tiêu cực về ngoại hình như bị dị tật bẩm sinh trở nên tự tin hơn. Nó mang lại sự hài lòng, giúp cho cá nhân tự tin hơn trong cuộc sống (Rinzler, 2009).

Thời đại 4.0 hiện nay giúp xã hội ngày càng hội nhập và phát triển, đời sống tinh thần của con người ngày được nâng cao. PTTM đã trở thành xu thế và là một trong những chuyên ngành lớn trong lĩnh vực y học trên thế giới. Hàn Quốc là nước đi đầu về PTTM, ước tính giá trị ngành công nghiệp PTTM đạt 10,7 tỉ USD (ISAPS, 2019). Tại TP. Hồ Chí Minh, ước đoán PTTM khoảng 100.000 người/năm với độ tuổi dao động từ 25-35, và đang ngày càng trẻ hoá (18-19 tuổi). Nhờ sự hội nhập và giao lưu hợp tác với công nghệ tiên tiến nên PTTM tại Việt Nam vẫn phát triển mạnh mẽ. Nhằm thấu hiểu được tâm lý và hành vi của khách hàng, nhiều chiến lược Marketing đã triển khai, ý định là một trong những yếu tố để dự báo hành vi của khách hàng (Ajzen, 1991).

Nghiên cứu này nhằm xác định và đo lường các yếu tố liên quan đến ý định PTTM. Cụ thể là xác định các yếu tố liên quan đến ý định phẫu thuật của khách hàng và đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đó đến ý định PTTM của khách hàng tại Bệnh Viện An Bình.

## 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

### 2.1 Cơ sở lý thuyết

#### 2.1.1 Khái niệm về ý định PTTM

Theo Ajzen (2001) và Manaktola và Jauhari (2007), ý định là các hành động được dự đoán hoặc lên kế hoạch trong tương lai. “Ý định mua cho thấy được khả năng người tiêu dùng sẽ lên kế hoạch sẵn sàng mua một sản phẩm hoặc một dịch vụ nhất định trong tương lai” (Wu và cộng sự, 2011; Huang và cộng sự, 2011). Ý định mua sản phẩm, dịch vụ được các nhà tiếp thị nhìn nhận là “yếu tố cốt lõi ảnh hưởng đến quyết định mua hàng” (Raza và cộng sự, 2014).

Theo Philip Kotler, quyết định mua hàng của khách hàng trải qua năm giai đoạn gồm: (1) Ý thức nhu cầu; (2) Tìm kiếm thông tin; (3) Đánh giá phương án; (4) Quyết định mua sắm; (5) Hành vi hậu mãi. Ý định PTTM tương tự như ý định mua hàng hóa. Như vậy, có thể hiểu trước khi quyết định PTTM, khách hàng đã có ý định PTTM từ trước, và họ đã tìm hiểu các thông tin liên quan, đánh giá và lựa chọn phương án phù hợp nhất. Theo lý thuyết hành vi dự định (TPB), ý định của khách hàng xuất phát từ thái độ tích cực của khách hàng đối với PTTM, chuẩn chủ quan về PTTM và nhận thức kiểm soát hành vi của khách hàng về PTTM.

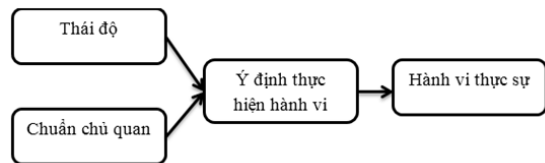
Theo Ajzen (1991), hành vi quan tâm phải được xác định rõ ràng và cẩn thận bối cảnh, mục tiêu và các yếu tố thời gian. Nghiên cứu này tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến ý định PTTM nên hành vi được xác định là thực hiện PTTM. Như vậy, ý định PTTM là việc cá nhân đã có dự định hoặc có kế hoạch thực hiện PTTM trong tương lai. Vì cạnh tranh và

lợi nhuận, các doanh nghiệp PTTM luôn tìm cách gia tăng ý định và quyết định PTTM của khách hàng.

#### 2.1.2 Các lý thuyết liên quan

##### Thuyết hành động hợp lý (Theory of Reasoned Action - TRA)

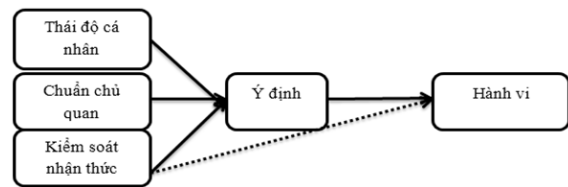
Theo TRA, yếu tố quyết định nhất đến hành vi của con người chính là ý định thực hiện hành vi đó. Ý định thực hiện hành vi bị ảnh hưởng bởi 2 yếu tố: Thái độ của cá nhân về hành vi và các chuẩn chủ quan liên quan đến hành vi.



Hình 1. Mô hình lý thuyết hành động hợp lý (TRA) (Fishbein và Ajzen, 1980)

##### Thuyết hành vi dự định (TPB)

Ajzen (1991) đã cho ra đời lý thuyết TPB có bổ sung thêm yếu tố nhận thức kiểm soát hành vi. Lý thuyết này đã được sử dụng trong nhiều nghiên cứu về xã hội học, tâm lý học để giải thích về hành vi của con người (Emekci, 2019). Nhận thức kiểm soát hành vi là sự thuận lợi hay khó khăn khi cá nhân thực hiện hành vi.



Hình 2. Mô hình lý thuyết hành vi dự định (TPB) (Ajzen, 1991)

### 2.2 Tổng hợp các nghiên cứu liên quan

Bảng 1. Tổng hợp nghiên cứu liên quan

Tác giả	Năm, địa điểm	n	Kết quả
Jung và Hwang	2016, Hàn Quốc – Hoa Kỳ	370 (196, Hàn Quốc-174, Hoa Kỳ)	Phát hiện được bối cảnh văn hóa ảnh hưởng đến khả năng PTTM

Park và All-gayer	2017, Hàn Quốc	343	Quảng cáo về PTTM giúp nâng cao nhận thức lợi ích, không nâng cao nhận thức về rủi ro. Mặc dù có marketing nhưng niềm tin về bác sĩ PTTM còn thấp.
Chang và cộng sự	2018, Đài Loan	350	Thích một phòng khám thẩm mỹ có chất lượng dịch vụ tốt, hình ảnh thương hiệu hoặc truyền miệng. Nghiên cứu này mở ra từ góc độ y học sang góc độ kinh doanh về PTTM.
Richetin và cộng sự	2018, Anh	265	Ý định ảnh hưởng của Thái độ tích cực, Chuẩn chủ quan và Nhận thức kiểm soát hành vi. Hành vi PTTM trong quá khứ ảnh hưởng đến ý định thực hiện PTTM trong tương lai.
Yoon và Young	2020, Hàn Quốc	Tổng hợp 16 bài báo	Kết quả kỳ vọng cụ thể cho việc xây dựng các chiến lược nhằm giảm thiểu liên quan xấu của ngành PTTM.

### 2.3 Các giả thuyết và mô hình nghiên cứu đề xuất

#### 2.3.1 Các giả thuyết

H1: Chưa hài lòng về cơ thể có ảnh hưởng ngược chiều đến Thái độ tích cực đối với PTTM của khách hàng tại Bệnh Viện An Bình.

H2: Nhận thức rủi ro có ảnh hưởng ngược chiều đến Thái độ đối với PTTM của khách hàng tại Bệnh Viện An Bình.

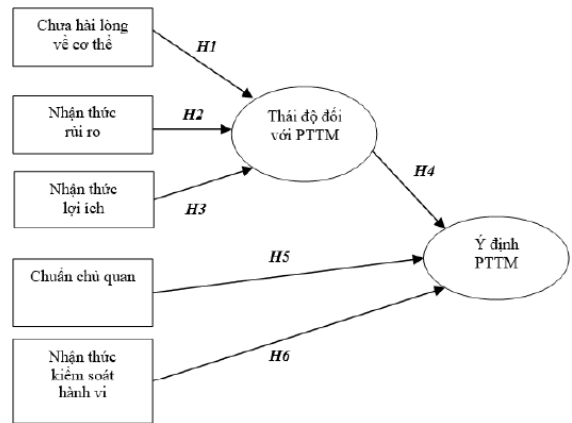
H3: Nhận thức lợi ích có ảnh hưởng cùng chiều đến Thái độ tích cực đối với PTTM của khách hàng tại Bệnh Viện An Bình.

H4: Thái độ tích cực đối với PTTM có ảnh hưởng cùng chiều đến ý định PTTM của khách hàng tại Bệnh Viện An Bình.

H5: Chuẩn chủ quan có ảnh hưởng cùng chiều đến ý định PTTM của khách hàng tại Bệnh Viện An Bình.

H6: Nhận thức kiểm soát hành vi có ảnh hưởng cùng chiều đến ý định PTTM của khách hàng tại Bệnh Viện An Bình.

#### 2.3.2 Mô hình nghiên cứu



Hình 3. Mô hình nghiên cứu

### 2.4 Phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu

Nghiên cứu chủ yếu được thực hiện theo phương pháp định lượng, sử dụng phương pháp định tính trong thiết kế thang đo. Nghiên cứu này, nhóm đã sử dụng mô hình PLS-SEM để phân tích dữ liệu và chạy bằng phần mềm SmartPLS 4. PLS-SEM được chọn làm phương pháp tiếp cận chính của phân tích dữ liệu vì một số lý do (Hair, 2019a): (1) độ phức tạp của mô hình cấu trúc, bao gồm nhiều cấu trúc, chỉ số và các mối quan hệ của mô hình; và (2) mục tiêu của nghiên cứu này là đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến ý định PTTM của khách hàng.

Các bước xử lý dữ liệu và phân tích dữ liệu được thực hiện như sau. Đầu tiên là thu thập dữ liệu bằng khảo sát với đối tượng khảo sát là khách hàng có ý định PTTM. Sau đó, sử dụng phần mềm PLS-SEM để xác định độ tin cậy bằng cách sử dụng Cronbach's Alpha, độ tin cậy tổng hợp (CR), còn đối với giá trị,

bài nghiên cứu này được phân tích thông qua phương sai trích AVE. Sử dụng mô hình phương trình cấu trúc SEM (Structural Equation Modeling) để chỉ rõ, phân tích mối quan hệ phức tạp giữa các biến tiềm ẩn với nhau trong mô hình đa biến. Cuối cùng là nhận xét và phân tích kết quả.

**Bảng 2. Thang đo chính thức các yếu tố**

Tên biến	Ký tự	Nội dung	Nguồn
Chưa hài lòng về cơ thể	BD1	Tôi chưa hài lòng về cơ thể của tôi	Avalos và cộng sự (2005); Jung và Hwang (2016)
	BD2	Bất chấp các ưu điểm, tôi vẫn chưa hài lòng với cơ thể của mình	
	BD3	Tôi có cảm giác tiêu cực đối với cơ thể của mình	
	BD4	Nhìn chung, tôi chưa hài lòng với cơ thể của mình	
	BD5	Tôi cảm thấy rằng cơ thể của tôi chưa có một số phẩm chất tốt	
	BD6	Những hình mẫu thiếu thực tế trên các phương tiện truyền thông làm ảnh hưởng đến thái độ của tôi đối với cơ thể mình	
Nhận thức rủi ro về PTTM	PR1	PTTM gây ảnh hưởng đến sức khỏe	Nabi (2009); Arnoocky và Piché (2014)
	PR2	PTTM có thể khiến một người trông kém hấp dẫn hơn trước	
	PR3	PTTM có gây ảnh hưởng đến tâm lý	Park và Allgayer (2017)
	PR4	Mặc dù phương pháp và công nghệ hiện đại, vẫn luôn rủi ro khi PTTM	
	PR5	PTTM thất bại có thể gây biến chứng hoặc thậm chí dẫn đến tử vong	
	PR6	Nhìn chung, PTTM vẫn tồn tại các rủi ro đối với khách hàng	
Nhận thức lợi ích PTTM	PB1	PTTM giúp tôi cảm thấy tốt hơn về bản thân mình	Henderson-King và Henderson-King (2005); Jung và Hwang (2016); Wu và cộng sự (2020)
	PB2	PTTM giúp tôi cảm thấy tự tin hơn về vẻ ngoài của mình	
	PB3	PTTM giúp tôi cảm thấy hạnh phúc hơn với vẻ ngoài của mình	
	PB4	PTTM giúp tôi hấp dẫn hơn trong mắt người khác	
	PB5	PTTM giúp cho sự nghiệp của tôi được thăng tiến hơn	
	PB6	PTTM giúp tôi giữ được hạnh phúc gia đình	
Thái độ tích cực đối với PTTM	AT1	Tôi có thái độ tích cực tốt với những người đã và đang có ý định PTTM	Ajzen (1981); Cuong và cộng sự (2020)
	AT2	Tôi nghĩ PTTM là cần thiết	
	AT3	Tôi nghĩ PTTM đáng thực hiện	
	AT4	Tôi nghĩ PTTM là quan trọng	
	AT5	Tôi nghĩ PTTM là điều tốt	

Chuẩn chủ quan	SN1	Những người quan trọng đối với tôi đều ủng hộ tôi về việc PTTM trong tương lai	Wu và cộng sự (2020), Jung và Hwang (2016)
	SN2	Người nổi tiếng mà tôi hâm mộ ủng hộ PTTM	Walker và cộng sự (2019)
	SN3	Người nổi tiếng mà tôi hâm mộ đã thực hiện PTTM rất thành công	
	SN4	Truyền thông xã hội ủng hộ PTTM	
Nhận thức kiểm soát hành vi	PBC1	Tôi tin rằng tôi hoàn toàn có thể ra quyết định về PTTM	Ajzen (1981); Cuong và cộng sự (2020)
	PBC2	Tôi tin rằng PTTM nằm trong tầm kiểm soát của tôi	
	PBC3	Tôi tin rằng tôi có thể thực hiện PTTM nếu tôi muốn	Thảo luận nhóm
	PBC4	Tôi có đủ nguồn lực nếu tôi muốn thực hiện PTTM	
Ý định PTTM	IC1	Tôi thường nghĩ đến việc sẽ PTTM trong tương lai	Henderson-King và Henderson-King (2005)
	IC2	Tôi dự định sẽ PTTM trong tương lai	Richetin và cộng sự (2019);
	IC3	Tôi sẽ thực hiện PTTM trong tương lai	Jung và Hwang (2016); Wu và cộng sự (2020)
	IC4	Tôi muốn thực hiện PTTM trong tương lai	

Thời gian thực hiện khảo sát : 01/06/2023 – 01/10/2023 với tất cả mẫu nghiên cứu thu thập đạt tiêu chuẩn khảo sát qua google form, gửi cho các khách hàng tại Bệnh Viện An Bình. Phương pháp lấy mẫu thuận tiện đã được sử dụng trong rất nhiều nghiên cứu khảo sát hành vi khách hàng, đặc biệt kiểu lấy mẫu này được chọn những trường hợp dễ lấy nhất và tiếp tục cho đến khi đạt

được cỡ mẫu mong muốn (Saunders, Lewis và Thornhill, 2011). Trong nghiên cứu này, nhóm đã thu thập được 252 khảo sát, trong đó có 207 mẫu thỏa điều kiện và 45 mẫu không thỏa điều kiện.

### 3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

#### 3.1 Đặc điểm mẫu khảo sát

Bảng 3. Đặc điểm mẫu khảo sát

Chỉ tiêu	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	
GIỚI TÍNH	Nam	39	18.8
	Nữ	165	79.7
	Khác	3	1.5
ĐỘ TUỔI	18-25 tuổi	14	6.8
	26-35 tuổi	107	51.7
	36-45 tuổi	75	36.2
	46 tuổi trở lên	11	5.3
TRÌNH ĐỘ	Trung cấp/Nghề	4	1.9
	Cao đẳng/Đại học	174	84.1
	Sau Đại học	29	14
THU THẬP	Dưới 10 triệu	8	3.9
	10-20 triệu	126	60.9
	21-30 triệu	69	33.3
	30 triệu trở lên	4	1.9
TỔNG	207	100	

### 3.2 Đánh giá độ tin cậy thang đo (Cronbach's Alpha)

Bảng 4. Hệ số Cronbach's Alpha trong thang đo các nhân tố

Cronbach's Alpha		Số biến quan sát		
0.932		35		
	Giá trị trung bình nếu loại biến	Phương sai nếu loại biến	Hệ số tương quan biến tổng hiệu chỉnh	Cronbach's Alpha khi loại biến
BD1	114.79	539.110	0.724	0.928
BD2	115.12	550.155	0.558	0.930
BD3	114.80	538.480	0.681	0.928
BD4	114.96	549.071	0.590	0.929
BD5	114.84	543.390	0.618	0.929
BD6	114.96	540.566	0.620	0.929
PR1	114.95	542.716	0.656	0.929
PR2	114.74	543.835	0.639	0.929
PR3	114.68	544.987	0.618	0.929
PR4	114.84	545.135	0.593	0.929
PR5	114.91	550.546	0.506	0.930
PR6	114.93	545.753	0.571	0.930
PB1	114.55	548.870	0.600	0.929
PB2	114.57	552.820	0.556	0.930
PB3	114.68	554.366	0.507	0.930
PB4	114.70	551.989	0.501	0.930
PB5	114.61	550.929	0.544	0.930
PB6	114.97	555.489	0.441	0.931
AT1	114.79	552.877	0.455	0.931
AT2	114.75	556.985	0.484	0.931
AT3	114.83	557.112	0.429	0.931
AT4	114.83	573.746	0.135	0.934
AT5	114.74	552.036	0.506	0.930
SN1	114.88	548.501	0.497	0.930
SN2	114.87	555.382	0.446	0.931
SN3	114.73	558.519	0.385	0.932
SN4	114.81	560.591	0.351	0.932
PBC1	114.94	547.108	0.570	0.930
PBC2	114.78	558.540	0.424	0.931
PBC3	114.66	558.477	0.367	0.932
PBC4	114.88	560.579	0.323	0.932
IC1	114.95	562.245	0.367	0.932
IC2	114.92	545.027	0.610	0.929
IC3	114.82	548.714	0.529	0.930
IC4	114.82	548.888	0.532	0.930

Qua bảng ta thấy, hệ số  $\alpha = 0.932$  thuộc khoảng  $[0.7;0.95)$ , nên thang đo có độ tin cậy tốt.

### 3.3 Kiểm định độ tin cậy thang đo

Để tránh loại các biến quan trọng trong nghiên cứu, tiến hành kiểm định thang đo cho từng nhóm thông qua bảng 5.

Bảng 5. Kiểm định độ tin cậy thang đo cho từng nhóm nhân tố

	Giá trị trung bình nếu loại biến	Phương sai nếu loại biến	Hệ số tương quan biến tổng hiệu chỉnh	Cronbach's Alpha khi loại biến
Chưa hài lòng về cơ thể, Cronbach's Alpha = 0.915				
BD1	16.29	28.859	0.841	0.889
BD2	16.63	32.584	0.569	0.925
BD3	16.31	28.253	0.818	0.892
BD4	16.46	30.502	0.763	0.900
BD5	16.34	28.925	0.790	0.896
BD6	16.46	28.046	0.794	0.896
Nhận thức rủi ro về PTTM, Cronbach's Alpha = 0.932				
PR1	16.86	32.127	0.752	0.926
PR2	16.65	30.995	0.851	0.914
PR3	16.59	31.263	0.827	0.917
PR4	16.75	31.148	0.801	0.920
PR5	16.83	31.484	0.781	0.922
PR6	16.85	31.005	0.794	0.921
Nhận thức lợi ích PTTM, Cronbach's Alpha = 0.884				
PB1	17.45	22.336	0.758	0.853
PB2	17.47	22.717	0.767	0.853
PB3	17.58	22.594	0.747	0.855
PB4	17.60	21.609	0.763	0.852
PB5	17.52	22.785	0.682	0.866
PB6	17.87	24.538	0.481	0.899
Thái độ tích cực đối với PTTM, Cronbach's Alpha = 0.864				
AT1	13.62	14.217	0.795	0.806
AT2	13.58	15.914	0.788	0.814
AT3	13.67	14.864	0.817	0.802
AT4	13.66	19.633	0.265	0.931
AT5	13.58	14.517	0.835	0.796
Chuẩn chủ quan, Cronbach's Alpha = 0.904				
SN1	10.16	11.526	0.755	0.890
SN2	10.15	11.830	0.852	0.853
SN3	10.01	12.029	0.806	0.869
SN4	10.09	12.530	0.738	0.893
Nhận thức kiểm soát hành vi, Cronbach's Alpha = 0.871				
PBC1	10.25	11.548	0.642	0.867
PBC2	10.10	11.292	0.796	0.811
PBC3	9.98	10.393	0.788	0.808
PBC4	10.20	10.878	0.686	0.851
Ý định PTTM, Cronbach's Alpha = 0.902				
IC1	10.03	12.960	0.653	0.917

IC2	10.00	10.845	0.834	0.854
IC3	9.90	10.703	0.822	0.859
IC4	9.90	10.752	0.825	0.858

### 3.4 Phân tích nhân tố khẳng định (CFA)

Sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khẳng định CFA để đánh giá thang đo ở bốn chỉ số: (1) tính đơn hướng, (2) độ tin cậy tổng hợp, (3) giá trị hội tụ, (4) giá trị phân biệt.

Bảng 6. Hệ số tin cậy tổng hợp và phương sai trích của khái niệm

Khái niệm	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha	Độ tin cậy tổng hợp (CR)	Phương sai trích (AVE)
Chưa hài lòng về cơ thể	6	0.925	0.925	0.712
Nhận thức rủi ro	6	0.932	0.933	0.698
Nhận thức lợi ích	5	0.899	0.900	0.643
Thái độ tích cực đối với PTTM	4	0.931	0.932	0.775
Chuẩn chủ quan	4	0.904	0.890	0.710
Nhận thức kiểm soát hành vi	4	0.871	0.878	0.644
Ý định PTTM	4	0.902	0.904	0.705

### 3.5 Tổng hợp phân tích độ tin cậy, giá trị hội tụ, giá trị phân biệt

Bảng 7. Bảng tổng hợp phân tích độ tin cậy, giá trị hội tụ, giá trị phân biệt

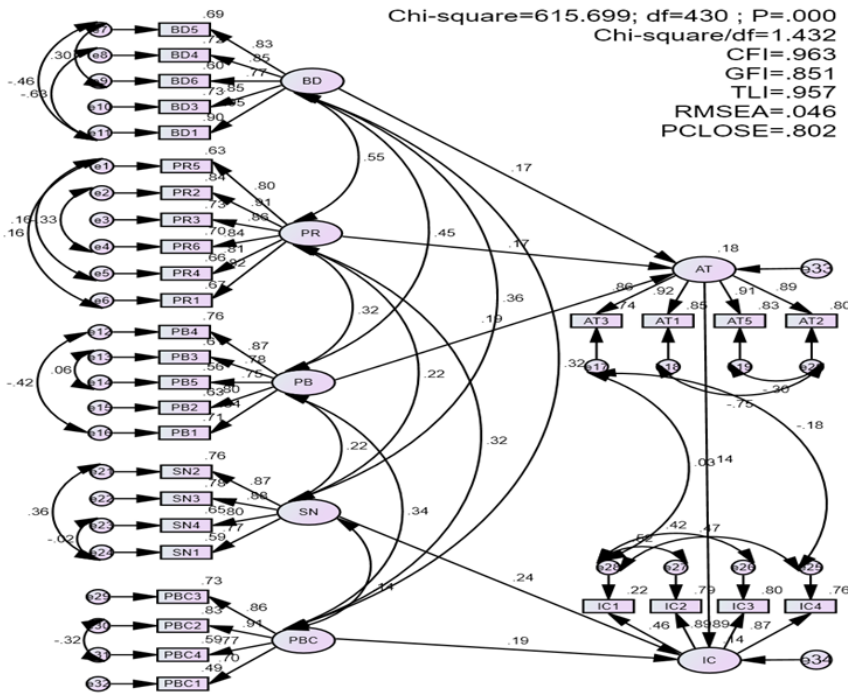
	CR	AVE	MSV	MaxR (H)	IC	PR	BD	PB	AT	SN	PBC
IC	0.904	0.705	0.289	0.139	0.839						
PR	0.933	0.698	0.325	0.147	0.418	0.836					
BD	0.925	0.712	0.325	0.190	0.433	0.570	0.844				
PB	0.900	0.642	0.289	0.153	0.538	0.336	0.475	0.802			
AT	0.932	0.775	0.132	0.076	0.186	0.323	0.363	0.320	0.880		
SN	0.907	0.710	0.161	0.075	0.300	0.238	0.401	0.239	0.244	0.843	
PBC	0.878	0.644	0.133	0.077	0.244	0.326	0.330	0.365	0.157	0.165	0.803

Tất cả các thang đo đều đạt yêu cầu về độ tin cậy và giá trị: Tính đơn hướng, độ tin cậy tổng hợp, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Vì vậy, không có thang đo nào bị loại bỏ. Nghiên cứu sẽ tiếp tục kiểm định các giả thuyết và mô hình nghiên cứu.

### 3.6 Kiểm định mô hình nghiên cứu

Kết quả SEM cho thấy mô hình nghiên

cứu này đạt được độ tương thích với dữ liệu thực tế: Chi-square/df=1.432 < 3; CFI=0.963 > 0.9; GFI=0.851 > 0.8 chấp nhận được; TLI=0.957 > 0.9 và RMSEA=0.046 < 0.07. Như vậy, kết quả phân tích SEM cho thấy các thang đo của khái niệm nghiên cứu đều đạt giá trị.



Hình 4. Kết quả mô hình nghiên cứu

### 3.7 Kết luận giả thuyết nghiên cứu trong mô hình SEM

Không có giả thuyết nào có P-value > 0.05, nghĩa là tất cả các giả thuyết trên đều có ý nghĩa thống kê.

Bảng 8. Kết luận về các giả thuyết nghiên cứu trong mô hình SEM

Mối quan hệ	Chiều tác động	Mức ý nghĩa (P-value)	Giả thuyết nghiên cứu	Kết luận giả thuyết
AT <--- BD	(+)	0.041	H1	Chấp nhận H1
AT <--- PR	(-)	0.039	H2	Chấp nhận H2
AT <--- PB	(+)	0.014	H3	Chấp nhận H3
IC <--- AT	(+)	0.050	H4	Chấp nhận H4
IC <--- SN	(+)	***	H5	Chấp nhận H5
IC <--- PBC	(+)	0.010	H6	Chấp nhận H6

### 3.8 Thảo luận kết quả nghiên cứu

Nghiên cứu đề xuất có 35 biến quan sát đo lường cho 7 khái niệm. Nhóm thực hiện kiểm định các thang đo qua từng bước:

Phân tích hệ số Cronbach's Alpha đều chấp nhận 35 biến quan sát. Phân tích EFA có 32 biến quan sát đạt yêu cầu. Phân tích CFA cho 32 biến quan sát cho thấy các thang đo đạt yêu cầu, tất cả các chỉ số độ tin cậy, độ hội tụ, độ phân biệt đều đạt. Cuối cùng là phân tích SEM khẳng định mô hình nghiên

cứ phù hợp với dữ liệu thị trường. Kiểm định của các giả thuyết nghiên cứu cho thấy:

- Tồn tại các mối quan hệ liên quan cùng chiều trực tiếp từ thang đo Thái độ tích cực đối với Ý định PTTM. Kết quả tương đồng với một số nghiên cứu của Richetin và cộng sự (2019).

- Tồn tại các mối quan hệ liên quan cùng chiều trực tiếp từ thang đo Chuẩn chủ quan đến Ý định PTTM. Kết quả tương đồng với một số nghiên cứu của Walker và cộng sự

(2019), Wu và cộng sự (2020).

- Tồn tại các mối quan hệ liên quan cùng chiều trực tiếp từ thang đo Nhận thức kiểm soát hành vi đến Ý định PTTM. Kết quả tương đồng với một số nghiên cứu của Park và Allgayer (2017), Richetin và cộng sự (2019).

- Tồn tại mối quan hệ liên quan cùng chiều trực tiếp từ thang đo Chưa hài lòng đối với cơ thể đến Thái độ tích cực đối với PTTM. Kết quả tương đồng với một số nghiên cứu của Avalos và cộng sự (2005), Jung và Hwang (2016).

- Tồn tại mối quan hệ liên quan cùng chiều trực tiếp từ thang đo Nhận thức lợi ích PTTM đến Thái độ tích cực đối với PTTM. Kết quả tương đồng với một số nghiên cứu của Henderson-King và Henderson-King (2005), Jung và Hwang (2016), Wu và cộng sự (2020).

- Tồn tại mối quan hệ liên quan nghịch chiều trực tiếp từ Nhận thức rủi ro PTTM đến Thái độ tích cực đối với PTTM. Kết quả tương đồng với một số nghiên cứu của Nabi (2009), Arnocky và Piché (2014), Park và Allgayer (2017).

Với kiểm định các hệ số đều thỏa mãn điều kiện, các giả thuyết đặt ra được chấp nhận, có thể kết luận mô hình nghiên cứu thích hợp có thể ứng dụng vào thực tiễn tại TPHCM, Việt Nam.

Các kết quả đo lường trong nghiên cứu này cho thấy các thang đo được xây dựng và kiểm định trên thị trường quốc tế có thể sử dụng cho các nghiên cứu tại thị trường Việt Nam bằng cách điều chỉnh và bổ sung để phù hợp với thị trường nghiên cứu. Qua đó góp phần giúp các nhà nghiên cứu ứng dụng có được hệ thống thang đo hoặc tham khảo vấn đề nghiên cứu liên quan với lĩnh vực PTTM tại thị trường Việt Nam.

## 4. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

### 4.1 Kết luận

Đầu tiên, nghiên cứu này đã cung cấp những nét đặc trưng cơ bản về ý định PTTM được cá nhân hóa và tham khảo kết quả từ những nghiên cứu trước đó để kế thừa và xây dựng nên mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến ý định PTTM.

Nghiên cứu cho thấy Chuẩn chủ quan có liên quan cùng chiều và mạnh nhất đến Ý định PTTM của khách hàng. Các khái niệm Thái độ tích cực đối với PTTM, Nhận thức kiểm soát hành vi cũng có liên quan cùng chiều đến Ý định PTTM của khách hàng và được phân tích cụ thể trong nghiên cứu. Đồng thời các khái niệm Chưa hài lòng đối với cơ thể, Nhận thức lợi ích PTTM và Nhận thức rủi ro PTTM có liên quan đến Thái độ tích cực đối với PTTM.

Cuối cùng, nghiên cứu đề xuất thực tiễn cho các đơn vị cung cấp dịch vụ PTTM nhằm khai thác các hoạt động quảng cáo, truyền bá thông tin phù hợp và hiệu quả hơn đến khách hàng, kèm theo mục đích là dẫn thay đổi những định kiến về PTTM của nhiều người. Kết quả của nghiên cứu này cũng là cơ sở tham khảo cho các nghiên cứu trong cùng lĩnh vực và giúp các cơ sở y tế có định hướng nâng cao việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

### 4.2 Hàm ý quản trị

Để tăng cường ý định PTTM cần tăng chuẩn chủ quan, nhận thức kiểm soát hành vi và thái độ tích cực đối với PTTM của khách hàng. Một số hàm ý quản trị mà các nhà quản trị của các bệnh viện, trung tâm chuyên về PTTM có thể tham khảo nhằm nâng cao ý định PTTM của khách hàng trong thời gian tới như sau:

Cơ sở PTTM phải minh bạch, được Bộ Y Tế cấp phép từ nhân viên y tế tới trang thiết bị, quy trình kỹ thuật.

Đưa ra các dẫn chứng cụ thể về hiệu quả PTTM.

Đưa ra và công khai chính sách giá đối với PTTM.

Triển khai chiến lược truyền thông, Marketing để tối ưu hóa website cơ sở thẩm mỹ.

Đào tạo nhân viên tư vấn PTTM nhằm phổ biến kiến thức, thông tin về thẩm mỹ cho khách hàng.

#### 4.3 Hạn chế

Đề tài chưa đi sâu nghiên cứu về các yếu tố đặc trưng của PTTM như bên ngành Y tế. Quá trình thu thập mẫu chỉ có ở 1 bệnh viện, tại đây Khoa Phẫu thuật tạo hình thẩm mỹ cũng còn hạn chế về nhân sự và trang thiết bị. Đây là phần hạn chế của nghiên cứu và cũng là hướng dành cho nghiên cứu trong

#### Thông tin tác giả

**BS. CKII. Tô Phước Hải**, Bệnh Viện An Bình - Giảng viên Khoa Quản trị, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Email: haitp@ueh.edu.vn

#### Ghi chú

Tác giả đã xác nhận không có tranh chấp về lợi ích đối với bài báo này.

#### Thông tin bài báo

**Ngày nhận bài:** 20/03/2024

**Ngày hoàn thiện biên tập:** 14/05/2024

**Ngày duyệt đăng:** 15/05/2024

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

Amanda, M., Abigail, W., Karina, F., et al (2018). ‘Self-reported Patient Motivations for Seeking Cosmetic Procedures’, *JAMA Dermatol*, 154(10), 1167-1174.

Atiyeh, B. S., Chahine, F., & Abou Ghanem, O. (2021). ‘Social media and plastic surgery practice building: a thin line between efficient marketing, professionalism, and ethics’. *Aesthetic plastic surgery*, 45, 1310-1321.

Baumgartner, H., Homburg, C. (1996). ‘Applications of Structural Equation Modeling in Marketing and Consumer Research: a review’. *International Journal of Research in Marketing*, 13(2), 139-161.

Crockett, R.J., Pruzinsky, T., & Persing, J.A. (2007). ‘The influence of plastic surgery “reality TV” on cosmetic surgery patient expectations and decision making’. *Plastic and reconstructive surgery*, 120(1), 316-324.

Doll, W.J., Xia, W., Torkzadeh, G. (1994). ‘A confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument’. *MIS Quarterly* 18(4), 357–369.

tương lai với quy mô và số lượng mẫu nhiều hơn.

#### 4.4 Hướng nghiên cứu tiếp theo

Những nghiên cứu tiếp theo nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến ý định làm đẹp cơ thể, trong đó có PTTM với số lượng mẫu và cơ sở y tế nhiều hơn; tại khu vực TP HCM và cả nước.

Các nghiên cứu tiếp theo lặp lại cần thực hiện kiểm định mô hình nghiên cứu ở nhiều bệnh viện khác nhau và cải tiến phương pháp chọn mẫu để nâng cao tính đại diện cho tổng thể nghiên cứu.

Funderburk, C. D., Batulis, N. S., et al (2019). 'Innovations in the plastic surgery care pathway: using telemedicine for clinical efficiency and patient satisfaction'. *Plastic and Reconstructive Surgery*, 144(2), 507-516.

Haas, C.F. (2008). 'Motivating factors for seeking cosmetic surgery: a synthesis of the literature'. *Plastic Surgical Nursing*, 28(4), 177-182.

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M (2019), 'When to use and how to report the results of PLS-SEM', *In European Business Review* (Vol. 31, Issue 1, pp. 2–24).

Henderson-King, D., Henderson-King, E. (2005). 'Acceptance of cosmetic surgery: Scale development and validation'. *Body image*, 2(2), 137- 149.

Katia, L., David, B., Antoine, D.R., Mathilde, F., Marc, C., Franc, Francois, V., & Maurice, M. (2017). 'A qualitative study of life events and psychological needs underlying the decision to have cosmetic surgery'. *The International Journal of Psychiatry in Medicine*, 52(1), 88-105.

Luze, H., Nischwitz, S. P., Kotzbeck, P., & Kamolz, L. P. (2020). 'Can we use Google trends to estimate the demand for plastic surgery?'. *European Journal of Plastic Surgery*, 43, 859-864.

Montrief, T., Bornstein, K., Ramzy, M., Koyfman, A., & Long, B. J. (2020). 'Plastic surgery complications: a review for emergency clinicians'. *Western Journal of Emergency Medicine*, 21(6), 179.

Om, A., Ijeoma, B., Kebede, S., & Losken, A. (2021). 'Analyzing the quality of aesthetic surgery procedure videos on TikTok'. *Aesthetic surgery journal*, 41(12), 2078-2083.

Richard J. Crockett, M.D. Thomas Pruzinsky, Ph.D. John A. Persing, M.D (2007). 'The Influence of Plastic Surgery "Reality TV" on Cosmetic Surgery Patient Expectations and Decision Making'. *Plastic and Reconstructive Surgery*, 120(1), 316-324.

Sanghoo Yoon and Young A. Kim (2020). 'Cosmetic Surgery and Self-esteem in South Korea: A Systematic Review and Meta-analysis'. *Aesthetic plastic Surgery*, 44(1), 229-238.

Sarwer, D.B., Wadden, T.A., & Whitaker, L.A. (2002). 'An investigation of changes in body image following cosmetic surgery'. *Plastic and reconstructive surgery*, 109(1), 363-369.

Shokri, T., & Lighthall, J. G. (2020). 'Telemedicine in the era of the COVID-19 pandemic: implications in facial plastic surgery'. *Facial Plastic Surgery & Aesthetic Medicine*, 22(3), 155-156.

Swami, V., Arteché, A., Chamorro-Premuzic, T., Furnham, A., Stieger, S., Haubner, T., & Voracek, M. (2008). 'Looking good: Factors affecting the likelihood of having cosmetic surgery'. *European Journal of Plastic Surgery*, 30(5), 211-218.

Wen-Jung Chang, Shu-Hsien Liao, Yu-Chun Chung & Hung-Pin Chen (2018). 'Service quality, experiential value and repurchase intention for medical cosmetology clinic: moderating effect of Generation'. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(9-10), 1077-1097.

# EVALUATION OF FACTORS AFFECTING THE INTENTION OF COSMETIC SURGERY: CASE OF AN BINH HOSPITAL

To Phuoc Hai<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup>*School of Management, University of Economics Ho Chi Minh City, Ho Chi Minh City, Vietnam*

<sup>2</sup>*An Binh Hospital, Ho Chi Minh City, Vietnam.*

**Abstract:** *This study hopes to identify, measure, and analyze factors related to customers' intention to have cosmetic surgery, helping medical facilities improve their ability to meet customer needs. 207 questionnaires were collected online from customers at An Binh Hospital, processed, and analyzed using statistical software.*

*Research shows that "subjective norms" are positively and strongly related to "customers intentions." Finally, the study proposes practical practices for plastic surgery service providers to exploit advertising activities and disseminate information more appropriately and effectively to customers, with the goal of gradually changing the perceptions of customers. Many people have opinions about plastic surgery. The results of this study are also a reference for research in the same field and help medical facilities improve their ability to meet customer needs.*

**Keywords:** *plastic surgery intention, plastic surgery, An Binh hospital*

## Author Information:

**Specialist Level II. Dr. To Phuoc Hai,** An Binh Hospital - Lecturer at School of Management, University of Economics Ho Chi Minh City, Ho Chi Minh City, Vietnam

Email: [haitp@ueh.edu.vn](mailto:haitp@ueh.edu.vn)

## Notes:

The author declared no competing interests.

# CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI MŨI NÉ TỈNH BÌNH THUẬN

Lâm Ngọc Diệp<sup>1\*</sup>, Bùi Quang Minh<sup>1</sup>, Đỗ Văn Thành<sup>1</sup>, Nguyễn Ngọc Bích<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Khoa quản trị kinh doanh, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

**Tóm tắt:** Hiện nay, du lịch đã trở thành một ngành công nghiệp quan trọng không thể phủ nhận, đóng vai trò then chốt trong nền kinh tế cả nước và đặc biệt là ở tỉnh Bình Thuận. Để thúc đẩy phát triển của du lịch, việc đảm bảo sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ là điều cực kỳ quan trọng. Nghiên cứu này tập trung vào việc phân tích sự ảnh hưởng của một số yếu tố đến sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ du lịch tại Mũi Né, Bình Thuận. Dựa trên dữ liệu thu thập từ một cuộc khảo sát gồm 350 du khách. Kết quả nghiên cứu chỉ đưa ra các yếu tố tác động đến sự hài lòng của du khách gồm: (1) Độ tin cậy, (2) Mức độ đáp ứng, (3) Cơ sở hạ tầng, (4) Sự cảm thông, (5) Tiện nghi và (6) Giá cả... Đồng thời, đề xuất giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng khách hàng về chất lượng dịch vụ du lịch trên địa bàn nghiên cứu.

**Từ khóa:** phát triển du lịch, sự hài lòng khách du khách, du lịch Bình Thuận, doanh nghiệp du lịch

## 1. GIỚI THIỆU

Du lịch được nhìn nhận là một trong những ngành công nghiệp lớn nhất trên thế giới (Goeldner & Ritchie, 2003). Tác động kinh tế của du lịch luôn là chủ đề nhận được sự quan tâm rất lớn của chính phủ các nước, doanh nghiệp (DN) và các nhà nghiên cứu trên toàn thế giới. Ngành du lịch đối mặt với sự bùng phát của dịch bệnh đã khiến các vấn đề về sức khỏe, kinh tế và xã hội trở nên nghiêm trọng và khốc liệt hơn bao giờ hết (Hội nghị Du lịch 2020). Theo dự báo của Tổng cục Thống kê, doanh thu dịch vụ du lịch sẽ tăng trưởng trong năm 2023. Cụ thể, tháng 7/2023, doanh thu dịch vụ lưu trú, ăn uống và du lịch toàn quốc dự kiến đạt 60 nghìn tỷ đồng, tăng hơn so với tháng trước hơn 4,9%, tăng 5,7% so với cùng kỳ năm trước. Tính đến thời điểm hiện tại, doanh thu đạt 395,8 nghìn tỷ đồng, tăng 17,7% so với cùng kỳ năm trước, trong đó dịch vụ lưu trú, ăn uống tăng 16,3%, lữ hành và du lịch tăng 53,6%.

Hiện nay, ngành du lịch trong nước đang phát triển, có thể nói đây là tin vui đối với cả nước nói chung và du lịch Bình Thuận nói riêng. Đặc biệt hơn, sự kiện Năm Du lịch Quốc gia 2023 được tổ chức tại tỉnh Bình Thuận với chủ đề “Bình Thuận - Hội tụ xanh” đồng thời tuyến đường cao tốc Dầu Giây – Phan Thiết giúp rút ngắn thời gian di chuyển so với trước đây. Bình Thuận có cơ hội tuyệt vời để du lịch quảng bá những nét văn hóa, tài nguyên, sản phẩm du lịch đặc sắc... của người dân nơi đây nhằm thu hút du khách trong và ngoài nước đến Việt Nam, đặc biệt là Bình Thuận. Trong 6 tháng đầu năm 2023, hoạt động du lịch trên địa bàn tỉnh diễn ra khá sôi động với lượng khách tăng mạnh. Toàn tỉnh đón 4,46 triệu lượt khách, tăng 86% so với cùng kỳ năm 2022 (đạt 66% kế hoạch năm). Trong đó, khách du lịch quốc tế đạt 133.000 lượt khách, tăng 5 lần so với cùng kỳ năm trước. Doanh thu từ hoạt động du lịch đạt 11.348 tỷ đồng, tăng 2,5 lần so với cùng kỳ năm 2022 (Báo Bình Thuận, 2022).

Nghiên cứu này nhằm phân tích và đánh giá tác động sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ du lịch tại Mũi Né, Bình Thuận. Tác giả chỉ mới xem xét và phân tích 6 nhân tố tác động đến sự hài lòng khách hàng bao gồm: Độ tin cậy, Mức độ đáp ứng, Cơ sở hạ tầng, Sự cảm thông, Phương tiện hữu hình và Giá cả, nên sẽ thiếu tính chính xác bên cạnh đó, còn rất nhiều nhân tố khác tác động đến nhưng chưa được phân tích và kiểm định. Ngoài ra, phạm vi và đối tượng nghiên cứu tại đây chủ yếu là du khách tại Mũi Né, vì vậy cần phải mở rộng thêm phạm vi nghiên cứu cho cả toàn tỉnh Bình Thuận. Nghiên cứu thực hiện chọn kích thước mẫu là 350 và phương pháp chọn mẫu thuận tiện chưa đủ khái quát cũng như là tính đại diện so với số lượng khách du lịch tại Mũi Né, Bình Thuận. Vì vậy, nghiên cứu sẽ có phần thiếu sót cũng như nhiều vấn đề còn bị hạn chế cần khắc phục.

## 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

### 2.1 Khái niệm khách du lịch

Du lịch hiện đại có thể nói bắt nguồn từ các chuyến “Grand Tour” vào thế kỷ 18 tại châu Âu, khi giới thanh niên thượng lưu từ Tây và Bắc Âu du hành tới các quốc gia khác để trải nghiệm, khám phá và học hỏi văn hóa, nghệ thuật. Theo Luật Du lịch Việt Nam, du lịch là các hoạt động liên quan đến chuyến đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên trong thời gian không quá một năm liên tục, nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng, giải trí, tìm hiểu, khám phá tài nguyên du lịch hoặc kết hợp với các mục đích hợp pháp khác. Dựa trên khái niệm này, khách du lịch được xác định qua các hoạt động của họ, gồm cả du khách nội địa và quốc tế. Du khách nội địa là những người thực hiện chuyến đi trong quốc gia họ cư trú, từ nơi sống thường xuyên đến khi trở về nơi xuất phát, trong khi du khách quốc tế bao gồm người nước ngoài và người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam du lịch, cũng như công dân Việt Nam và người nước

ngoài cư trú tại Việt Nam ra nước ngoài du lịch.

### 2.2 Khái niệm về chất lượng dịch vụ du lịch

Định nghĩa phổ biến hiện nay về chất lượng dịch vụ, theo TCVN 9000:2015 và ISO 8402, là tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng khả năng thỏa mãn những yêu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn. Theo quan điểm của Gronroos, Parasuraman và cộng sự (1985), chất lượng dịch vụ được coi là một hình thức của thái độ, kết quả từ sự so sánh giữa dịch vụ thực tế mà khách hàng nhận thức được và sự mong đợi của họ, và mặc dù liên quan, nó không hoàn toàn đồng nhất với sự hài lòng của khách hàng. Phạm Đình Thọ (2003) cho rằng chất lượng dịch vụ du lịch xuất phát từ chất lượng của những sản phẩm du lịch hữu hình và vô hình, là kết quả của sự so sánh giữa mong đợi và cảm nhận của khách sau khi sử dụng dịch vụ. Bejou và cộng sự (1998) chỉ ra rằng sự hài lòng của khách hàng là một trong những yếu tố quan trọng nhất của marketing hiện đại, đặc biệt trong ngành dịch vụ.

### 2.3 Khái niệm sự hài lòng khách hàng

Sự hài lòng của khách hàng được hiểu đơn giản là cảm giác thỏa mãn của khách hàng sau khi được doanh nghiệp đáp ứng những kỳ vọng, nhu cầu cũng như mong muốn của bản thân một cách triệt để nhất và thường được hình thành thông qua quá trình tích lũy và trải nghiệm của khách hàng khi thực hiện hành vi mua sắm hoặc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp. Theo nghiên cứu của Kotler (2000), sự hài lòng như là một cảm giác hài lòng hoặc thất vọng của một người bằng kết quả của việc so sánh thực tế nhận được của sản phẩm (hay kết quả) trong mối liên hệ với những mong đợi của họ”. Có nghĩa là mức độ hài lòng sẽ phụ thuộc vào sự kỳ vọng và kết quả nhận được, nếu kỳ vọng cao hơn kết quả thực tế khách hàng sẽ không hài lòng, nếu thực tế tương xứng hoặc cao hơn kỳ vọng thì khách hàng sẽ hài lòng

hoặc rất hài lòng. Theo một định nghĩa khác của Hansemark và Albinsson (2004), “Sự hài lòng của khách hàng là một thái độ tổng thể của khách hàng đối với một nhà cung cấp dịch vụ, hoặc một cảm xúc phản ứng với sự khác biệt giữa những gì khách hàng dự đoán trước và những gì họ tiếp nhận, đối với sự đáp ứng một số nhu cầu, mục tiêu hay mong muốn”.

#### **2.4 Mối quan hệ giữa sự hài lòng và chất lượng dịch vụ**

Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng là mối quan hệ chặt chẽ với nhau, nếu như chất lượng dịch vụ là nguyên nhân thì sự hài lòng của khách hàng chính là kết quả. Sự hài lòng có tính chất dự báo, mong đợi còn chất lượng dịch vụ là một chuẩn lý tưởng. Sự thỏa mãn khách hàng là một khái niệm tổng quát, thể hiện sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ. Trong khi đó chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ (Zeithaml & Bitner, 2000). Tuy giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng có mối liên hệ với nhau nhưng có ít nghiên cứu tập trung vào việc kiểm định mức độ giải thích của các thành phần chất lượng dịch vụ đối với sự hài lòng, đặc biệt đối với từng ngành dịch vụ cụ thể (Lassar và các cộng sự, 2000). Cronin and Taylor đã kiểm định mối quan hệ này và kết luận cảm nhận chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thỏa mãn khách hàng. Các nghiên cứu đã kết luận rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự thỏa mãn (Cronin & Taylor, 1992; Spreng, 1996) và nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự thỏa mãn (Ruyter & Bloemer, 1997). Năm 1993, theo Parasuraman và các cộng sự, cho rằng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng tồn tại một số khác biệt, mà điểm khác biệt cơ bản là vấn đề “nhân quả”. Còn Zeithaml và Bitner (2000) thì cho rằng sự hài lòng của khách hàng bị tác động bởi nhiều yếu tố như: chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ, giá cả, yếu tố tình huống, yếu tố cá nhân. Cronin and Taylor đã kiểm định mối quan hệ này và kết luận cảm nhận chất lượng

dịch vụ dẫn đến sự thỏa mãn khách hàng. Các nghiên cứu đã kết luận rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự thỏa mãn (Cronin & Taylor, 1992; Spreng, 1996) và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự thỏa mãn (Ruyter & Bloemer, 1997).

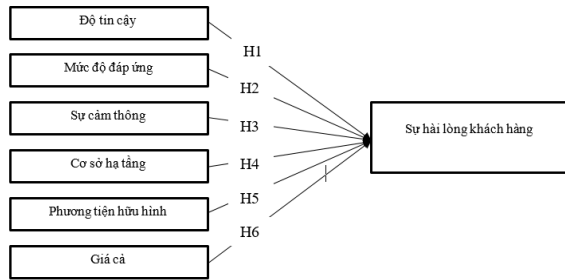
Tóm lại, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có quan hệ chặt chẽ với nhau, trong đó chất lượng dịch vụ được tạo ra trước, ảnh hưởng đến quyết định của sự hài lòng của khách hàng. Mối quan hệ nhân quả giữa hai yếu tố này là vấn đề then chốt trong hầu hết các nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng. Chất lượng được cải thiện nhưng không dựa trên nhu cầu cũng như sự kỳ vọng của khách hàng thì sẽ không bao giờ thỏa mãn được nhu cầu của khách hàng với dịch vụ đó. Vì vậy, việc sử dụng dịch vụ, nếu khách hàng cảm nhận được dịch vụ có chất lượng cao thì họ sẽ đặt kỳ vọng với dịch vụ đó. Ngược lại nếu khách hàng cảm nhận dịch vụ có chất lượng thấp thì việc không hài lòng sẽ xuất hiện.

#### **2.5 Mô hình nghiên cứu và giả thuyết**

Thông qua phân tích tổng quan tài liệu, dựa trên cơ sở lý thuyết hệ thống và lý thuyết phụ thuộc tài nguyên cũng như các kết quả trong các nghiên cứu của Đặng Việt Phương và cộng sự (2022), Nguyễn Hùng Cường và cộng sự (2022), Nguyễn Văn Thụy (2020), Cao Thị Thanh, Phạm Thu Hà (2021), Fick và Ritchie (2016), Phan Thị Dung và Phan Thị Giác Tâm (2016), khung phân tích cho nghiên cứu được xây dựng như sau: các nhân tố ảnh hưởng SHL của hành khách đối với CLDV du lịch tại Mũi Né, Bình Thuận = f (Độ tin cậy, Mức độ đáp ứng, Sự cảm thông, Cơ sở hạ tầng, Phương tiện hữu hình, Giá cả).

Kế thừa kết quả nghiên cứu trước của Cao Thị Thanh Hà và Phạm Thu Hà (2021), một dịch vụ tốt cần phải có độ tin cậy cao cho du khách, đặc biệt là khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và chính xác với những gì đã cam kết. Như vậy, mức độ tin cậy của du khách

đối với dịch vụ của cơ sở lưu trú du lịch cũng có tác động đến sự hài lòng của du khách. Vì vậy, giả thuyết H1 có thể được phát biểu như sau:



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất của tác giả

*Giả thuyết H1: Độ tin cậy có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của khách hàng.*

Kế thừa kết quả nghiên cứu trước của Cao Thị Thanh Hà và Phạm Thu Hà (2021), mức độ đáp ứng thể hiện sự kỳ vọng cũng như mong muốn của khách hàng khi sử dụng dịch vụ nào đó. Họ luôn muốn nhân viên sẵn sàng phục vụ một cách nhanh chóng và kịp thời nhất. Vì vậy, giả thuyết H2 có thể được phát biểu như sau:

*Giả thuyết H2: Mức độ đáp ứng ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của khách hàng.*

Kế thừa kết quả nghiên cứu trước của (Nguyễn Văn Thụy (2020); Thái Thị Nhung và cộng sự (2020); Phan Thị Dung và Phan Thị Giác Tâm (2016), cơ sở hạ tầng bao gồm hệ thống giao thông, cơ sở lưu trú cũng như hệ thống đường sá, đây là những vật chất cần thiết trong khu du lịch hiện nay. Các cơ sở lưu trú hiện nay đều đang cố gắng nỗ lực để cải thiện mức đáp ứng nhu cầu cho khách hàng một cách tốt nhất, tạo cho khách hàng điều kiện thuận lợi nhất để tiếp cận và trải nghiệm các hoạt động du lịch tại đây. Vì vậy, giả thuyết H3 có thể được phát biểu như sau:

*Giả thuyết H3: Cơ sở hạ tầng ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng khách hàng.*

Kế thừa kết quả nghiên cứu trước của (Nguyễn Văn Thụy (2020); Thái Thị Nhung và cộng sự (2020); Phan Thị Dung và Phan

Thị Giác Tâm (2016), sự đồng cảm của cơ sở lưu trú du lịch đối với du khách luôn có tác động tích cực, làm cho họ nhìn nhận chất lượng dịch vụ cao hơn. Đối với du khách, khi đến lưu trú tại một nơi xa lạ, họ rất cần được thấu hiểu, quan tâm chăm sóc những nhu cầu, ước muốn để họ có thể cảm nhận rằng mọi thứ trở nên thật gần gũi. Vì vậy, giả thuyết H4 có thể được phát biểu như sau:

*Giả thuyết H4: Sự cảm thông ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của khách hàng.*

Kế thừa kết quả nghiên cứu trước của Nguyễn Văn Thụy (2020); Thái Thị Nhung và cộng sự (2020), chất lượng dịch vụ mà cơ sở lưu trú du lịch cung cấp luôn có mối quan hệ với phương tiện hữu hình của dịch vụ đó. Phương tiện hữu hình là sự thể hiện bên ngoài của cơ sở vật chất, trang thiết bị, trang phục và ngoại hình nhân viên. Vì vậy, giả thuyết H5 có thể được phát biểu như sau:

*Giả thuyết H5: Phương tiện hữu hình ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của khách hàng.*

Kế thừa kết quả nghiên cứu trước của Đặng Việt Phương và cộng sự (2022), Thái Thị Nhung và cộng sự (2020), Cao Thị Thanh và Phạm Thu Hà (2021), Nguyễn Hùng Cường và cộng sự (2022), giá sau khi mua có tác động dương lên sự hài lòng và bản thân nó chịu ảnh hưởng dương của các cảm nhận về giá trước khi mua. Mặt khác, cảm nhận giá trước khi mua cũng có tác động dương lên sự hài lòng. Vì vậy, giả thuyết H6 có thể được phát biểu như sau:

*Giả thuyết H6: Giá cả ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của khách hàng.*

### 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu sử dụng tổng hợp hai phương pháp định tính và định lượng. Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua phương thức thảo luận nhóm với 15 đáp viên (10 quản lý các cơ sở kinh doanh du lịch và 05 giảng viên đang giảng dạy tại các cơ sở giáo

đục du lịch trên địa bàn tỉnh Bình Thuận). Dựa vào các thang đo được kế thừa từ các nghiên cứu trước và sau khi tiến hành việc

thảo luận nhóm mà điều chỉnh thang đo cho phù hợp với phạm vi của đề tài.

Bảng 1. Bảng mã hoá và nguồn thang đo các biến độc lập

Mã hoá	Nguồn tham khảo	Mã hoá	Nguồn tham khảo
<b>Độ tin cậy</b>	Nguyễn Văn Thụy (2020);	<b>Sự cảm thông</b>	Nguyễn Hùng Cường và cộng sự (2022); Fick và Ritchie (2016); Nguyễn Văn Thụy (2020)
ĐCT1	Nguyễn Hùng Cường và cộng	SCT1	
ĐCT2	sự (2022); Fick và Ritchie	SCT2	
ĐCT3	(2016); Cao Thị Thanh, Phạm Thu Hà (2021)	SCT3	
<b>Đáp ứng</b>	Nguyễn Văn Thụy (2020);	<b>Cơ sở hạ tầng</b>	Nguyễn Văn Thụy (2020); Thái Thị Nhung và cộng sự (2020); Phan Thị Dung và Phan Thị Giác Tâm (2016)
DU1	Phan Thị Dung và Phan Thị	CS1	
DU2	Giác Tâm (2016); Cao Thị	CS2	
DU3	Thanh, Phạm Thu Hà (2021);	CS3	
DU4			
<b>Phương tiện hữu hình</b>	Nguyễn Hùng Cường và cộng	<b>Giá cả</b>	Nguyễn Hùng Cường Và Cộng sự (2022); Phan Thị Dung và Phan Thị Giác Tâm (2016); Thái Thị Nhung và cộng sự (2020)
PT1	sự (2022); Fick và Ritchie	GC1	
PT2	(2016) và Cao Thị Thanh,	GC2	
PT3	Phạm Thu Hà (2021)	GC3	
		GC4	

Bảng 2. Bảng mã hoá và nguồn thang đo biến phụ thuộc

SHL- Sự hài lòng khách hàng	Nguồn tham khảo
SHL1	Surahman*, Yasa and Wahyuni (2020)
SHL2	
SHL3	
SHL4	
SHL5	

Nghiên cứu chính thức được thực hiện từ tháng 09/2023 đến tháng 11/2023. Thông qua việc phân tích các dữ liệu thu thập được từ khảo sát 350 đáp viên đang là khách hàng đã sử dụng qua các dịch vụ du lịch tại Mũi Né theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện bằng kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp thông qua bảng hỏi nhằm kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu. Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 22 để thực hiện thống kê và phân tích số liệu bao gồm: Thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy và giá trị của thang đo, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến

tính, kiểm định phương sai phân dư thay đổi của sự hài lòng khách hàng về chất lượng dịch vụ du lịch.

#### 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Nghiên cứu cần thu thập dữ liệu từ 350 quan sát thông qua phương pháp chọn mẫu phi xác suất thuận tiện, dưới hình thức khảo sát trực tuyến bằng công cụ Google Biểu mẫu. Kết quả thu thập từ 350 bảng khảo sát được nhập vào phần mềm SPSS 22.0 để xử lý và phân tích định lượng. Cơ cấu mẫu khảo sát được trình bày trong các bảng sau:

Bảng 3. Bảng mô tả mẫu khảo sát

Tiêu chí	Số lượng	Tỷ lệ (%)
<b>I. Giới tính</b>	<b>350</b>	<b>100</b>
Nam	116	33,1
Nữ	234	66,9
<b>II. Thu nhập</b>	<b>350</b>	<b>100</b>
Dưới 5 triệu	147	42,0
Từ 5- 10 triệu	113	32,3
Từ 10- dưới 15 triệu	48	13,7
Trên 15 triệu	42	12,0
<b>III. Độ tuổi</b>	<b>350</b>	<b>100</b>
Từ 18- 25 tuổi	161	46,0
Từ 26- 35 tuổi	85	24,3
Từ 36- 45 tuổi	64	18,3
Trên 45 tuổi	40	11,4
<b>IV. Tần suất du lịch</b>	<b>350</b>	<b>100</b>
1 lần / năm	68	19,4
2 lần / năm	135	38,5
3 lần / năm	87	24,8
Từ 3 lần trở lên / năm	60	17,1

Kiểm định độ tin cậy các thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha cho thấy hệ số Alpha tổng của các thang đo đều lớn hơn 0,6; các biến quan sát trong các thang đo đều

có hệ số tương quan biến - tổng lớn hơn 0,3 (đạt yêu cầu của Kiểm định Cronbach). Do đó, tất cả các biến quan sát sẽ được sử dụng cho bước phân tích EFA tiếp theo.

Bảng 4. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha

Biến độc lập	Số biến quan sát	Hệ số Alpha tổng thang đo	Hệ số tương quan biến - tổng nhỏ nhất
Độ tin cậy	3	0.864	0.764
Mức độ đáp ứng	4	0.892	0.710
Cơ sở hạ tầng	3	0.868	0.655
Sự thông cảm	3	0.825	0.666
Phương tiện hữu hình	4	0.839	0.326
Giá cả	5	0.719	0.591
Biến phụ thuộc	Số biến quan sát	Hệ số Alpha tổng thang đo	Hệ số tương quan biến - tổng nhỏ nhất
Sự hài lòng	5	0,855	0.591

Về kết quả phân tích nhân tố khám phá cho các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ du lịch tại Mũi Né, Bình Thuận cho thấy 25 biến quan sát đo lường các khái niệm nghiên cứu sau

khi phân tích được rút trích thành 06 nhân tố tại giá trị EigenValues bằng 1,195 với tổng phương sai trích khi phân tích nhân tố bằng 73,548%.

Bảng 5. Kết quả EFA cho các yếu tố độc lập

Biến quan sát	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
DU2	0.826					
DU3	0.799					
DU4	0.799					
DU1	0.773					
ĐCT1		0.849				
ĐCT3		0.825				
ĐCT2		0.803				
STC2			0.859			
STC3			0.814			
STC1			0.801			
PT1				0.873		
PT3				0.873		
PT2				0.843		
CS2					0.831	
CS1					0.807	
CS3					0.802	
GC2						0.841
GC1						0.770
GC3						0.730
GC4						0.549
					<b>Hệ số KMO</b>	<b>0.845</b>
					<b>Sig.</b>	<b>0.000</b>
					<b>EgenValues</b>	<b>1.195</b>
					<b>Phương sai trích</b>	<b>73.548</b>

Về kết quả phân tích nhân tố khám phá các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ du lịch tại Mũi Né, Bình Thuận cho thấy Giá trị tổng phương sai trích = 73,548 (73,548%) > 50% đạt yêu cầu và có thể thấy rằng 6 nhân tố này có thể giải thích được 73,548% sự biến thiên của dữ liệu. Hệ số EigenValues của các nhân tố đều cao (>1), nhân tố thứ 6 có EigenValues (thấp nhất) = 1,195 > 1. Ma trận xoay nhân tố với phép quay 6 nhân tố Varimax các biến đều có hệ số tải lớn hơn 0,5 đơn vị các biến được phân vào các nhân tố chính thức ban đầu đều thuộc một nhân tố.

Bảng 6. Kết quả EFA cho các yếu tố phụ thuộc

Biến quan sát	Nhân tố
	1
SHL1	0.641
SHL2	0.791
SHL3	0.745
SHL4	0.754
SHL5	0.598
<b>Hệ số KMO</b>	<b>0.798</b>
<b>Sig.</b>	<b>0.000</b>
<b>EgenValues</b>	<b>3.249</b>
<b>Phương sai trích</b>	<b>64.984</b>

Cả 5 biến độc lập hình thành nên một nhân tố duy nhất trong đó phương sai trích khi phân tích nhân tố khám phá với nhóm biến phụ thuộc 64,984% > 50%; hệ số này có nghĩa là nhân tố này có thể giải thích được 64,984 sự biến thiên của nhóm biến phụ thuộc. Đồng thời hệ số EigenValues = 3,249 của nhân tố lớn hơn 1.

Tóm lại, sau khi phân tích nhân tố khám phá (EFA) cho thấy các biến độc lập và biến phụ thuộc trong mô hình đều đạt giá trị hội tụ, giá trị phân biệt cần thiết và phù hợp để sử dụng cho bước phân tích hồi quy tiếp theo.

Về kiểm định các giả thuyết nghiên cứu, kết quả phân tích hồi quy cho thấy 04 yếu tố độc lập được phân tích đều ảnh hưởng đến biến phụ thuộc của mô hình các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ du lịch tại Mũi Né (Sig.

của kiểm định  $t < 0,05$ ). Đối với 02 yếu tố độc lập là Phương tiện hữu hình và Sự cảm thông không có ý nghĩa trong mô hình hồi quy (Biến PT và SCT có giá trị Sig. lần lượt là 0,319, 0,725 > 0,05), hệ số hồi quy chuẩn hóa ( $\beta$ ) của các yếu tố này cho thấy chúng có mối quan hệ thuận chiều với sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ du lịch tại Mũi Né. Do đó, có thể kết luận rằng 04 giả thuyết nghiên cứu H1, H2, H3, H6 trong mô hình nghiên cứu đều được chấp nhận ở mức ý nghĩa 5%. Phương trình hồi quy chuẩn hóa về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ du lịch tại Mũi Né, Bình Thuận được trình bày như sau:

$$\text{Sự hài lòng của khách hàng} = \text{Cơ sở vật chất} * 0,342 + \text{Mức độ đáp ứng} * 0,249 + \text{Độ tin cậy} * 0,187 + \text{Giá cả} * 0,165.$$

Bảng 7. Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

Mô hình	B	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	T	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
		Độ lệch chuẩn	Beta				Dung sai	VIF
1	(Constant)	0,476	0,205		2,325	0,021		
	F_ĐTC	0,128	0,031	0,187	4,119	0,000	0,670	1,493
	F_DU	0,196	0,039	0,249	5,004	0,000	0,563	1,777
	F_CS	0,342	0,047	0,342	7,246	0,000	0,624	1,601
	F_SCT	0,013	0,038	0,015	0,352	0,725	0,776	1,288
	F_PT	0,027	0,027	0,038	0,998	0,319	0,940	1,063
	F_GC	0,180	0,043	0,165	4,159	0,000	0,882	1,134

### 5. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Nghiên cứu xác định được các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ du lịch tại Mũi Né, Bình Thuận bao gồm 6 nhân tố tác động đến “sự hài lòng của khách hàng” được đề xuất trong mô hình nghiên cứu bao gồm: (1) Độ

tin cậy, (2) Mức độ đáp ứng, (3) Cơ sở hạ tầng, (4) Sự cảm thông, (5) Phương tiện hữu hình, (6) Giá cả với 25 biến quan sát. Theo kết quả nghiên cứu kết quả phân tích kiểm định độ tin cậy Cronbach’s Alpha, tất cả các nhân tố đều đủ điều kiện và đạt độ tin cậy cần thiết được giữ lại để phân tích các bước tiếp theo. Phân tích nhân tố khám phá EFA là

bước tiếp theo sau khi phân tích Cronbach's Alpha. Kết quả cho thấy các biến quan sát đều đủ điều kiện và đạt được các yêu cầu dựa trên việc kiểm định KMO và Bartlett's test, phương sai trích và không có nhân tố hay biến quan sát nào bị loại khỏi mô hình nghiên cứu. Phân tích tương quan là bước cần thiết được thực hiện trước khi phân tích hồi quy tuyến tính bội, kết quả các nhân tố đều tương quan với nhân tố phụ thuộc SHL. Kết quả chạy hồi quy tuyến tính bội cho thấy có 2 nhân tố bị loại khỏi mô hình là nhân tố "Phương tiện hữu hình" và "Sự cảm thông" do không có ý nghĩa thống kê. Trong đó, nhân tố "Cơ sở vật chất" có tác động mạnh mẽ có  $\beta = 0,342$ , tiếp theo là Mức độ đáp ứng ( $\beta = 0,249$ ), Độ tin cậy ( $\beta = 0,187$ ) và Giá cả ( $\beta = 0,165$ ). Trên cơ sở đó, nghiên cứu cũng đã gợi ý một số chính sách nâng cao sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ du lịch tại Mũi Né, Bình Thuận như sau:

Nhân tố "Cơ sở hạ tầng" có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của khách hàng. Hiện tại, cơ sở hạ tầng tại Hàm Tiến Mũi Né đang có sự chuyển mình rõ rệt. Các cơ sở lưu trú cần cố gắng nỗ lực để cải thiện mức đáp ứng nhu cầu cho khách hàng một cách tốt nhất, tạo cho khách hàng điều kiện thuận lợi nhất để tiếp cận và trải nghiệm các hoạt động du lịch. Bên cạnh đó, tình trạng lấn chiếm vỉa hè, buôn bán nơi công cộng trái phép cần được cải thiện.

Nhân tố "Mức độ đáp ứng" có tác động mạnh xếp thứ hai đến sự hài lòng của khách hàng. Hiện nay, thời đại công nghệ chuyển đổi số, nhà nước đang khuyến khích các doanh nghiệp ứng dụng công nghệ của công nghiệp 4.0 để phát triển du lịch thông minh. Một trong số đó, không thể không nhắc đến du lịch thực tế ảo, đây là cụm từ đang được quan tâm và tìm kiếm nhiều nhất. Các doanh nghiệp cần phải tiến hành áp dụng các công nghệ hiện đại như phát triển các tour du lịch bằng thực tế ảo, sử dụng tích hợp các chức năng hiển thị bằng thiết bị 3D sinh động như kính VR, màn hình 2D ( điện thoại, ipad,...)

nhằm tạo điều kiện cho du khách có thể thuận tiện tham quan du lịch một cách dễ dàng nhất, thậm chí du khách có thể du lịch tại nhà.

Nhân tố "Độ tin cậy" có tác động mạnh xếp thứ ba đến sự hài lòng của khách hàng. Một dịch vụ tốt cần phải có độ tin cậy cao cho du khách, đặc biệt là khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và chính xác với những gì đã cam kết. Trên cơ sở đó, các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch cần phải đào tạo và huấn luyện thêm đội ngũ nhân viên quản lý để đảm bảo an toàn tại các khu vui chơi giải trí và quan trọng nhất là tại các bãi biển. Ngoài ra, hạn chế tối đa tình trạng chèo kéo khách cũng như "tăng giá" hay "cân thiếu", bằng cách quản lý chặt chẽ những khu kinh doanh dịch vụ ăn uống, không cho người dân buôn bán hàng rong mà thay vào đó là phân lô cho các hộ dân, cho người dân thuê với giá thấp. Điều này có thể hạn chế việc buôn bán hàng rong, hạn chế tình trạng thất nghiệp cũng như dễ quản lý hơn trong việc biến động giá cả, và một trong số đó là yếu tố hạn chế rác thải nhựa; thay vào đó là sử dụng các sản phẩm có thể tái chế được, bổ sung thêm nhiều thùng rác cũng là yếu tố tác động đến sự tin cậy của khách hàng.

Nhân tố "Giá cả" có tác động yếu nhất đến sự hài lòng của khách hàng. Hiện tại, kinh tế Bình Thuận đang định hướng phát triển kinh tế đêm để phục vụ du lịch cộng đồng một cách tốt nhất. Vì thế, các cơ quan chính quyền địa phương cũng như các doanh nghiệp kinh doanh cần phải tăng cường kiểm tra, kiểm soát các hoạt động kinh doanh hàng hóa, nhất là chất lượng hàng hóa đảm bảo an toàn thực phẩm cũng như việc niêm yết giá, kiểm soát giá, cân gian, cân thiếu... để ngăn chặn và xử lý kịp. Ngoài kết quả thực hiện được, nghiên cứu còn một số các hạn chế sau: (1) nghiên cứu chỉ mới xem xét và phân tích 6 nhân tố tác động đến sự hài lòng khách hàng bao gồm: Độ tin cậy (ĐTC), Mức độ đáp ứng (DU), Cơ sở hạ tầng (CS), Sự cảm thông (SCT), Phương tiện hữu hình

(PT) và Giá cả (GC), nên sẽ thiếu tính chính xác. Bên cạnh đó, còn rất nhiều nhân tố khác tác động đến nhưng chưa được phân tích và kiểm định. (2) Phạm vi và đối tượng nghiên cứu tại đây chủ yếu là du khách tại Mũi Né, Bình Thuận vì vậy cần phải mở rộng thêm phạm vi nghiên cứu cho cả toàn tỉnh Bình Thuận hay một tỉnh nào đó hoặc thậm chí là cả nước. (3) Thực hiện chọn kích thước mẫu là 350 và phương pháp chọn mẫu thuận tiện chưa đủ khái quát cũng như là tính đại

diện so với số lượng khách du lịch trên địa bàn nghiên cứu. Cuối cùng, do kiến thức còn hạn chế và thiếu kinh nghiệm nên không thể áp dụng mô hình SEM vào trong bài nghiên cứu. Do đó, trong bài nghiên cứu tiếp theo, nên áp dụng mô hình SEM vào trong bài vì SEM có thể ước lượng cùng lúc nhiều tác động và đánh giá tổng thể sẽ chính xác và phù hợp hơn khi sử dụng hồi quy.

### Thông tin tác giả

**ThS. Lâm Ngọc Điệp** (*\*Tác giả liên hệ*), Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

Email: [Indiep@upt.edu.vn](mailto:Indiep@upt.edu.vn)

**TS. Bùi Quang Minh**, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

Email: [bqminh@upt.edu.vn](mailto:bqminh@upt.edu.vn)

**PGS.TS. Đỗ Văn Thành**, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

Email: [dvthanh@upt.edu.vn](mailto:dvthanh@upt.edu.vn)

**Nguyễn Ngọc Bích**, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

Email: [nnbich@stu.upt.edu.vn](mailto:nnbich@stu.upt.edu.vn)

### Ghi chú

Các tác giả đã xác nhận không có tranh chấp về lợi ích đối với bài báo này.

### Thông tin bài báo

**Ngày nhận bài:** 08/03/2024

**Ngày hoàn thiện biên tập:** 24/05/2024

**Ngày duyệt đăng:** 25/05/2024

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 7(1), 46-52.

Bhat, M. A. (2012). Tourism service quality: A dimension-specific assessment of SERVQUAL. *Global Business Review*, 13(2), 327-337.

Fick, G. R., & Brent Ritchie, J. R. (1991). Measuring service quality in the travel and tourism industry. *Journal of travel research*, 30(2), 2-9.

Al-Ababneh, M. M. (2013). Service quality and its impact on tourist satisfaction. *Institute of Interdisciplinary Business Research*, 164.

Ali, J. A., & Howaidee, M. (2012). The impact of service quality on tourist satisfaction in Jerash. *Interdisciplinary Journal of contemporary research in business*, 3(12), 164-187.

Latiff, K., & Imm, N. S. (2015). The Impact of Tourism Service Quality on Satisfaction. *International Journal of Economics & Management*, 9.

Hair và cộng sự. (2006). *Multivariate data analysis (Vol. 6)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, & L.L. Berry (1985), “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, *Journal of Marketing*.

Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, & L.L. Berry (1988), “SERVQUAL: a multiple – item scale for measuring consumer perceptions of service quality” *Journal of Retailing*.

Durbin, J., & Watson, G. S. (1971). Testing for serial correlation in least squares regression. III. *Biometrika*, 58(1), 1–19.

Tribe, J., & Snaith, T. (1998). From SERVQUAL to HOLSAT: holiday satisfaction in Varadero, Cuba. *Tourism management*, 19(1), 25-34.

Dang, P. V., Nguyen, C. H., & Van Hong Nguyen, K. N. T. Solutions to improve the satisfaction of domestic travelers in Tam Dao district, Vinh Phuc province.

Latiff, K., & Imm, N. S. (2015). The Impact of Tourism Service Quality on Satisfaction. *International Journal of Economics & Management*, 9.

Cronin, J.J. and Taylor, S. A. (1992), “Measuring service quality: A Re-examination and Extension”, *Journal of Marketing*, 56, 55-68.

# FACTORS IMPACT ON CUSTOMER SATISFACTION: IN CASE OF QUALITY OF TOURISM SERVICES IN MUI NE, BINH THUAN PROVINCE

Lam Ngoc Diep<sup>1,\*</sup>, Bui Quang Minh<sup>1</sup>, Do Van Thanh<sup>1</sup>, Nguyen Ngoc Bich<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Business Administration, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam

**Abstract:** Currently, tourism has become an undeniably important industry as well as a crucial role in the national economy, particularly in Bình Thuận. In order to develop the tourism industry, ensuring customer satisfaction in terms of service quality is extremely important. This study is focused on analyzing the impact of several factors on customer satisfaction with tourism services in Mũi Né, Bình Thuận Province. Data collection is about 350 tourists. The research results identify six factors impacting customer satisfaction: (1) reliability, (2) responsiveness, (3) infrastructure, (4) empathy, (5) amenities, and (6) price. Besides, this study suggests a solution to enhance customer satisfaction with quality service in the tourism industry.

**Keywords:** tourism development, customer satisfaction, quality, service

## Author Information:

**M.A. Lâm Ngọc Điệp** (\*Corresponding author), University Phan Thiet, Binh Thuan Province, Viet Nam

Email: [Indiep@upt.edu.vn](mailto:Indiep@upt.edu.vn)

**Dr. Bui Quang Minh**, University Phan Thiet, Binh Thuan Province, Viet Nam

Email: [bqminh@upt.edu.vn](mailto:bqminh@upt.edu.vn)

**Assoc. Prof. Đỗ Văn Thành**, University Phan Thiet, Binh Thuan Province, Viet Nam

Email: [dvthanh@upt.edu.vn](mailto:dvthanh@upt.edu.vn)

**Nguyễn Ngọc Bích**, University Phan Thiet, Binh Thuan Province, Viet Nam

Email: [nnbich@stu.upt.edu.vn](mailto:nnbich@stu.upt.edu.vn)

## Notes

The authors declared no competing interests.

# XÂY DỰNG HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ KẾT NỐI DOANH NGHIỆP VÀ HỖ TRỢ VIỆC LÀM CHO SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT

Lê Văn Sáng<sup>1,\*</sup>, Võ Quốc Tuấn<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Phòng Quản lý đào tạo - Trường Đại học Phan Thiết

<sup>2</sup>Khoa Công nghệ thông tin - Trường Đại học Phan Thiết

**Tóm tắt:** Bài báo đề cập đến việc xây dựng hệ thống thông tin quản lý kết nối doanh nghiệp và hỗ trợ việc làm cho sinh viên tại Trường Đại học Phan Thiết (ĐHPT). Trong bối cảnh ngày nay, việc kết nối giữa doanh nghiệp, nhà trường và sinh viên đóng vai trò quan trọng trong quá trình chuyển giao kiến thức và cơ hội việc làm. Hệ thống được nghiên cứu và xây dựng giúp cải thiện quá trình tìm kiếm việc làm cho sinh viên với giao diện thân thiện, trực quan, tiện lợi cho người dùng, hệ thống quản lý thông tin hiệu quả. Bài báo cũng nhấn mạnh các lợi ích dự kiến cho cả ba bên và đề cập đến phương pháp triển khai chi tiết website Cổng thông tin kết nối doanh nghiệp hỗ trợ việc làm sinh viên. Cụ thể, việc xây dựng hệ thống này hứa hẹn giúp sinh viên tìm kiếm được một công việc phù hợp với trình độ năng lực của mình từ đó mang lại cơ hội việc làm tốt hơn cho sinh viên; Giúp doanh nghiệp tìm kiếm nhân sự phù hợp với nhu cầu công việc nhanh nhất có thể. Đồng thời, giúp nhà trường có các số liệu thống kê cần thiết phục vụ các báo cáo tình hình việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp theo thời gian thực. Ngoài ra, còn góp phần giúp nhà trường đưa ra những quyết định chính xác và hiệu quả trong việc cập nhật chương trình đào tạo, từ đó nâng cao chất lượng đào tạo và đáp ứng nhu cầu nhân sự của thị trường.

**Từ khóa:** cổng thông tin việc làm, hệ thống thông tin quản lý, kết nối doanh nghiệp, hỗ trợ việc làm, Trường Đại học Phan Thiết

## 1. MỞ ĐẦU

Bên cạnh việc nâng cao chất lượng đào tạo thì vấn đề kết nối doanh nghiệp hỗ trợ việc làm cho sinh viên sau tốt nghiệp là một vấn đề mà Hội đồng trường, Ban Giám hiệu và đội ngũ sư phạm của Nhà trường đặc biệt quan tâm và cũng là một yêu cầu thực tiễn cấp thiết nhằm nâng cao tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm sau đào tạo. Với tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm đều tăng dần qua các năm và đến năm 2022, có đến 96,3% sinh viên tốt nghiệp có việc làm (Trường Đại học Phan Thiết, 2022). Kết quả này cho thấy Trường Đại học Phan Thiết đã không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo cho sinh viên. Hằng năm, vào dịp lễ tốt nghiệp, Nhà trường sẽ tổ chức ngày hội việc làm quy tụ đến hàng trăm doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh tham gia (Ban Truyền thông, 2020, 2022 & 2023).

Đây là một kênh khá tốt trong việc kết nối doanh nghiệp và hỗ trợ việc làm cho sinh viên. Tuy nhiên, trong thời kỳ hội nhập kinh tế sâu và rộng như hiện nay thì nhu cầu lựa chọn công việc và tuyển chọn con người là thiết yếu của cả hai phía doanh nghiệp và sinh viên. Sinh viên luôn muốn tìm kiếm được một công việc phù hợp với trình độ năng lực của mình. Doanh nghiệp luôn muốn tìm kiếm nhân sự phù hợp với nhu cầu công việc nhanh nhất có thể. Đồng thời, Nhà trường cũng cần các số liệu thống kê, phục vụ các báo cáo tình hình việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp theo thời gian thực (Stienon, 2020, Mansourvar, 2010 & Sehgal, 2013). Xuất phát từ thực tế nói trên, việc thực hiện nghiên cứu “Xây dựng hệ thống thông tin quản lý kết nối doanh nghiệp và hỗ trợ việc làm cho sinh viên trường Đại học Phan

Thiết” là cần thiết và hữu ích nhằm cung cấp những bằng chứng thực tiễn, khoa học cho việc kết nối giữa doanh nghiệp và sinh viên của Nhà trường dễ dàng. Từ đó, góp phần tăng tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm đúng chuyên môn, phù hợp năng lực của bản thân cũng như giúp sinh viên tiếp cận được các công việc bán thời gian ngay khi đang còn theo học tại Trường Đại học Phan Thiết.

### 1.1. Mục tiêu

Bài báo tập trung phân tích, thiết kế và xây dựng Hệ thống thông tin kết nối doanh nghiệp với giao diện thân thiện và mang lại hiệu quả cao trong việc hỗ trợ sinh viên, doanh nghiệp và Nhà trường. Cụ thể:

- Giúp việc kết nối giữa Nhà trường và doanh nghiệp một cách tiện lợi và hiệu quả.
- Giúp sinh viên tiếp cận được các thông tin của doanh nghiệp, thông tin tuyển dụng nhanh nhất.
- Giúp doanh nghiệp đăng tin tuyển dụng nhanh chóng và tiếp cận được những ứng viên phù hợp với nhu cầu công việc và phù hợp với đơn vị nhất.
- Cung cấp cổng thông tin với giao diện thân thiện, trực quan và tương thích với mọi thiết bị.
- Cung cấp các số liệu chính xác, tin cậy theo thời gian thực phục vụ, nhu cầu báo cáo của các bên liên quan.
- Cung cấp bằng chứng thực tiễn giúp Nhà trường cải tiến và nâng cao chất lượng chương trình đào tạo.

### 1.2. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng các phương pháp nghiên cứu lý luận, phân tích nhu cầu và mô hình hóa hệ thống để xây dựng cơ sở lý luận của đề tài. Đồng thời, đề tài còn áp dụng phương pháp nghiên cứu thực tiễn như phân tích, thiết kế hệ thống thông qua việc khảo sát, tìm hiểu nhu cầu tuyển dụng của doanh nghiệp, nhu cầu tìm kiếm việc làm của sinh viên và

cả nhu cầu quản lý, báo cáo của Trường Đại học Phan Thiết để xây dựng cơ sở thực tiễn của đề tài.

### 1.3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

Bài báo tập trung nghiên cứu nhu cầu tìm kiếm việc làm của sinh viên Trường Đại học Phan Thiết, nhu cầu tuyển dụng của doanh nghiệp trên địa bàn và nhu cầu quản lý, báo cáo của Nhà trường.

## 2. NGÔN NGỮ LẬP TRÌNH VÀ HỆ QUẢN TRỊ CSDL

### 2.1. Ngôn ngữ lập trình PHP

PHP là viết tắt của Hypertext Preprocessor một ngôn ngữ lập trình kịch bản được sử dụng chủ yếu để phát triển ứng dụng máy chủ. Đây là một ngôn ngữ mã nguồn mở và mục tiêu chính của nó là giúp nhà phát triển tạo ra các trang web động một cách nhanh chóng. PHP thường được tích hợp một cách dễ dàng vào các trang (Duckett, 2022, Thomson, 2016 & Nixon, 2021).

Điểm mạnh của PHP nằm ở khả năng tối ưu hóa cho phát triển web, với tốc độ nhanh, cú pháp giống với C và Java và dễ học. Do đặc điểm nhỏ gọn và hiệu suất cao, thời gian xây dựng sản phẩm bằng PHP thường ngắn hơn so với nhiều ngôn ngữ khác. Điều này đã giúp PHP trở thành một trong những ngôn ngữ lập trình web phổ biến nhất trên thế giới (Media, 2021).

Điều này thể hiện rõ trong việc sử dụng PHP cho việc phát triển các trang web động, nơi nhanh chóng và hiệu quả là yếu tố quan trọng. Đồng thời, cộng đồng lớn và tính tương thích dễ dàng với HTML làm cho PHP trở thành một lựa chọn ưu việt đối với nhiều nhà phát triển.

### 2.2. Hệ quản trị CSDL MySQL

MySQL là hệ quản trị cơ sở dữ liệu miễn phí nguồn mở (RDBMS - Relational Database Management System) hoạt động theo mô hình Client – Server. MySQL là một

RDBMS phổ biến nhất thế giới (Wikipedia, 2023) và được các nhà phát triển rất ưa chuộng trong quá trình phát triển ứng dụng, đặc biệt là các ứng dụng website và nó thường kết hợp với ngôn ngữ lập trình PHP để xây dựng các ứng dụng website. MySQL được các hệ thống web ưa chuộng là vì tốc độ xử lý cao, dễ sử dụng, ổn định, và tương thích với các hệ điều hành thông dụng hiện nay như Linux, Window, Mac OS X, Unix, FreeBSD...

MySQL là một giải pháp cơ sở dữ liệu mạnh mẽ, phổ biến và linh hoạt, thích hợp cho nhiều loại ứng dụng và dự án phát triển.

MySQL không chỉ là một giải pháp cơ sở dữ liệu đơn thuần mà còn là một đối tác đáng tin cậy và mạnh mẽ khi kết hợp với ngôn ngữ lập trình, đặc biệt là PHP. Sự tương thích mạnh mẽ giữa MySQL và PHP đã tạo ra một hệ sinh thái phát triển web mạnh mẽ, thuận tiện và linh hoạt, hỗ trợ nhiều loại ứng dụng và dự án phát triển khác nhau, từ những dự án nhỏ đến các hệ thống phức tạp.

### 3. CƠ SỞ THỰC TIỄN THỰC HIỆN NGHIÊN CỨU

#### 3.1. Thực trạng hỗ trợ việc làm cho sinh viên tại ĐHPT

Hàng năm, vào ngày lễ tốt nghiệp, Trường Đại học Phan Thiết tổ chức Ngày hội việc làm cho sinh viên với hơn 100 doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh (Ban Truyền thông, 2020, 2022 & 2023). Ngày hội cũng đem đến cho các tân cử nhân cơ hội thể hiện mình trước doanh nghiệp và là một dịp để doanh nghiệp tuyển chọn được nguồn nhân sự có năng lực chuyên môn phù hợp với công việc của đơn vị. Tuy nhiên, trong một khoảng thời gian ngắn như vậy là chưa đủ bởi nhu cầu tìm kiếm công việc và nhu cầu tuyển dụng nhân sự luôn biến động theo sự đa dạng của thị trường lao động. Đó chính là thách thức vô cùng lớn cho Nhà trường bên cạnh việc không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo. Chính vì thế, nhu cầu cần có một Cổng thông

tin kết nối doanh nghiệp hỗ trợ việc làm sinh viên là rất cần thiết giúp Nhà trường liên tục cập nhật thông tin về thị trường lao động cũng như lắng nghe ý kiến của doanh nghiệp tuyển dụng, để từ đó đổi mới, cập nhật chương trình đào tạo phù hợp hơn với nhu cầu doanh nghiệp, đảm bảo những kỹ năng cần thiết cho sinh viên trước khi họ bước vào môi trường lao động thực tế.

#### 3.2. Bài toán tìm kiếm việc làm của sinh viên

Ngày nay, với sự phát triển nhanh chóng của xã hội và thị trường lao động, sinh viên nói chung và sinh viên Trường ĐHPT nói riêng cũng đặt ra nhu cầu tìm kiếm việc làm để cùng gia đình trang trải học phí, chi phí sinh hoạt trong quá trình học tập tại trường. Để đạt được điều này, sinh viên Trường ĐHPT thường tham gia tìm kiếm việc làm bán thời gian (Part time) thông qua các nhóm trên mạng xã hội. Tuy nhiên điều này cũng tiềm ẩn nhiều nguy cơ bởi không có sự kiểm duyệt thông tin tuyển dụng chính thống. Chính vì điều này, sinh viên rất cần có một Cổng thông tin tuyển dụng chính thống được cập nhật thông tin tuyển dụng nhanh và tiếp cận được nhiều doanh nghiệp nhất.

Hơn nữa, xu hướng thị trường lao động luôn biến động cùng với yêu cầu ngày càng cao từ phía doanh nghiệp, các tân cử nhân của Trường ĐHPT không chỉ tìm kiếm cơ hội việc làm mà còn đặt ra yêu cầu về môi trường làm việc tích cực, cơ hội phát triển sự nghiệp, và sự phù hợp với giá trị cá nhân. Nhiều sinh viên sau khi tốt nghiệp ra trường, tham gia làm việc với doanh nghiệp một thời gian ngắn sẽ có tư tưởng nhảy việc do doanh nghiệp không đáp ứng được nguyện vọng của bản thân. Để có thể tìm kiếm thông tin về việc tuyển dụng từ các công ty, doanh nghiệp một cách nhanh chóng, chính xác và thuận tiện cho sinh viên, vấn đề đặt ra cho nhà trường phải giải quyết bài toán này làm cách nào để hỗ trợ tốt nhất cho sinh viên của mình.

### 3.3. Bài toán tìm kiếm nguồn nhân lực phù hợp của doanh nghiệp

Bài toán tìm kiếm nguồn nhân lực phù hợp không chỉ là một thách thức cho doanh nghiệp mà còn là một nhiệm vụ quan trọng đối với sự phát triển bền vững. Để giải quyết bài toán này, doanh nghiệp cần xây dựng một chiến lược tuyển dụng toàn diện.

Một yếu tố quan trọng trong quá trình tìm kiếm nguồn nhân lực là định rõ nhu cầu của doanh nghiệp. Điều này bao gồm việc xác định các kỹ năng, kinh nghiệm và phẩm chất cá nhân cần thiết cho vị trí cụ thể. Sự hiểu rõ về đặc điểm này giúp doanh nghiệp tập trung vào việc tìm kiếm ứng viên có khả năng làm việc hiệu quả và tích cực góp phần vào sự phát triển của công ty.

Bên cạnh đó, việc sử dụng các công cụ và nền tảng tuyển dụng hiện đại, chuyên nghiệp, uy tín là vô cùng quan trọng để mở rộng phạm vi tìm kiếm, thu hút ứng viên chất lượng, quảng bá hình ảnh và giá trị văn hóa của công ty.

Ngoài ra, việc xây dựng mối quan hệ với các trường đại học nói chung và Trường Đại học Phan Thiết nói riêng cũng là một chiến lược quan trọng. Sự gắn kết giữa doanh nghiệp và các trường đại học có thể giúp tìm kiếm và xác định những ứng viên tiềm năng ngay từ khi họ còn đang học tập tại trường.

### 3.4. Bài toán quản lý, thống kê, báo cáo của Nhà trường

Bài toán quản lý, thống kê, và báo cáo tình hình sinh viên tốt nghiệp có việc làm là một vấn đề quan trọng trong hoạt động của Trường Đại học Phan Thiết, nhằm đảm bảo rằng chương trình đào tạo của Nhà trường đáp ứng hiệu quả nhu cầu của thị trường lao động. Hệ thống quản lý này không chỉ giúp theo dõi thành tích nghề nghiệp của sinh viên mà còn cung cấp thông tin cực kỳ quan trọng cho quá trình đánh giá và cải thiện chất lượng đào tạo.

Bên cạnh đó, bài toán quản lý, thống kê

đặt ra cũng phải thu thập và cập nhật thông tin về việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp gồm các yếu tố như tình trạng việc làm, ngành nghề, lĩnh vực, mức lương, đơn vị tuyển dụng và địa điểm làm việc... Việc tổng hợp dữ liệu này giúp Nhà trường hiểu rõ hơn về khả năng sinh viên tích lũy được trong quá trình học tập và ứng dụng kiến thức vào thực tế; đánh giá hiệu suất của các ngành học, giúp xác định mức độ thành công của chương trình đào tạo và nhận diện các vấn đề cần cải thiện. Đồng thời, thông tin này còn hỗ trợ quá trình tư vấn nghề nghiệp, giúp sinh viên hiểu rõ hơn về cơ hội việc làm và định hình kế hoạch sự nghiệp của mình.

Nhà trường cũng cần khảo sát và tổng hợp số liệu để báo cáo định kỳ về tình hình việc làm của sinh viên sau một năm tốt nghiệp gửi thông tin cho Bộ Giáo dục và đào tạo cũng như có thể được chia sẻ với cả cộng đồng, giúp tăng cường uy tín của Nhà trường và thu hút sự quan tâm từ phía người học và doanh nghiệp và đối tác chiến lược. Ngoài ra, thông tin này cũng hỗ trợ quyết định về việc cập nhật chương trình đào tạo hay không, thêm vào đó, giúp liên kết chặt chẽ hơn giữa giáo dục và thị trường lao động.

Tóm lại, từ nhu cầu thực tế, Nhà trường cần một hệ thống không chỉ giúp quản lý và theo dõi tình hình việc làm của sinh viên mà còn tạo điều kiện cho nhà trường tối ưu hóa chất lượng đào tạo và duy trì mối liên kết chặt chẽ với doanh nghiệp và cộng đồng.

## 4. PHÂN TÍCH, THIẾT KẾ CSDL VÀ XÁC ĐỊNH CÁC LUỒNG XỬ LÝ CỦA HỆ THỐNG

### 4.1. Phân tích và thiết kế CSDL

Từ cơ sở thực tiễn trên, để việc xây dựng hệ thống kết nối doanh nghiệp hỗ trợ việc làm sinh viên cũng như thống kê, báo cáo tình hình sinh viên tốt nghiệp có việc làm, bài báo sử dụng ngôn ngữ lập trình PHP kết hợp hệ quản trị cơ sở dữ liệu MySQL để thiết kế CSDL, phân tích các luồng xử lý của hệ

thông để xây dựng Cổng thông tin kết nối doanh nghiệp hỗ trợ việc làm cho sinh viên trường Đại học Phan Thiết.

+ Bảng Đơn vị tuyển dụng: Lưu trữ thông tin chi tiết về các đơn vị tuyển dụng tham gia vào hệ thống. Mỗi đơn vị tuyển dụng được xác định bằng một mã đơn vị duy nhất (MaDV). Thông tin này giúp quản trị viên và ứng viên nắm bắt rõ ràng về các đơn vị tuyển dụng, tạo sự minh bạch và thuận tiện trong quá trình tìm kiếm và ứng tuyển.

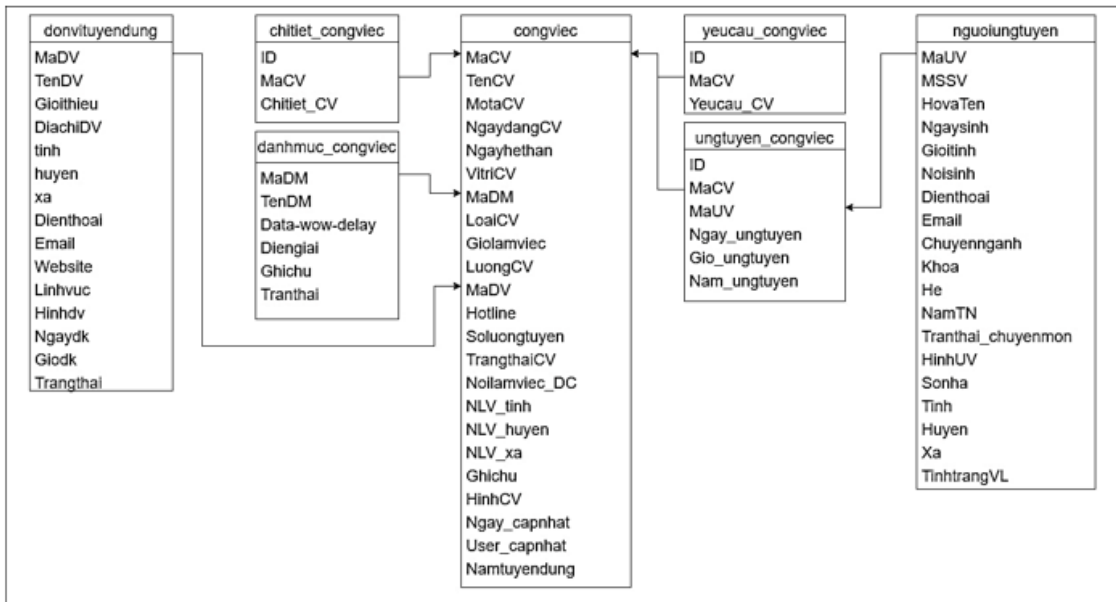
+ Bảng Chi tiết công việc: Lưu trữ thông tin chi tiết về các công việc được đăng tuyển trên cổng thông tin. Mỗi bản ghi trong bảng này được xác định bằng một mã duy nhất (ID). Bảng liên kết với bảng Công việc thông qua khóa ngoại MaCV, đại diện cho mã công việc. Thuộc tính Chitiet\_CV chứa thông tin mô tả chi tiết về công việc

+ Bảng Công việc: Lưu trữ thông tin về các công việc được đăng tuyển trên cổng thông tin. Mỗi công việc được xác định bằng một mã công việc duy nhất (MaCV). Thông tin này giúp ứng viên và các bên liên quan có cái nhìn tổng quan và chi tiết về các cơ hội việc làm được đăng tải.

+ Bảng Yêu cầu công việc: Lưu trữ các yêu cầu cụ thể liên quan đến các công việc được đăng tuyển. Bảng này liên kết với bảng Công việc thông qua khóa ngoại MaCV, đại diện cho mã công việc. Việc lưu trữ chi tiết các yêu cầu này giúp hệ thống cung cấp đầy đủ thông tin cho ứng viên, giúp họ xác định xem mình có phù hợp với vị trí công việc đó hay không.

+ Bảng Người ứng tuyển: Lưu trữ thông tin chi tiết về các ứng viên tham gia ứng tuyển trên hệ thống cổng thông tin tuyển dụng. Mỗi ứng viên được xác định bằng một mã ứng viên duy nhất (MaUV). Thông tin trong bảng người ứng tuyển giúp hệ thống quản lý thông tin ứng viên một cách chi tiết và hiệu quả, đồng thời hỗ trợ đơn vị tuyển dụng trong quá trình tìm kiếm và liên hệ với ứng viên tiềm năng.

+ Bảng Ứng tuyển công việc: Lưu trữ thông tin về các lần ứng tuyển của ứng viên vào các công việc trên hệ thống. Bảng này liên kết với bảng công việc thông qua khóa ngoại MaCV, đại diện cho mã công việc và với bảng người ứng tuyển thông qua khóa ngoại MaUV, đại diện cho mã ứng viên



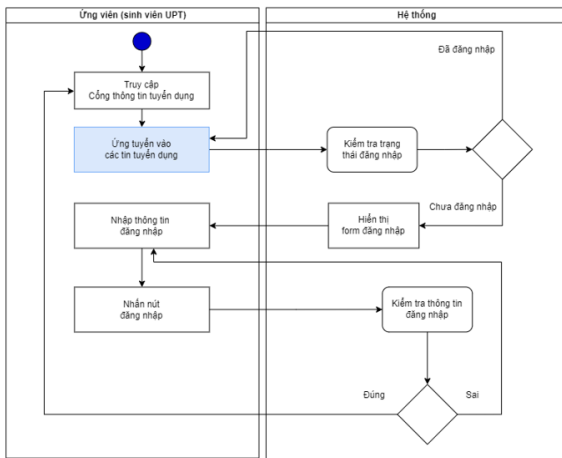
Hình 1. Sơ đồ quan hệ giữa các bảng trong CSDL

## 4.2. Mô tả quy trình hoạt động của hệ thống

Với quy trình chặt chẽ và phân quyền rõ ràng, tác giả đã phân tích, thiết kế, lập trình và đưa vào thử nghiệm Cổng thông tin kết nối doanh nghiệp và hỗ trợ việc làm sinh viên đảm bảo tiện lợi, hiệu quả trong quá trình ứng tuyển và tuyển dụng. Các chi tiết cụ thể về cách hoạt động của hệ thống được mô tả chi tiết tại phần Phụ lục nhằm để cung cấp một cái nhìn toàn diện về cách các thành phần trong hệ thống tương tác với nhau, từ việc đăng tin tuyển dụng của các đơn vị tuyển dụng, quá trình tìm kiếm và ứng tuyển của sinh viên, đến việc quản lý và duyệt thông tin của nhà trường.

### 4.2.1. Đối với ứng viên

Được thiết kế với tiêu chí đơn giản, trực quan, tiện lợi, và nhanh chóng để tối ưu hóa trải nghiệm người dùng. Quy trình hoạt động của sinh viên trên cổng thông tin này được xây dựng và mô tả như Hình 2.



Hình 2. Quy trình hoạt động của hệ thống với vai trò ứng viên

Sinh viên bắt đầu bằng việc nhận thông tin tài khoản đăng nhập hệ thống một cách nhanh chóng từ Nhà trường hoặc đăng ký trực tiếp trên Cổng thông tin. Sau khi có tài khoản, sinh viên có thể tạo hoặc cập nhật hồ sơ cá nhân với các thông tin quan trọng như kinh nghiệm làm việc, học vấn, kỹ năng và mục tiêu nghề nghiệp.

Cổng thông tin cho phép sinh viên dễ

dàng lọc và tìm kiếm các cơ hội việc làm theo ngành nghề, vị trí, địa điểm, và các tiêu chí khác. Công cụ này giúp sinh viên tiết kiệm thời gian và tìm ra những công việc phù hợp nhất với nhu cầu và kỹ năng của mình. Cũng như góp phần giúp sinh viên tiếp cận nhanh nhất các thông tin tuyển dụng của các doanh nghiệp trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt và đào thải của thị trường lao động.

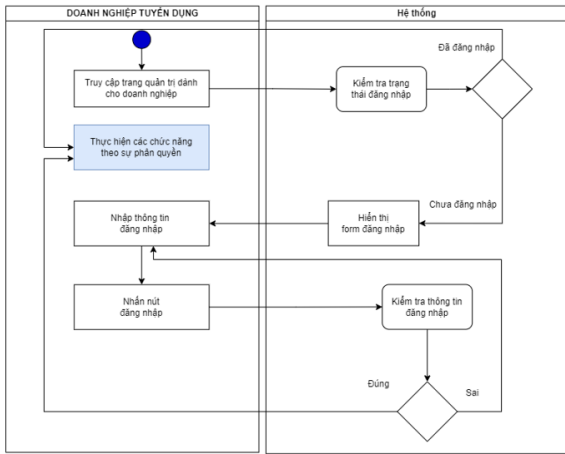
Sinh viên có thể nhanh chóng ứng tuyển trực tuyến cho các công việc mà họ quan tâm thông qua giao diện đơn giản và thân thiện với người dùng với chỉ một nháy chuột. Đến đây hệ thống sẽ kiểm tra xem người dùng đã đăng nhập hay chưa. Nếu chưa đăng nhập thì hệ thống sẽ điều hướng đến modal đăng nhập. Còn nếu người dùng đã đăng nhập thì mọi thông tin trong hồ sơ của sinh viên được lập tức chuyển ngay đến doanh nghiệp giúp đơn vị tuyển dụng lựa chọn được những nhân sự tốt cũng như tăng cơ hội việc làm cho sinh viên.

Cổng thông tin kết nối doanh nghiệp hỗ trợ việc làm lập tức gửi email thông báo đến doanh nghiệp khi có ứng viên ứng tuyển vào thông tin tuyển dụng của đơn vị giúp doanh nghiệp không bỏ lỡ những ứng viên chất lượng. Đồng thời hệ thống cũng gửi email thông báo đến ứng viên khi CV của họ được doanh nghiệp chấp nhận và hẹn lịch phỏng vấn. Điều này bước đầu cho thấy hệ thống kết nối doanh nghiệp và sinh viên rất chặt chẽ, nhanh chóng và hiệu quả.

### 4.2.2. Đối với đơn vị tuyển dụng

Với tiêu chí đơn giản, trực quan, tiện lợi và nhanh chóng để tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, cổng thông tin kết nối doanh nghiệp hỗ trợ việc làm dành cho sinh viên Trường ĐHTT với vai trò doanh nghiệp lại càng thể hiện rõ điều này thông qua quy trình hoạt động như Hình 3.

Đơn vị tuyển dụng bắt đầu bằng việc đăng ký tài khoản trên Cổng thông tin việc làm, sau đó tạo hồ sơ doanh nghiệp. Đơn vị



Hình 3. Quy trình hoạt động của hệ thống với vai trò đơn vị tuyển dụng

cung cấp các thông tin của đơn vị: Tên đơn vị, giới thiệu, địa chỉ, email, website, điện thoại, lĩnh vực hoạt động....

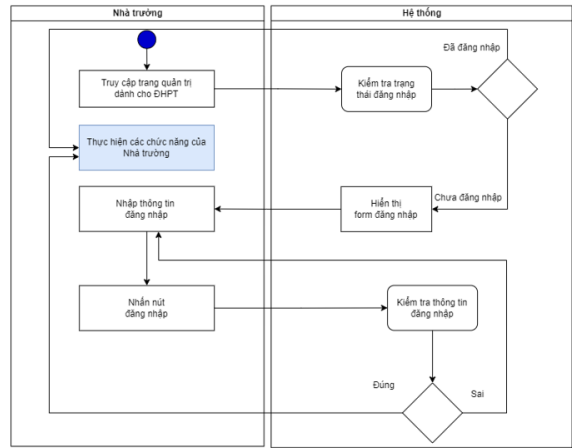
Để sử dụng hệ thống, doanh nghiệp tuyển dụng truy cập trang quản lý, hệ thống sẽ kiểm tra trạng thái đăng nhập. Nếu người dùng đã đăng nhập, hệ thống sẽ kiểm tra quyền và điều hướng đến các trang chức năng. Nếu chưa đăng nhập, hệ thống sẽ hiển thị form đăng nhập. Người dùng cung cấp thông tin và hệ thống kiểm tra thông tin đăng nhập và nếu sai tiếp tục hiển thị form đăng nhập. Nếu đúng thông tin, hệ thống sẽ kiểm tra quyền và điều hướng đến các trang chức năng của đơn vị tuyển dụng.

#### 4.2.3. Đối với nhà trường

Cổng thông tin kết nối doanh nghiệp hỗ trợ việc làm dành cho sinh viên Trường ĐHPT với tiêu chí chính xác, tiện lợi và hiệu quả trong công tác kết nối doanh nghiệp, hỗ trợ việc làm sinh viên và công tác quản lý, báo cáo của Nhà trường. Tiêu chí này thể hiện rõ thông qua quy trình hoạt động như Hình 4.

## 5. KẾT LUẬN

Trong quá trình thực hiện nghiên cứu, tác giả đã hoàn thành việc phân tích, thiết kế và lập trình Cổng thông tin kết nối doanh nghiệp hỗ trợ việc làm sinh viên tại Trường



Hình 4. Quy trình hoạt động của hệ thống với vai trò nhà trường

Đại học Phan Thiết với các chức năng đầy đủ cho nhu cầu của các bên liên quan. Cổng thông tin này không chỉ đơn giản là một công cụ giúp người tìm việc và nhà tuyển dụng tương tác một cách thuận tiện, mà còn là nguồn thông tin vô cùng hữu ích và chính xác về thị trường lao động. Đây cũng là nguồn dữ liệu cực kỳ quan trọng phục vụ các báo cáo định kỳ của Nhà trường và công tác cập nhật chương trình đào tạo phù hợp hơn với nhu cầu doanh nghiệp để nâng cao tỷ lệ sinh viên của Trường ĐHPT có việc làm sau khi tốt nghiệp.

Cổng thông tin cũng hỗ trợ sinh viên tìm kiếm cơ hội việc làm phù hợp với chuyên ngành và kỹ năng của các bạn, đồng thời giúp doanh nghiệp nhanh chóng tiếp cận và tuyển chọn nhân sự có chất lượng. Qua quá trình triển khai và thu thập phản hồi, nhóm đã liên tục cải thiện và tối ưu hóa cổng thông tin để đáp ứng đúng nhu cầu và mong muốn của cả ba bên.

## **Thông tin tác giả**

**ThS. Lê Văn Sáng** (*\*Tác giả liên hệ*), Phòng Quản lý đào tạo, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam.

Email: lvsang@upt.edu.vn

**ThS. Võ Quốc Tuấn**, Khoa Công nghệ thông tin, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam.

Email: vqtuan@upt.edu.vn

## **Ghi chú**

Các tác giả đã xác nhận không có tranh chấp về lợi ích đối với bài báo này.

## **Thông tin bài báo**

*Ngày nhận bài:* 20/02/2024

*Ngày hoàn thiện biên tập:* 14/05/2024

*Ngày duyệt đăng:* 22/05/2024

## PHỤ LỤC: KẾT QUẢ THỰC NGHIỆM

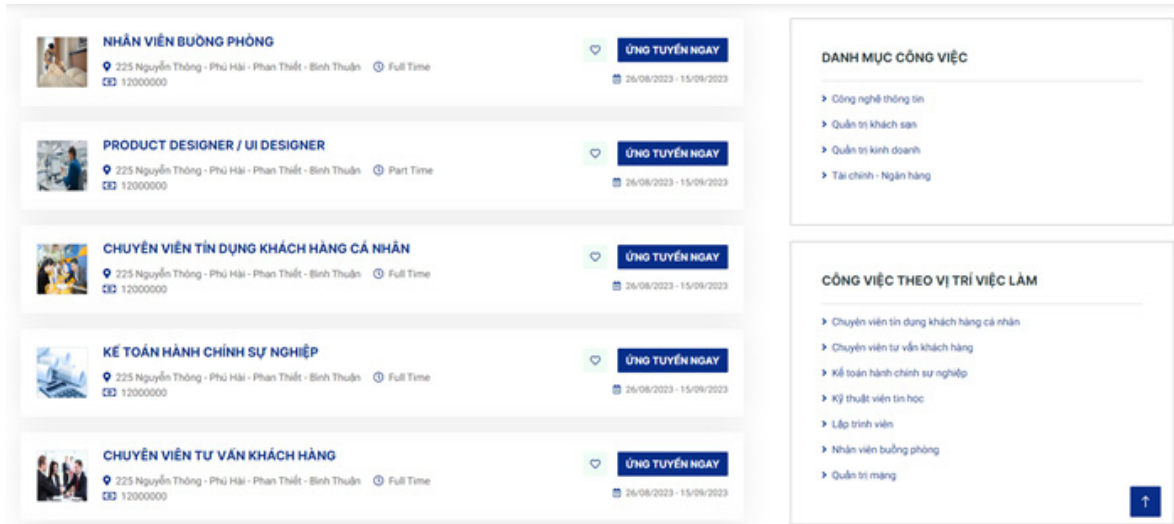
### 1. THỰC NGHIỆM CÔNG THÔNG TIN VỚI VAI TRÒ SINH VIÊN

Với vai trò ứng viên, SV ĐHPT truy cập trang chủ Công thông tin tìm kiếm các tin tuyển dụng mới đăng (Hình PL1).



Hình PL1. Chức năng tìm kiếm thông tin việc làm

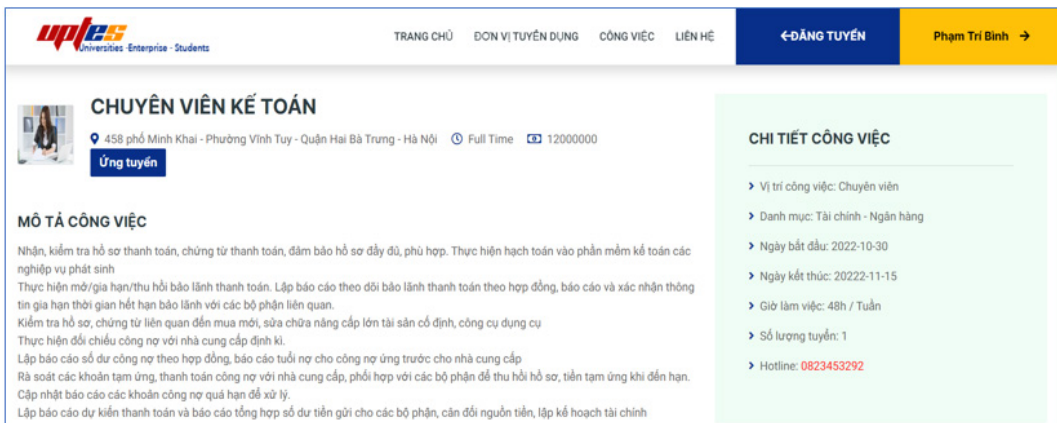
Hoặc có thể truy cập vào menu công việc để tìm kiếm các tin tuyển dụng phù hợp với nhu cầu năng lực bản thân (Hình PL2).



Hình PL2. Danh sách tuyển dụng đã được duyệt trên hệ thống

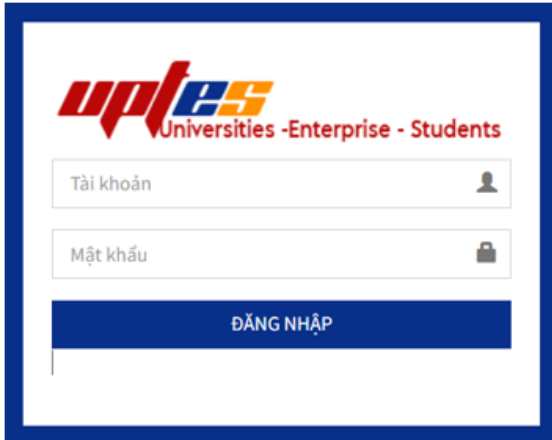
Ứng viên xem chi tiết tuyển dụng bằng cách bấm vào tên công việc quan tâm, chi tiết công việc được điều hướng đến ứng viên. Hệ thống sẽ kiểm tra trạng thái đăng nhập của người dùng (Hình PL3).

+ Nếu đã đăng nhập hệ thống sẽ hiển thị nút Ứng tuyển để ứng viên nhấn vào nếu thông tin tuyển dụng phù hợp với nhu cầu và năng lực của bản thân, khi đó toàn bộ CV của ứng viên sẽ được gửi đến trang quản trị của đơn vị tuyển dụng. Đồng thời một email thông báo được gửi tự động đến email của đơn vị để đơn vị không bỏ lỡ những ứng viên tiềm năng.



Hình PL3. Chi tiết thông tin tuyển dụng

+ Nếu chưa đăng nhập, hệ thống sẽ hiển thị nút Đăng nhập để ứng tuyển và sẽ điều hướng đến trang đăng nhập như Hình PL4 khi người dùng cảm thấy công việc phù hợp với bản thân.

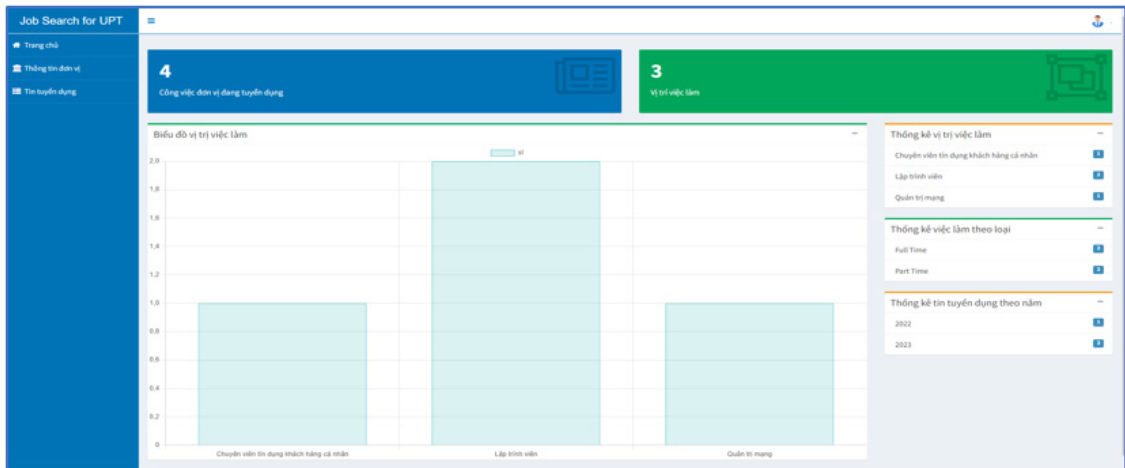


Hình PL4. Cửa sổ đăng nhập hệ thống

## 2. THỰC NGHIỆM CÔNG THÔNG TIN VỚI VAI TRÒ ĐƠN VỊ TUYỂN DỤNG

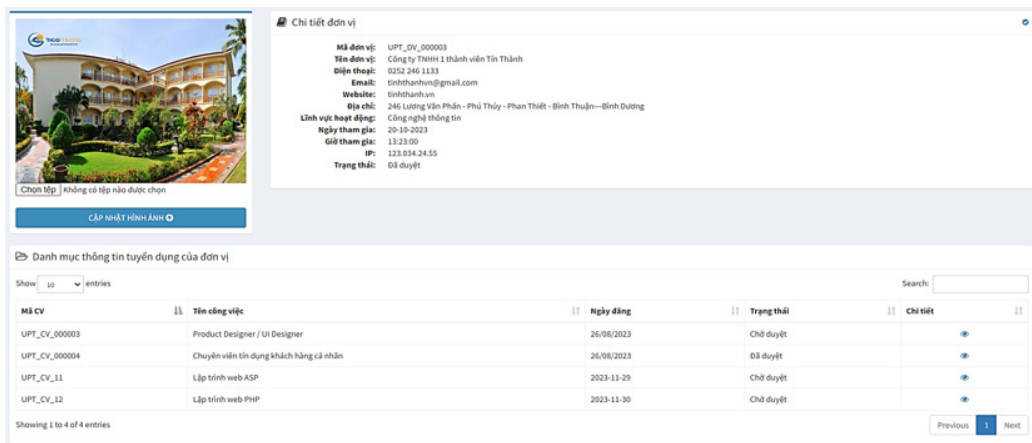
Đơn vị tuyển dụng truy cập trang quản lý và cung cấp thông tin đăng nhập vào hệ thống tại cửa sổ đăng nhập.

Nếu thông tin đăng nhập đúng và quyền truy cập phù hợp, hệ thống sẽ điều hướng đến trang chức năng như Hình PL5.



Hình PL5. Trang chủ quản trị với vai trò đơn vị tuyển dụng

Tại menu chức năng, chọn Thông tin đơn vị để xem chi tiết các thông tin và cập nhật lại nếu có bằng cách bấm vào biểu tượng cập nhật thông tin.



Hình PL6. Chi tiết đơn vị tuyển dụng

Một modal cập nhật thông tin xuất hiện, đơn vị có thể điều chỉnh bổ sung một số thông tin của đơn vị và nhấn Cập nhật thông tin tuyển dụng. Hệ thống sẽ kiểm tra tính chính xác và hợp lệ của thông tin để tiến hành cập nhật lại CSDL (Hình PL7).

Hình PL7. Modal cập nhật thông tin đơn vị

Tại menu chức năng, đơn vị bấm vào Tin tuyển dụng để thực hiện các chức năng thêm, xóa sửa thông tin tuyển dụng (Hình PL7, Hình PL8 và Hình PL9).

Danh sách tin tuyển dụng của đơn vị

Show 10 entries Search:

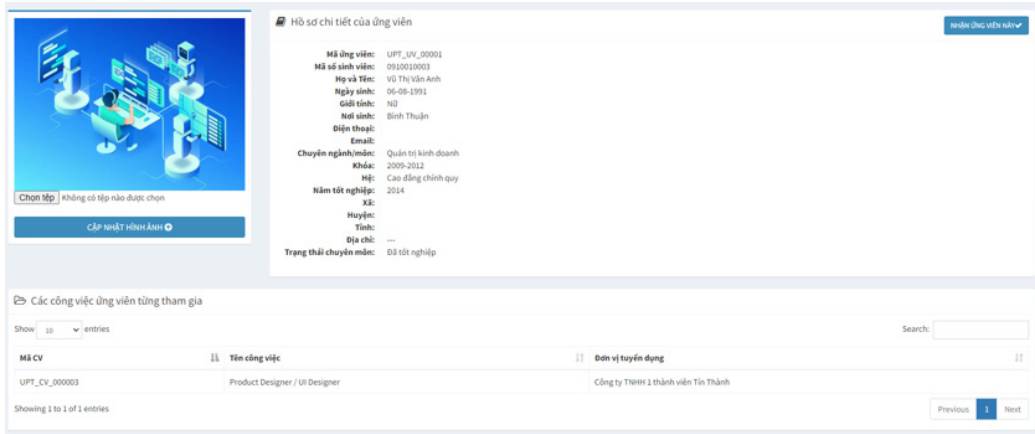
ID	Mã CV	Tên công việc	Ngày tuyển dụng	Ngày hết hạn	Chi tiết
6	UPT_CV_000003	Product Designer / UI Designer	26/08/2023	15/09/2023	<a href="#">🔍</a> <a href="#">🗑️</a>
7	UPT_CV_000004	Chuyên viên tin dụng khách hàng cá nhân	26/08/2023	15/09/2023	<a href="#">🔍</a> <a href="#">🗑️</a>
11	UPT_CV_11	Lập trình web ASP	2023-11-29	2023-12-06	<a href="#">🔍</a> <a href="#">🗑️</a>
12	UPT_CV_12	Lập trình web PHP	2023-11-30	2023-12-08	<a href="#">🔍</a> <a href="#">🗑️</a>

Showing 1 to 4 of 4 entries Previous 1 Next

Hình PL8. Danh sách tin tuyển dụng của mỗi đơn vị

Hình PL9. Chi tiết thông tin tuyển dụng của đơn vị

Cũng như xem danh sách các ứng viên vào công việc, nếu ứng viên phù hợp doanh nghiệp nhấn nút Nhận ứng viên này (Hình PL10). Hệ thống sẽ gửi email đến ứng viên để ứng viên chủ động hơn trước khi phỏng vấn.

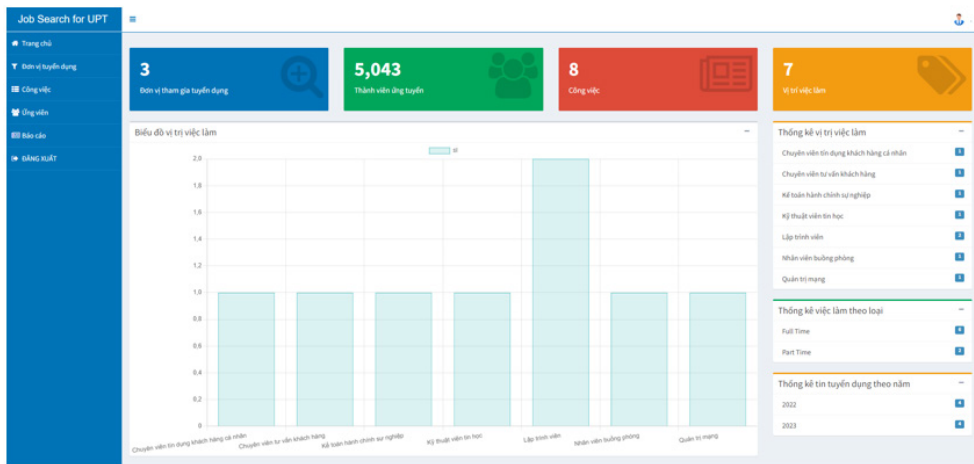


Hình PL10. Thông tin chi tiết ứng viên và nhận ứng viên

### 3. THỰC NGHIỆM CÔNG THÔNG TIN VỚI VAI TRÒ NHÀ TRƯỜNG

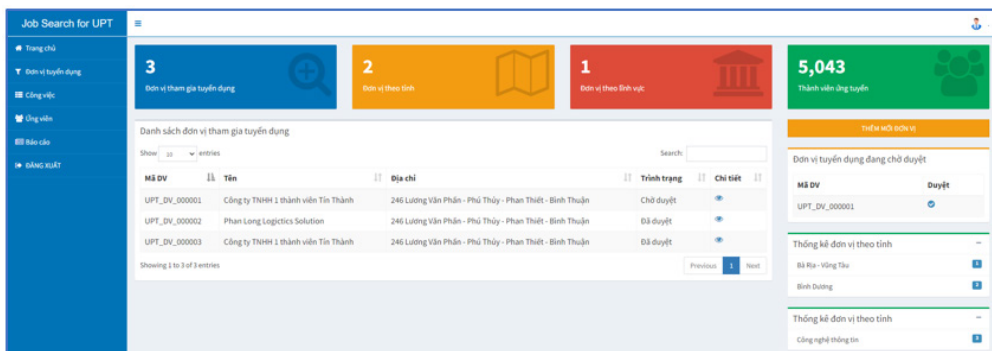
Quản trị viên cung cấp thông tin đăng nhập vào hệ thống thông qua cửa sổ đăng nhập, nếu thông tin đúng và quyền truy cập phù hợp, hệ thống sẽ đưa đến trang quản trị chức năng của Nhà trường.

Tại giao diện chính, hệ thống cung cấp cho quản trị viên cái nhìn tổng quát về hệ thống với các số liệu thống kê, biểu đồ theo thời gian thực (Hình PL11).



Hình PL11. Trang chủ với vai trò Nhà trường

Quản trị viên sử dụng menu Đơn vị tuyển dụng để thực hiện các chức năng thêm xóa sửa, duyệt đơn vị tham gia vào hệ thống. Cũng như có cái nhìn tổng quát với các số liệu thống kê theo thời gian thực (Hình PL12 và Hình PL13).



Hình PL12. Chức năng đơn vị tuyển dụng

Hình PL13. Chức năng thêm mới đơn vị

Quản trị viên sử dụng menu công việc để sử dụng các chức năng liên quan đến thông tin tuyển dụng (Hình PL14).

Hình PL14. Trang chủ chức năng thông tin tuyển dụng

Tại đây, hệ thống sẽ thực hiện các thống kê liên quan đến thông tin tuyển dụng. Nhà trường có thể xem và duyệt thông tin tuyển dụng của các đơn vị để thông tin có thể đến với ứng viên hoặc Nhà trường cũng có thể thêm mới một thông tin tuyển dụng như Hình PL15 và Hình PL16.

Hình PL15. Chức năng xem và duyệt thông tin tuyển dụng

Yêu cầu đối với ứng viên

Ngày đăng dd/mm/yyyy Ngày hết dd/mm/yyyy Vị trí CV

Đơn vị tuyển dụng Công ty TNHH 1 thành viên Tín Thành Nhóm lĩnh vực Công nghệ thông tin

Loại công việc Full Time Giờ làm việc Lương

Số lượng tuyển Hotline liên hệ Ghi chú

Địa chỉ làm việc Tỉnh Hà Nội Huyện Xã

**THÊM THÔNG TIN TUYỂN DỤNG**

Hình PL16. Chức năng thêm mới tin tuyển dụng

Quản trị viên sử dụng menu Ứng viên để thực hiện các chức năng liên quan đến ứng viên trên hệ thống (Hình PL17).

**576**  
Thành viên ứng tuyển

**1**  
Trạng thái học tập

**5**  
Nhóm ngành chuyên môn

**2**  
Theo nhóm tuổi

Danh sách ứng viên

Show 10 entries Search:

Mã UV	Họ và Tên	Ngày sinh	Giới tính	Chi tiết
UPT_UV_00175	Phạm Trí Bình	07-12-1991	Nam	Chi tiết
UPT_UV_00176	Võ Gia Cảnh	13-06-1905	Nam	Chi tiết
UPT_UV_00177	Trương Thị Hồng Diễm	16-05-1991	Nữ	Chi tiết
UPT_UV_00178	Hồ Văn Dũng	20-12-1991	Nam	Chi tiết
UPT_UV_00179	Lê Thị Hà	06-01-1991	Nữ	Chi tiết
UPT_UV_00180	Đặng Thành Hiền	10-06-1991	Nam	Chi tiết
UPT_UV_00181	Hoàng Thị Ngọc Hiếu	18-05-1990	Nữ	Chi tiết
UPT_UV_00182	Nguyễn Huy Hoàng	21-07-1991	Nam	Chi tiết
UPT_UV_00183	Lê Phát Hưng	10-02-1991	Nam	Chi tiết
UPT_UV_00184	Trần Thanh Huy	02-09-1991	Nam	Chi tiết

Showing 1 to 10 of 576 entries

Thống kê ứng viên theo chuyên môn

Công nghệ thông tin	44
Kế Toán	108
Ngôn ngữ Anh	46
Quản trị kinh doanh	147
Tài chính ngân hàng	231

Thống kê ứng viên theo trình độ

Đã tốt nghiệp	576
---------------	-----

Hình PL17. Trang chủ chức năng ứng viên

Quản trị viên sử dụng menu Thống kê để thực hiện các chức năng liên quan đến thống kê báo cáo, cụ thể trong Hình PL18 cho Nhà trường có cái nhìn tổng quan về tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm thông qua biểu đồ cũng như chi tiết tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp có việc làm theo từng ngành.

THỐNG KÊ SỐ LƯỢNG SINH VIÊN TỐT NGHIỆP CÓ VÀ KHÔNG CÓ VIỆC LÀM THEO

Show 10 entries Search:

Ngành	Đã có việc làm	Chưa có việc làm	Tổng
Công nghệ thông tin	42	2	44
Kế Toán	98	10	108
Ngôn ngữ Anh	41	5	46
Quản trị kinh doanh	140	7	147
Tài chính ngân hàng	220	11	231

Showing 1 to 5 of 5 entries

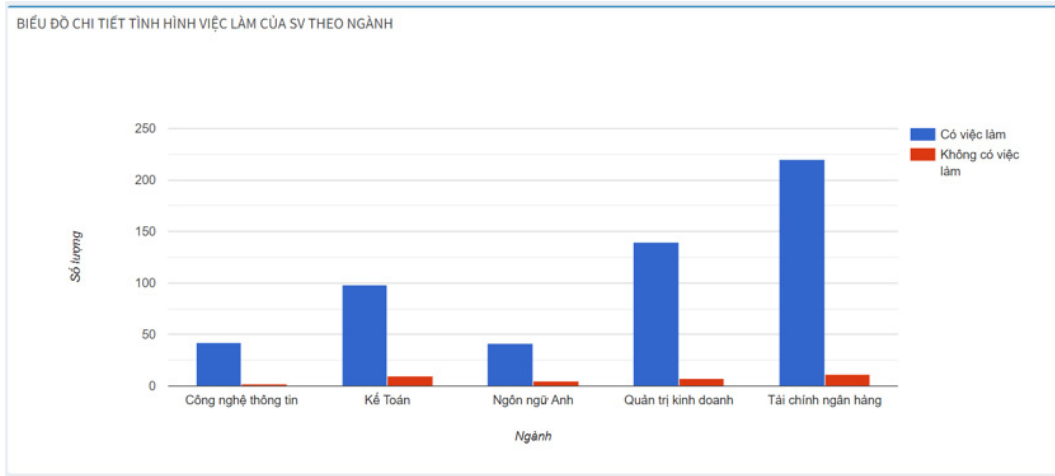
BIỂU ĐỒ THỐNG KÊ TỶ LỆ VIỆC LÀM CỦA SV

Có việc làm: 841 (93.9%)

Không có việc làm: 59 (6.1%)

Hình PL18. Thống kê số lượng và tỷ lệ sinh viên tốt nghiệp có việc làm

Tại chức năng thống kê, Nhà trường cũng có cái nhìn trực quan về số lượng sinh viên tốt nghiệp có và chưa có việc làm của mỗi ngành đào tạo của Nhà trường như Hình PL19. Đây là một minh chức khoa học thực tiễn và là công cụ hỗ trợ ra quyết định góp phần giúp Nhà trường và khoa chuyên môn đưa ra quyết định việc có cập nhật chương trình đào tạo hay không.



Hình PL19. Thống kê số lượng tốt nghiệp có việc làm và không có việc làm theo ngành

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

Ban Truyền Thông b. (2020). *Tưng bừng Ngày hội việc làm năm 2020 tại UPT. Trường Đại Học Phan Thiết*. Truy cập ngày 2/5/2024 từ <https://upt.edu.vn/tin-hoat-dong/upt-tung-bung-ngay-hoi-viec-lam-nam-2020>

Ban Truyền Thông. (2022). *Tưng bừng Ngày hội việc làm năm 2022 tại UPT. Trường Đại Học Phan Thiết*. Truy cập ngày 2/5/2024 từ <https://upt.edu.vn/tin-hoat-dong/tung-bung-ngay-hoi-viec-lam-2022-tai-upt>

Ban Truyền Thông. (2023). *Hơn 1000 vị trí việc làm cho sinh viên UPT trong “Ngày hội việc làm năm 2023”*. Trường Đại Học Phan Thiết. Truy cập ngày 2/5/2024 từ <https://upt.edu.vn/tin-hoat-dong/hon-1000-vi-tri-viec-lam-cho-sinh-vien-upt-trong-ngay-hoi-viec-lam-nam-2023>

Duckett, J. (2022). *PHP & MySQL: Server-side Web Development*. Wiley.

Marjan Mansourvar, N. M. (2010). Web portal As A Knowledge Management System In The Universities. World Academy of Science. *Engineering and Technology*, 968-974.

Media, B. (2021). *7 lý do tại sao bạn nhất định phải học ngôn ngữ Lập trình PHP*. Truy cập từ <https://bachkhoa-aptech.edu.vn/7-ly-do-tai-sao-ban-nhat-dinh-phai-hoc-ngon-ngu-lap-trinh-php/1292.html>

Nixon, R. (2021). *Learning PHP, MySQL & JavaScript: A Step-by-Step Guide to Creating Dynamic Websites (Learning PHP, MySQL, Javascript, CSS & HTML5) 6 th Edition*. O’Reilly Media.

Sehgal, V. K. (2013). Job Portal - A Web Application for Geographically Distributed Multiple Clients. 1st International Conference on Artificial Intelligence, Modelling and Simulation, Kota Kin. *1st International Conference on Artificial Intelligence, Modelling and Simulation*, 199-204.

Stienon, A. W. (2020). Đánh giá chung Trung tâm Dịch vụ Việc làm tại Việt Nam. Washington, D.C.: Ngân hàng Thế giới. *Washington, D.C.: Ngân hàng Thế giới.*

Thomson, L. W. (2016). *PHP and MySQL Web Development (Developer's Library) 5th Edition*. Addison-Wesley Professional.

Trường Đại học Phan Thiết. (2022). *Báo cáo số 625/BC-DHPT ngày 06/12/2022 về việc báo cáo quy chế công khai năm học 2021-2022 và kế hoạch thực hiện quy chế công khai năm học 2022-2023*. TP. Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận.

Wikipedia. (2023). MySQL. Retrieved from <https://vi.wikipedia.org/wiki/MySQL>

# DEVELOPING AN INFORMATION SYSTEM TO MANAGE BUSINESS CONNECTIONS AND SUPPORT EMPLOYMENT FOR STUDENTS AT UNIVERSITY OF PHAN THIET

Le Van Sang<sup>1,\*</sup>, Vo Quoc Tuan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Office of Academic Affairs, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam

<sup>2</sup>Faculty of Information Technology, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam

**Abstract:** *The article mentions the construction of a management information system connecting businesses and supporting activities for students at Phan Thiet University. In today's context, connections between businesses, schools, and students play an important role in the process of transforming work protocols and opportunities. We researched and built the system to enhance the job search process for student users, providing them with a friendly, intuitive, convenient interface and an effective information management system. The article also emphasizes the project's benefits for all three parties and mentions the detailed website development method of the Business Connection Information Portal, which supports student employment. Specifically, building this system promises to help students find a job suitable to their ability level, thereby providing better working opportunities for students and supporting businesses in finding suitable personnel for job needs as quickly as possible. Simultaneously, assist the school in compiling a list of essential data to generate reports on students' employment circumstances post-graduation, as this will aid in making accurate and timely decisions. Consider updating training programs to enhance their quality and fulfill the market's demand for human resources.*

**Keywords:** *job portal, management information system, connecting businesses to support employment for Phan Thiet University students*

## Author Information:

**MIT. Le Van Sang** (\*Corresponding authors), Office of Academic - University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam

Email: lvsang@upt.edu.vn

**MIT. Tuan Quoc Vo**, Faculty of Information Technology - University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam

Email: vqtuan@upt.edu.vn

## Notes:

The authors declared no competing interests.

# THE PEER REVIEW PROCESS IN A SCIENTIFIC JOURNAL: AN EDITORIAL INSIGHT FROM THE UNIVERSITY OF PHAN THIET JOURNAL OF SCIENCE

Nguyen Minh Tam<sup>1</sup>, Nguyen Le Uyen Minh<sup>2,\*</sup>

<sup>1</sup>*Faculty of Basic Sciences, University of Phan Thiet, Phan Thiet City, Binh Thuan Province, Vietnam*

<sup>2</sup>*Faculty of Foreign Languages, University of Phan Thiet, Phan Thiet City, Binh Thuan Province, Vietnam*

**Abstract:** *Peer review is an important step in the process of publishing scientific research results, as it helps ensure the integrity of a study and the validity and originality of data published in current scientific journals. Recently, there have been an increasing number of retractions of published papers in well-established journals. This leads to a legitimate question about the inherent quality and shortcomings along the publication path. This letter provides a comprehensive overview of this process applied to scientific publications in, among others, leading ISI or Scopus journals. The University of Phan Thiet Journal of Science (UPTJS), from the start of its establishment, has strictly followed the peer review to uphold the high standards of the scientific community. The historical progression of peer review, including single-blind and double-blind procedures, as part of the manuscript's evaluation is also described. It delves into the roles and responsibilities of several parties involved including authors, reviewers and editors. A flowchart and a table are built to provide readers with an easy-to-follow overview of the workflow and its application to UPTJS. Finally, we emphasize the need for continuous improvement and implementation of optimal methods, in particular the selection of reviewers, to maintain the excellence and trustworthiness of scientific publications.*

**Keywords:** *peer review, scientific publishing, quality control*

## I. INTRODUCTION

The vigorous and tremendous development of all branches of science actually leads to a continuous and rapid increase in scientific publishing activities. Scientific publications have the noble mission of spreading knowledge from scientific research to the broader community, thereby enriching the knowledge base of humanity. However, not all published papers hold sufficient value for scientific research publication. Research results, presented in a manuscript and sent to a publisher, need to meet the publication standards of each specific publisher. Usually, the publisher, represented by an editor, follows a reasonable and transparent peer-review

process to determine the scope and value of these research results, as well as their ability to contribute to scientific knowledge. Furthermore, the peer review process aims to help researchers improve and perfect their work through critical comments from reviewers, who are supposed to be experts in the same field of research.

Peer review is no doubt a crucial component of research dissemination, ensuring the legitimacy, validity and originality of the studies published. Nevertheless, from time to time, some published papers were subsequently found to be insufficient, with inconsistent results, incorrect interpretation, or even including fraudulent data. Recently, an increasingly

large number of retractions of published papers in several well-established journals has lead to a legitimate question about the shortcomings of peer review. In this context, the present editorial perspective provides us with a thorough study of the peer review approach used by respectable ISI or Scopus-indexed journals, with a particular emphasis on the current processes used by the University of Phan Thiet Journal of Science (UPTJS) from the start to highlight the importance of manuscript review for maintaining scientific standards. We first examine the history of peer review, including both single-blind and double-blind procedures, and clarify the duties and responsibilities of three important players including authors, reviewers and editors. We aim to give a comprehensive sequence of the UPTJS’s operations. This paper promotes the preservation of quality and reliability in scientific publication by emphasizing the need for continuous improvement and the implementation of best practices.

## II. THE PEER REVIEW PROCESS IN A SCIENTIFIC JOURNAL

As stated above, peer review serves as a quality control mechanism in scholarly publication, ensuring that research articles meet the standards of the journal considered. Experts in the same field, known as peers, review a submitted manuscript in a journal and thereby assess its quality, validity, and relevance. The journal’s editor makes a decision whether to accept, reject, or request revisions before publication of the manuscript considered, based on feedback from reviewers.

The flowchart displayed in Figure 1 systematically illustrates the stages of the publication process for a manuscript submitted to a journal, while Table 1 presents the roles and responsibilities of the parties involved in the process, including the manuscript author(s), the journal editor, and the peer reviewer(s), corresponding to each stage.

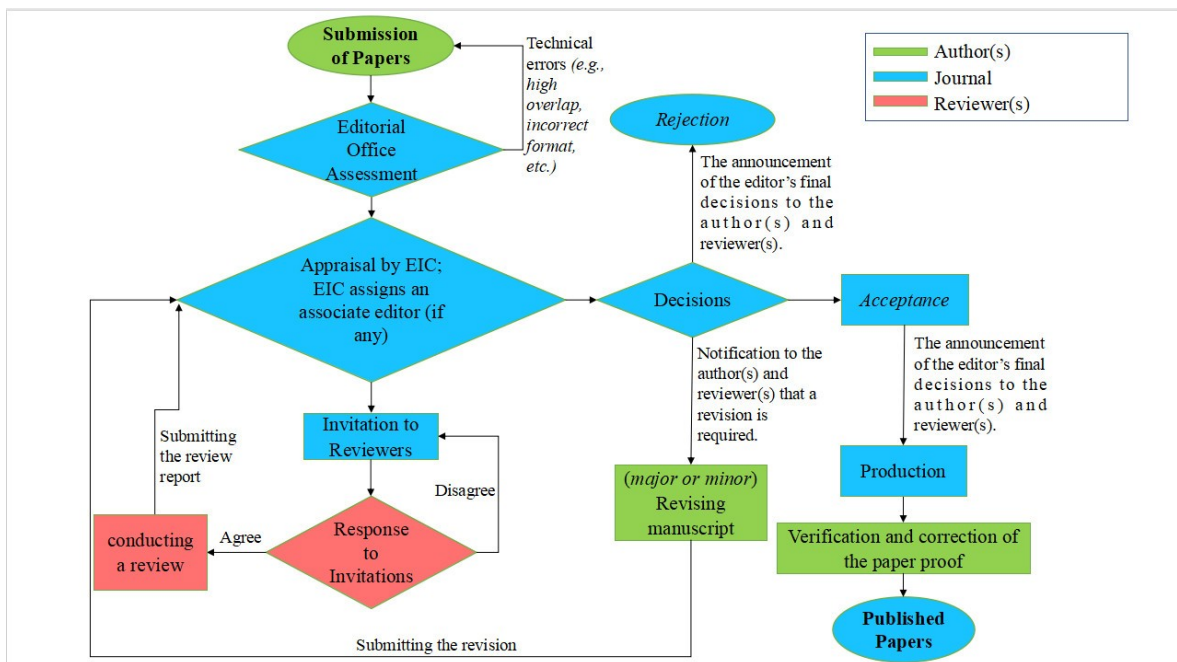


Figure 1. The flowchart of the publication process for scientific papers

Table 1. A summary of the publication process in scientific journals and applications for the UPTJS timeline

Procedure	Author(s)	Journals	Peer reviewer(s)	(UPTJS) Timeline
1. Submission of Papers	The corresponding author submits the paper to the journal (usually done via an online system such as ScholarOne Manuscripts. Some journals may accept submissions by email).			
2. Editorial Office Assessment		The Editorial Office checks if the manuscript adheres to the requirements described in the journal's Author Guidelines <i>and does not assess the paper's quality at this point.</i>		3 days
3. Evaluation by the Editor-in-Chief (EIC)		The EIC checks the manuscript considering its scope, originality and merits. To save time, <i>the editor may reject the manuscript at this stage.</i>		3 days
4. EIC assigns an Associate Editor (AE)		Some journals have AE (or equivalent) as an editor-in-charge who handle peer review.		3 days
5. Invitation to Reviewers		The handling editor sends invitations to scientists who are believed to be appropriate reviewers and waits for feedback. Further invitations are issued, if necessary, until the required number of reviewers is secured. Commonly, 2 or 3 reviewers are required, but this is dependent on each journal.		3 to 7 days

<p>6. Response to Invitations</p>		<p>The journal might ask individual who declines the invitation to review to suggest alternative reviewers.</p>	<p>Potential reviewers consider the invitation with respect to their own expertise, conflicts of interest, and availability. They then accept or decline the invitation to review. If possible, they might also suggest alternative reviewers when declining.</p>	<p>3 to 7 days</p>
<p>7. Conducting a review</p>			<p>The reviewer sets aside time to read the paper several times. If the reviewer initially finds major problems, they may choose not to proceed with the review and recommend that the journal <b>rejects the manuscript</b> at this time.  Otherwise, they will read the paper several more times, taking notes to build a detailed point-by-point review. They then submit the review report to the journal along with one of following recommendations:  + <b>‘published as is’</b> + <b>‘revised’</b>, including: - <i>‘minor revision’</i> - <i>‘major revision’</i>  + <b>Rejected</b></p>	<p>2 to 4 weeks</p>
<p>8. Evaluating the reviews</p>		<p>Before making a decision, the handling editor takes into account all the returned reviews. If the reviews differ widely, the editor may invite an additional reviewer to get an extra opinion before making a decision.</p>		<p>3 to 7 days</p>

<p>9. Notification of the decision</p>	<p>The handling editor sends a decision to the corresponding author, including all relevant reviewer comments.  The editor also sends his or her decision, including the full text of the relevant reviews, to all reviewers (<i>This implies that each reviewer has access to the content of the remaining review(s)</i>).  <i>Comments will be anonymous if the journal follows a single-anonymous or double-anonymous peer review model.</i> Journals that follow an open or transparent peer review model will share the identities of the reviewers with the author(s).</p>	<p>The handling editor will include all comments from reviewers to help the author(s) improve the article.</p>	<p>1 day</p>
<p>10. Rejection</p>	<p>The author(s) should carefully read the comments from reviewers to improve the article before resubmitting it to the same journal (but adhere to the review process from the beginning again) or to another journal considered more suitable.</p>	<p>Reviewers are informed by the journal, letting them know the outcome of their review.</p>	<p>1 day</p>
<p>11. Acceptance</p>	<p>The author(s) need to carefully read the proof, correct all errors found, and then send the corrected proof to the journal.</p>	<p>After being accepted, the journal announces to the corresponding author (or maybe all authors) the final decision of the editor. The paper is sent to production, and its proof version is sent to the author(s) to check and correct any errors, such as typos and grammatical errors.</p>	<p>1 day</p>

<p>12. Revision (<i>except for the manuscript, which is accepted to publish or reject</i>)</p>	<p>The authors respond to the reviewer's comment(s) as well as revise the manuscript according to the requests of the reviewer(s). The revised manuscript is submitted again to the journal.</p>			<p>2 to 3 weeks</p>
<p>13. Invitation to Reviewers (Round 2)</p>		<p>The handling editor invites the previous reviewer(s) to review the revision to save time, instead of inviting completely new ones and then sends the revised manuscript to them. In case one (or more) of them disagrees, the editor does not need to send the revised manuscript to her/him and can invite another one. The handling editor does not need to send the revised manuscript to the reviewer, who is allowed to accept or reject the revision without considering it further.</p>		<p>1 week</p>
<p>14. Reviewing the Revised Manuscript</p>			<p>Return to step 7 and conduct the review again. The managing editor might give the final decision (acceptance or usually rejection) of the manuscript if the response is not satisfied after three review rounds.</p>	<p>1 to 4 weeks</p>

The publication process of a scientific journal is a multifaceted journey that encompasses key stages such as submission, editorial assessment, evaluation by the Editor-in-Chief, reviews, decisions by the editor, and potential revision rounds (Wiley, 2024) and how it is used in the UPTJS is as follows:

## 2.1 Submission of Papers

The submission process for academic journals varies significantly across disciplines, reflecting the diversity in research culture and publication practices. Leading journals such as *Journal of the American Chemical Society (JACS)* and *Physical Review Letters (PRL)* in the natural sciences, *Journal of the American Medical Association (JAMA)* and *New England Journal of Medicine (NEJM)* in the health sciences utilize sophisticated online submission systems such as ScholarOne, in which authors are required to follow a detailed step-by-step process of manuscript submission, including uploading files and providing necessary information about research (ACS, APS, AMA và NEJM, 2024).

Similarly, in the financial field, *The Journal of Finance* requires electronic submissions through an online portal, emphasizing the importance of following specific author guidelines (AFA, 2024). Humanities journals, such as the *Journal of Social Sciences*, might offer a more flexible approach, accepting submissions via email or online portals, but still insisting on strict adherence to formatting and style guideline (Richtmann Publishing, 2024). Meanwhile, in engineering and computer science journals, such as *International Journal of Engineering and Computer Science (IJECS)* demand submissions through manuscript central systems, where adherence to template and formatting guidelines is crucial. This diversity underscores the importance of consulting and following each journal's

specific submission instructions to ensure a smooth publication process (IJSRM, 2024).

The initial acknowledgment from the editorial office confirming the receipt of the manuscript generally occurs within a week of submission. This time frame can vary depending on the journal's operational capacity and the volume of submissions being processed. It is important for authors to monitor their email (including spam folders) for this confirmation and any further instructions or requirements from the journal.

## 2.2 Editorial Office Assessment

The Journals' administrative staff checks that the paper adheres to the requirements described in the journal's Author Guidelines. The editorial office does not assess the paper's quality at this point, but pays attention to whether it meets the basic regulations. At this point, UPTJS makes a technical check utilizing software tools to assess the plagiarism rate and fix any concerns with the use of artificial intelligence (AI) in the submitted papers. The submissions are checked using plagiarism detection tools to confirm their originality and identify any instances of unacknowledged or incorrectly referenced sources to detect manuscripts written by AI.

The acceptable level of text overlap is determined by the policies of each academic journal, typically ranging from 5% to 15%. This criterion takes into consideration both unintentional and intentional forms of overlap. Unintentional overlap occurs when an author coincidentally aligns with existing ideas without awareness, while intentional overlap involves purposeful replication or modification of previously published content, whether verbatim or with slight alterations (Baklytskyi, 2024). To comply with the UPTJS publish policy, an article's plagiarism rate must not exceed the stipulated limits: less than 25% for the

total piece and less than 5% for individual sources. Failure to meet these criteria may result in the submission being rejected. UPTJS's goal in completing this technical check is to preserve the publication's integrity and quality while also keeping the journal's professional criteria.

The incorporation of AI into research techniques has recently provoked heated discussion and controversy within the academic world. The issue of whether AI may be used ethically in scientific published work has become a hot topic, raising questions about the consequences for research integrity and oversight. The ethical concerns surrounding the use of AI in research are critical, since they address problems of openness, accountability, and bias reduction. It is critical that the use of AI in research be thoroughly assessed to guarantee that it is consistent with ethical norms and standards. Researchers and institutions must use AI technology with prudence, moderation and critical attention, taking steps to safeguard ethical values and maintain the legitimacy and dependability of academic work. By critically evaluating the role of AI in research and following to ethical principles, the scientific community may responsibly traverse this complicated terrain and contribute to the development of knowledge (Stahl, Schroede & Rodrigues, 2023).

Returning to editorial office assessment, authors can expect a response from UPTJS within one week requesting initial revisions. The journal may ask authors to revise their manuscripts to reduce plagiarism by properly citing sources, paraphrasing content, and adhering to the formatting requirements.

### **2.3 Evaluation by the Editor-in-Chief (EIC)**

The Editor-in-Chief evaluates the manuscript's alignment with the journal's scope, originality, and academic excellence.

At this point, the EIC reserves the right to reject a manuscript when it does not satisfy the above criteria. Timeline: completed within three days.

### **2.4 EIC assigns an Associate Editor (AE)**

UPTJS has an editorial secretary, and one of the Associate Editors who handles reviews. The reviewers are experts and scientists in various areas. The journal selects them for review invitations based on their expertise, which aligns with the field of each particular manuscript. For interdisciplinary articles, UPTJS adheres to the "paired" rule, inviting a reviewer representing each major to ensure a thorough evaluation of the study. It is a systematic process that matches reviewers based on their expertise in different majors or disciplines relevant to the paper under consideration. By combining reviewers from various areas, the assessment process gains a complete and well-rounded viewpoint. This guarantees that the article is properly reviewed from numerous perspectives, resulting in a more comprehensive and informative appraisal. The "paired rule" underlines the relevance of various skills while assessing multidisciplinary publications. For example, if a manuscript covers both business administration and economic law, UPTJS may request that a reviewer specializing in business administration and another specializing in economic law offer a full assessment from both viewpoints.

### **2.5 Invitation to Reviewers**

The managing editor extends invitations to experts regarded as suitable to serve as reviewers. The criteria for choosing reviewers are critical to ensuring the quality and integrity of the peer review process. Peer reviewers are selected based on their knowledge and competence which should be closely related to the topic of the paper being reviewed. To give informative and helpful input, reviewers need to have a

well-established research background on the topic. Editors often prefer to invite reviewers who have already worked with them or have established outstanding expertise in the research field, guaranteeing a comprehensive and informed review process (COPE, 2017). The authors may also have a part in recommending possible reviewers who they feel are qualified to evaluate their work. Furthermore, authors have the option to refuse specific reviewers, particularly where conflicts of interest or prejudices may jeopardize the review's integrity. The thorough selection of peer reviewers contributes to the peer review process's integrity and academic rigor. Upon receiving answers, more invitations are sent, if needed, until the desired number of reviewers is obtained. Typically, this number ranges from 2 to 3; however, there may be some variability among journals.

When confronted with opposing viewpoints from two reviewers, it is critical to seek the advice of a third reviewer to provide additional perspectives and information. The goal of contacting a third reviewer is to provide a more diverse appraisal of the paper and help clarify any contradictions or doubts in the input obtained. While the advice of several reviewers is crucial in providing a broad evaluation, the editor ultimately decides whether to approve or reject the article. The Editorial Board, which is made up of experts in the area and is in charge of helping the editors, but it is the handling editor who examines comments from all reviewers before making the final decision based on the manuscript's quality, relevance, and alignment with the journal's standards. When needed the handling editor can seek advice from relevant members of the editorial board, such a collaborative and thorough review process helps to maintain the publication's integrity and trustworthiness.

## 2.6 Response to Invitations

When responding to review invitations, prospective reviewers carefully consider their expertise, possible conflicts of interest, and availability. They analyze whether their expertise and background are relevant to the subject of the paper, ensuring that they can deliver a useful and informed review. Furthermore, evaluators assess any possible conflicts of interest that might jeopardize their impartiality or objectivity. Availability is also an important factor, as reviewers must dedicate enough time to properly analyze the work. Based on these parameters, reviewers decide whether to accept or refuse the offer to review. When reviewers refuse, they may recommend alternate experts who can deliver an appropriate evaluation. This thorough and transparent approach to responding to review invitations contributes to the quality and integrity of the peer review process (COPE, 2017).

## 2.7 Conducting a review

The reviewer sets aside time to read the paper several times. The reviewer uses the first read to form an initial impression of the work. If the reviewer initially finds major problems, they may choose not to proceed with the review and recommend that the journal rejects the manuscript at this time. A pertinent question is how long a review process takes. Estimating the duration of the review is difficult since it depends on how diligently the reviewers complete their review assignments. Today, there are online platforms, such as letpub.com or scirev.org, that compile the mean duration of reviews for several academic journals, aiding researchers in estimating the time it may take for their manuscripts to undergo the review process in their particular area of study (Politzer-Ahles, & Yao, 2017). UPTJS requests reviewers take a two-to-three-week time frame to finish their review. After multiple readings, reviewers meticulously

take notes to craft a detailed point-by-point evaluation of the paper. Subsequently, they submit a comprehensive review report to the journal, accompanied by one of the following recommendations (RSC, 2024):

- “Published as is”
  - “Revised”, which includes:

“Minor revision”: involves minor adjustments to enhance clarity, accuracy, or quality, such as addressing typos, refining sentence structure, or rectifying minor formatting issues. This revision is less extensive than a major revision and may not require reevaluation by the reviewer post-revision.

“Major revision”: entails substantial modifications to content, structure, or argumentation, necessitating significant rewriting, addition or removal of sections, and addressing feedback to improve the paper’s overall quality. A major revision typically undergoes further review, possibly by a different reviewer, before acceptance.

- “Rejected”: Reviewers must clearly articulate reasons for rejection, citing a lack of new insights or insufficient quality. Additionally, reviewers should highlight incomplete aspects to guide authors in enhancing their work for future submissions.

In some scientific journals, there are two types of “rejections”, including:

“Rejected”: The evaluated manuscript has been deemed unsuitable for publication in its current form. This decision is usually final, and the authors are not allowed to resubmit the same manuscript to the journal.

“Rejected but allowing re-submission” Although the manuscript was not accepted for publication in its current form, the authors are permitted to revise and resubmit the article for further consideration. This decision indicates that the reviewers see potential in the research but request significant revisions

or additional experiments before it can be accepted for publication.

## 2.8 Evaluating the reviews

Before making a decision, the managing editor takes all the returned reviews into account. If the reviews differ widely from each other (for example, one requests an acceptance or a minor revision, whereas another requests a rejection), the editor may invite an additional reviewer to get an extra opinion before making a decision. When the peer review date expires without the review report, the editorial office must issue a reminder email and begin negotiations about extending the deadline. If the reviewer remains unresponsive even after the time extension, the editorial staff might consider inviting another reviewer as a precaution. The addition of a new reviewer will require an extra 3 to 4 weeks on the procedural timetable. As a result, editorial offices plan ahead of time for a larger number of submissions than many journals expected in order to counteract possible unanticipated events such as delayed reviewer comments, manuscript rejections, or author withdrawals.

It is clear that an editor tends to make a decision on the fate of a manuscript by taking a balance between the reviewers’ comments and remarks. A reviewer is supposed to have not only competence and knowledge in the subject of the manuscript, but also, perhaps more importantly, professional conscience, openness to new ideas and fairness. It is sometimes unfortunate that some reviewers, thanks to the anonymous status, tend to lower or even destroy the work of a competing group by giving nonconstructive or exaggerated comments, or requesting some non-realistic additional work. It is often hard to foresee the possible conflicts of interest and/or fairness of a reviewer. As far as what we are experienced, UPTJS trust that a great majority of our selected reviewers

are competent and fair.

## 2.9 Notification of decision

The handling editor notifies the decision to relevant parties. The editor also sends the entire review and decision to author(s) and all reviewers. This technique presupposes that each reviewer has access to the assessments supplied by their peers. Journals that use a single- or double-blind peer review method keep comments anonymous. Journals that adopt an open or transparent peer review process disclose reviewer identities to the author(s) and vice versa. For fairness, UPTJS does not reveal the identities of reviewers to authors, and vice versa, as well as among reviewers.

## 2.10 Rejection

In the event that a manuscript is rejected, the journal will notify the author and all reviewers involved in the manuscript of the editorial board's conclusions, as well as report the results of the review. The author(s) could take advantage by attentively evaluating the constructive suggestions offered by reviewers to improve their manuscript before resubmitting it to the same journal (but following the peer-review process from the beginning again) or to another journal judged more appropriate.

## 2.11 Acceptance

Upon acceptance, the author(s) thoroughly study the proof, correct any errors, and send the revised proof to the journal. The journal shares the proof version with the author(s) so they can visualize the outlook of the article published in the journal, allowing them to correct typographical and grammatical errors, or some lousy figures. Similar to rejection cases, reviewers should get an email from the journal informing them of the conclusion of their review.

The technical staff will then supervise the typesetting process. UPTJS will send the authors an acceptable proof in PDF format

for rigorous inspection and correction of any minor mistakes, if required, before the journal's official publication in both print and online forms. The author(s) sign a copyright transfer form of the article to the journal with a commitment that disputes and complaints between the authors and conflicts of interest related to the article will not be the responsibility of the journal.

## 2.12 Revision Process

After receiving reviews, authors revise the work based on recommendations and provide responses to the comments and suggestions. Following that, the revised article can be submitted again to the journal for further perusal by the editor.

When replying to reviewers point-by-point, it is critical to thoroughly analyze each comment and make appropriate corrections. If the author agrees with a reviewer's criticism, implementing the edits in the revised version according to the recommendations is a standard practice. On the other side, if the author disagrees with a specific suggestion, there is a need for a clear and comprehensive explanation for not embracing the requested change. This explanation serves to support the author's point of view and help the editorial board's decision-making process.

If there are the same questions between the reviewers, the authors can use the same answer to respond; however, the authors should not combine them. To ensure clarity and organization throughout the response process, authors should provide the specific locations for the changes in the revised manuscript. This includes specifying paragraphs, pages, and line numbers where the reviewer made their critique for easy reference and verification. A revised version with highlighted additions is often requested.

If authors have difficulty reaching the stipulated schedule from original submission

to article revision, they may seek an extension. In circumstances where several extensions have been granted but the revision has not been completed successfully, the best course of action may be to withdraw it and resubmit the new version. In such cases, the journal will conduct a review procedure similar to that of a new submission.

### **2.13 The second round review invitation**

In cases of minor revision, the handling editor can make an edition to accept the manuscript. For a major revision, the managing editor preferentially invites previous reviewers to examine the revised article again. However, if a reviewer declines, the editor may choose to ask alternate reviewers instead.

The managing editor is not obligated to send the amended manuscript to the reviewer who rejected the previous manuscript or accepted the minor amendment without further review.

### **2.14 Reviewing the revised manuscript**

The process reverts to step 2.7, where reviewers are tasked with conducting a thorough review of the edited manuscript. The managing editor can make the final decision (acceptance or often rejection if editing are not satisfied) after three review rounds.

The overall duration of the process,

spanning from manuscript submission by the author to publication, typically ranges between 10 to 20 weeks. Specifically, the peer review process accounts for approximately 8 to 13 weeks of this timeline.

## **III. CONCLUSION**

The peer review process in scientific publications is a crucial step to ensuring the integrity, validity, and quality of published research work. From initial submission to final publication, each step, including editorial pre-assessment, reviewer evaluation, and decision-making, is critical to ensuring the legitimacy and brilliance of a scientific study. The UPTJS endeavors to attain high norms by implementing rigorous peer review approaches, continuing development, building trust, and encouraging information dissemination. The iterative structure of the process, with possibilities for revisions and numerous review rounds as needed, demonstrates our dedication to maintaining high standards in scientific publication. The peer review process, as the foundation of academic communication, continues to be crucial for keeping openness, trustworthiness, and creativity in scientific discourse. This obviously requires the selection of high-quality reviewers who not only have competence and knowledge but also, perhaps more importantly, professional conscience, openness and fairness.

### **Author Information:**

**Dr. Nguyen Minh Tam**, Dean of the Faculty of Basic Sciences - Member of UPTJS Editorial Council, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam

Email: nmtam@upt.edu.vn

**M.A. Nguyen Le Uyen Minh** (*\*Corresponding authors*) Lecturer at the Faculty of Foreign Languages, UPTJS Editorial Secretary, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam

Email: nluminh@upt.edu.vn

### **Notes**

The authors declared no competing interests.

### **Article Information**

*Received: 20 March 2024*

*Revised: 25 May 2024*

*Accepted: 28 February 2024*

# QUY TRÌNH BÌNH DUYỆT TRONG TẠP CHÍ KHOA HỌC: GÓC NHÌN TỪ BAN BIÊN TẬP CỦA TẠP CHÍ KHOA HỌC TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT

Nguyễn Minh Tâm<sup>1</sup>, Nguyễn Lê Uyên Minh<sup>2,\*</sup>

<sup>1</sup>Khoa Cơ bản, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

<sup>2</sup>Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

**Tóm tắt:** Bình duyệt đóng vai trò quan trọng trong quá trình xuất bản các kết quả khoa học, đảm bảo tính liêm chính, hợp lệ và nguyên bản của các nghiên cứu được công bố trong các tạp chí khoa học hiện nay. Đáng chú ý là gần đây, số lượng bài báo khoa học trên các tạp chí uy tín bị rút lại ngày càng nhiều. Điều này dẫn đến một câu hỏi chính đáng về chất lượng và những thiếu sót còn tồn tại trong quá trình xuất bản. Bài viết này giới thiệu một cái nhìn tổng thể về quy trình bình duyệt hiện đang được áp dụng bởi các tạp chí khoa học hàng đầu trong hệ thống ISI và Scopus. Không ngoại lệ, Tạp chí Khoa học Trường Đại học Phan Thiết (UPTJS), từ khi mới thành lập, đã tuân thủ quy trình bình duyệt chặt chẽ nhằm đảm bảo duy trì các tiêu chuẩn của cộng đồng khoa học. Quá trình đánh giá bản thảo thông qua quy trình bình duyệt kín ẩn danh đơn hoặc ẩn danh kép được mô tả trong bài viết này, nhấn mạnh vai trò và trách nhiệm của các bên liên quan, bao gồm tác giả, chuyên gia phản biện, và đội ngũ ban biên tập. Quy trình làm việc của các tạp chí được trình bày trong bảng và lưu đồ minh họa để người đọc dễ dàng theo dõi. Đây cũng là cách thức mà Tạp chí UPTJS đang áp dụng để duy trì chất lượng và độ tin cậy của các ấn phẩm khoa học được xuất bản.

**Từ khóa:** quy trình bình duyệt, xuất bản, tạp chí khoa học, kiểm soát chất lượng

## I. GIỚI THIỆU

Sự phát triển ngày càng mạnh mẽ của các ngành khoa học đã dẫn đến sự gia tăng liên tục và nhanh chóng của hoạt động xuất bản khoa học. Các ấn phẩm khoa học có sứ mệnh cao cả là truyền bá rộng rãi kiến thức khoa học đến cộng đồng, từ đó làm phong phú thêm kho tàng tri thức của nhân loại. Tuy nhiên, không phải tất cả các công trình khoa học được xuất bản đều đảm bảo đủ giá trị để công bố. Kết quả nghiên cứu được trình bày dưới dạng bản thảo và gửi đến nhà xuất bản cần đáp ứng tiêu chuẩn xuất bản của từng nơi. Thông thường, nhà xuất bản, được đại diện bởi một ban biên tập, tuân theo quy trình bình duyệt thích hợp và minh bạch để xác định phạm vi và giá trị của những kết quả nghiên cứu cũng như khả năng đóng góp của chúng cho kiến thức khoa học. Hơn nữa, quy

trình bình duyệt nhằm mục đích giúp các nhà nghiên cứu hoàn thiện công trình của mình thông qua những nhận xét phê bình từ người phản biện – cũng là chuyên gia trong cùng lĩnh vực nghiên cứu.

Quy trình bình duyệt chắc chắn là một phần quan trọng của việc công bố nghiên cứu, đảm bảo tính hợp pháp, hiệu lực và nguyên bản của các nghiên cứu này. Tuy nhiên, đôi khi, một số bài báo đã được xuất bản bị phát hiện có kết quả không nhất quán, giải thích không chính xác hoặc thậm chí bao gồm cả ngụy tạo dữ liệu. Gần đây, số lượng các bài báo được xuất bản trên một số tạp chí uy tín bị rút bài ngày càng nhiều đã dẫn đến nghi vấn về những thiếu sót trong quá trình bình duyệt. Trong bối cảnh này, quan điểm của ban biên tập là đem đến một cái nhìn cụ thể hơn về phương pháp bình duyệt được sử

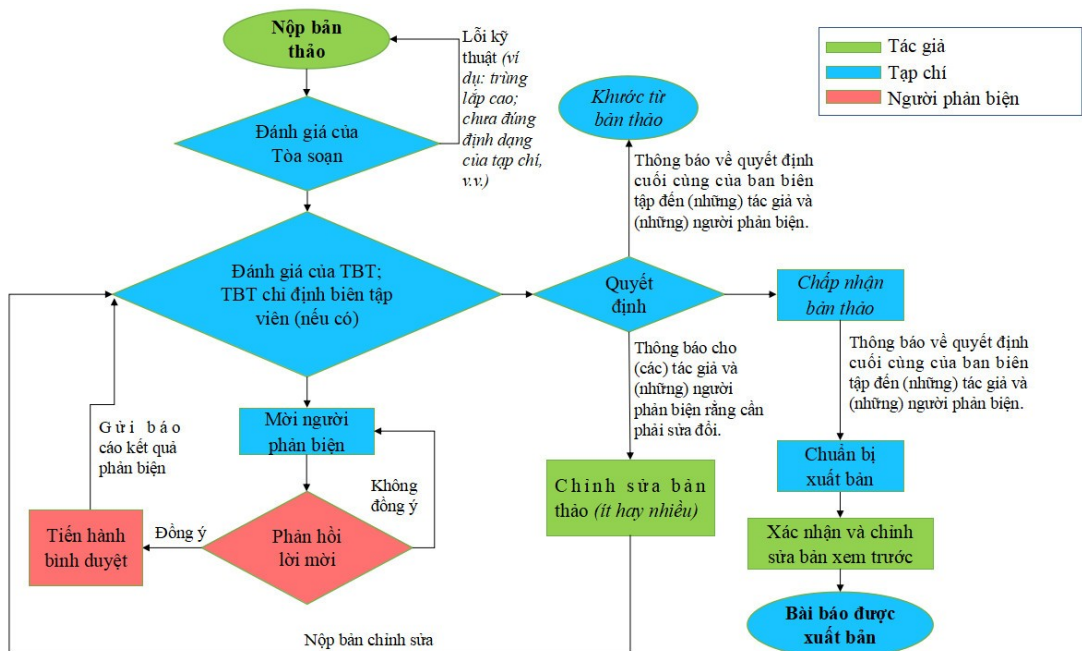
dụng bởi các tạp chí có uy tín trong hệ thống cơ sở dữ liệu ISI hoặc Scopus, đặc biệt liên hệ cách mà Tạp chí Khoa học Trường Đại học Phan Thiết (UPTJS) áp dụng hiện nay. Ngay từ đầu, UPTJS đã nhấn mạnh tầm quan trọng của việc xem xét bản thảo nhằm đảm bảo duy trì các tiêu chuẩn khoa học. Trước tiên, chúng tôi tiến hành quy trình bình duyệt, bao gồm cả phương pháp “ẩn danh đơn”<sup>1</sup> và “ẩn danh kép”<sup>2</sup>, đồng thời làm rõ nhiệm vụ và trách nhiệm của ba bên chính yếu bao gồm tác giả, người phản biện và ban biên tập. Bài viết này nhằm cung cấp một trình tự toàn diện về các hoạt động của UPTJS cũng như góp phần thúc đẩy việc duy trì chất lượng và độ tin cậy trong xuất bản khoa học bằng cách nhấn mạnh sự cần thiết phải cải tiến liên tục và thực hiện các biện pháp tối ưu.

## II. QUY TRÌNH BÌNH DUYỆT CỦA TẠP CHÍ KHOA HỌC

Như đã nêu ở trên, bình duyệt đóng vai trò

như một cơ chế kiểm soát chất lượng trong xuất bản học thuật, đảm bảo rằng các nghiên cứu được công bố đáp ứng các tiêu chuẩn của tạp chí. Các chuyên gia trong cùng lĩnh vực (*peer - đồng nghiệp ngang hàng*), được mời để phản biện bản thảo gửi đến tạp chí và từ đó đánh giá chất lượng, tính hợp lệ và mức độ phù hợp của nó đối với tiêu chuẩn của tạp chí. Ban biên tập của tạp chí sẽ đưa ra quyết định chấp nhận, từ chối, hay yêu cầu chỉnh sửa bản thảo cho đến khi đạt chất lượng để xuất bản, dựa trên báo cáo kết quả từ những người phản biện.

Hình 1 là hệ thống lưu đồ minh họa các giai đoạn của quy trình xuất bản đối với một bản thảo được gửi tới một tạp chí khoa học, còn Bảng 1 trình bày vai trò và trách nhiệm của các bên tham gia vào quy trình, bao gồm (các) tác giả, ban biên tập của tạp chí, và (những) người phản biện tương ứng với từng giai đoạn.



Hình 1. Lưu đồ quy trình xuất bản các bài báo khoa học

<sup>1</sup>Bình duyệt ẩn danh đơn (*Single-blind peer review*): Trong phương pháp này, danh tính của người phản biện (*reviewer*) được giấu kín đối với tác giả của bản thảo, nhưng người phản biện biết danh tính của tác giả.

<sup>2</sup>Bình duyệt ẩn danh kép (*Double-blind peer review*): Trong phương pháp này, danh tính của cả tác giả và người phản biện đều được giấu kín đối với nhau.

Bảng 1. Tóm tắt quy trình công bố trên tạp chí khoa học và áp dụng về mặt thời gian của UPTJS

Quy trình	Tác giả	Tạp chí	Người bình duyệt/ phản biện	(UPTJS) Thời gian
1. Nộp bản thảo	Tác giả liên hệ gửi bài báo cho Tạp chí (thường được thực hiện thông qua hệ thống trực tuyến như ScholarOne Manuscripts. Một số tạp chí có thể chấp nhận bài gửi qua email).			
2. Đánh giá của Tạp chí		Ban Biên tập kiểm tra xem bản thảo có tuân thủ các yêu cầu được mô tả như trong hướng dẫn của tạp chí dành cho tác giả và không đánh giá chất lượng bài báo ở thời điểm này.		3 ngày
3. Đánh giá của Tổng Biên tập (TBT)		TBT kiểm tra, xem xét phạm vi, tính nguyên bản và giá trị của bản thảo. Để tiết kiệm thời gian, ban biên tập có thể từ chối bản thảo ở giai đoạn này.		3 ngày
4. TBT giao việc cho biên tập viên phụ trách (BTV)		Một số tạp chí có BTV được giao phụ trách việc sắp xếp bình duyệt.		3 ngày
5. Gửi lời mời đến người phản biện		Biên tập viên phụ trách gửi lời mời đến các nhà khoa học được cho là thích hợp để làm người phản biện và chờ phản hồi. Tạp chí có thể tiếp tục gửi lời mời cho đến khi đảm bảo đủ số lượng người phản biện cần thiết. Thông thường, cần có 2 hoặc 3 người phản biện, nhưng điều này phụ thuộc vào từng tạp chí.		3 đến 7 ngày

<p>6. Phản hồi lời mời bình duyệt</p>		<p>Nếu một cá nhân từ chối lời mời phản biện, Tạp chí có thể yêu cầu họ đề xuất những người phản biện thay thế.</p>	<p>Những người được mời phản biện xem xét lời mời dựa trên chuyên môn của họ, xung đột lợi ích và tính khả dụng mà chấp nhận hoặc từ chối lời mời.  Họ cũng có thể đề xuất người phản biện thay thế trong trường hợp từ chối lời mời này.</p>	<p>3 đến 7 ngày</p>
<p>7. Tiến hành bình duyệt kín</p>			<p>Người phản biện dành thời gian để đọc bản thảo nhiều lần. Nếu nhận thấy có vấn đề lớn ngay từ ban đầu, họ có thể không cần tiếp tục phản biện và đề nghị tạp chí khước từ đăng bài ngay ở thời điểm này.  Nếu không, họ sẽ tiếp tục xem xét và đưa ra báo cáo kết quả phản biện chi tiết. Sau đó, họ gửi báo cáo này cho tạp chí cùng với một trong các khuyến nghị sau:  + “Chấp nhận đăng mà không cần chỉnh sửa”  + “chỉnh sửa”, bao gồm: - “chỉnh sửa nhiều” - “chỉnh sửa ít”  + Khước từ</p>	<p>2 đến 4 tuần</p>
<p>8. Đánh giá kết quả bình duyệt</p>		<p>Trước khi đưa ra quyết định, ban biên tập sẽ xem xét tất cả các báo cáo kết quả bình duyệt được trả về.</p>		<p>3 đến 7 ngày</p>

<p>9. Thông báo quyết định</p>		<p>Nếu các kết quả có sự khác biệt lớn, ban biên tập có thể mời bổ sung một người phản biện nữa để có thêm ý kiến trước khi đưa ra quyết định.</p>		<p>1 ngày</p>
<p>10. Khước từ đăng bài</p>	<p>(Các) tác giả nên đọc kỹ các nhận xét từ người phản biện nhằm cải thiện bản thảo để có thể gửi lại cho tạp chí lần nữa và tuân thủ theo quy trình bình duyệt lại từ đầu, hoặc gửi đến một tạp chí khác phù hợp hơn.</p>	<p>Ban biên tập gửi quyết định của mình cho tác giả liên hệ, bao gồm toàn bộ nội dung của báo cáo kết quả bình duyệt và cho tất cả những người phản biện có liên quan đến bản thảo.</p> <p>Các đánh giá sẽ được ẩn danh nếu tạp chí theo mô hình bình duyệt ẩn danh đơn hoặc ẩn danh kép. Các tạp chí theo mô hình bình duyệt công khai hoặc minh bạch sẽ chia sẻ danh tính của người bình duyệt với (các) tác giả.</p>		<p>1 ngày</p>
<p>11. Chấp nhận đăng bài</p>	<p>Tác giả cần đọc kỹ bản xem trước (proof), sửa tất cả các lỗi phát hiện được và gửi bản xem trước đã hiệu chỉnh cho Tạp chí.</p>	<p>Sau khi chấp nhận đăng bài, tạp chí thông báo tới tác giả liên hệ (hoặc có thể là tất cả các tác giả) quyết định cuối cùng của ban biên tập. Bài viết được gửi đến cho bộ phận sản xuất và bản xem trước (proof) sẽ được gửi đến (các) tác giả để kiểm tra và hiệu chỉnh lỗi sai, chẳng hạn như lỗi chính tả và lỗi ngữ pháp.</p>	<p>Người phản biện được Tạp chí thông báo cho biết quyết định khước từ đăng bài của Tạp chí và tất cả nội dung của báo cáo kết quả bình duyệt.</p>	<p>1 ngày</p>

<p>12. Chính sửa (trừ bản thảo đã được chấp nhận hoặc từ chối)</p>	<p>Các tác giả phản hồi và chỉnh sửa bản thảo theo yêu cầu của phản biện. Bản thảo đã chỉnh sửa được gửi lại cho tạp chí.</p>			<p>2 đến 3 tuần</p>
<p>13. Mời người phản biện (Vòng 2)</p>		<p>Ban biên tập mời những người phản biện trước đó đã bình duyệt cho bài báo (để tiết kiệm thời gian, thay vì mời những người phản biện hoàn toàn mới). Tạp chí gửi bản thảo đã sửa lại cho những người phản biện này. Trường hợp một (hoặc nhiều) người phản biện không đồng ý thì ban biên tập có thể mời người khác. Ban biên tập có thể không cần phải gửi bản thảo đã chỉnh sửa cho người phản biện và được phép chấp nhận hoặc từ chối bản chỉnh sửa này mà không cần xem xét thêm.</p>		<p>1 tuần</p>
<p>14. Xem xét bản chỉnh sửa</p>			<p>Quay lại bước 7 và tiến hành quá trình bình duyệt lại lần nữa. TBT có thể đưa ra quyết định cuối cùng (chấp nhận hoặc thường là từ chối) bản thảo nếu việc chỉnh sửa không đáp ứng yêu cầu sau ba vòng xem xét.</p>	<p>1 đến 4 tuần</p>

Quá trình xuất bản của một tạp chí khoa học là hành trình nhiều bước bao gồm các giai đoạn chính như gửi bài, đánh giá của ban biên tập, đánh giá của TBT, bình duyệt, quyết định của ban biên tập và các vòng chỉnh sửa nếu cần (Wiley, 2024) và cách các bước mà UPTJS áp dụng được thể hiện như sau:

## 2.1 Nội bài

Quy trình nộp bài ở các tạp chí học thuật có sự khác nhau đáng kể giữa các ngành, phản ánh mức độ đa dạng trong văn hóa nghiên cứu và thực tiễn xuất bản. Các tạp chí hàng đầu như Tạp chí của Hiệp hội Hóa học Hoa Kỳ (*Journal of the American Chemical Society - JACS*) và Tạp chí Vật lý (*Physical Review Letters - PRL*) trong lĩnh vực khoa học tự nhiên, Tạp chí của Hiệp hội Y khoa Hoa Kỳ (*Journal of the American Medical Association - JAMA*) và Tạp chí New England Journal of Medicine (*NEJM*) trong lĩnh vực khoa học sức khỏe sử dụng các hệ thống gửi trực tuyến phức tạp như ScholarOne, trong đó tác giả được yêu cầu tuân theo quy trình gửi bản thảo chi tiết từng bước, bao gồm tải các tệp và cung cấp thông tin cần thiết về nghiên cứu (ACS, APS, AMA và NEJM, 2024).

Tương tự, Tạp chí Tài chính (*The Journal of Finance*) yêu cầu nộp bài dưới dạng điện tử thông qua cổng thông tin trực tuyến, nhấn mạnh tầm quan trọng của việc tuân theo các hướng dẫn cụ thể đối với tác giả (AFA, 2024). Tạp chí Khoa học Xã hội (*The Journal of Social Sciences*), có thể đưa ra cách tiếp cận linh hoạt hơn, chấp nhận bài gửi qua email hoặc cổng trực tuyến, nhưng vẫn yêu cầu tuân thủ nghiêm ngặt các hướng dẫn về định dạng và văn phong (Richtmann Publishing, 2024). Trong khi đó, trên các tạp chí kỹ thuật và khoa học máy tính, chẳng hạn như Tạp chí Quốc tế về Kỹ thuật và Khoa học Máy tính (*International Journal of Engineering and Computer Science - IJECS*) yêu cầu gửi bài qua hệ thống trung tâm bản thảo, trong

đó việc tuân thủ các nguyên tắc mẫu và định dạng là rất quan trọng. Sự đa dạng này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc tuân theo hướng dẫn gửi bài cụ thể của từng tạp chí để đảm bảo quá trình xuất bản diễn ra suôn sẻ (IJSRM, 2024).

Sự phản hồi ban đầu từ tòa soạn là xác nhận việc đã tiếp nhận bản thảo, thường diễn ra trong vòng một tuần kể từ khi tác giả nộp bài. Khung thời gian này có thể thay đổi tùy thuộc vào năng lực hoạt động của tạp chí và khối lượng bài gửi đến được xử lý. Điều quan trọng là tác giả phải theo dõi email của mình (bao gồm cả mục thư rác) để biết thông tin xác nhận này cũng như bất kỳ hướng dẫn hoặc yêu cầu nào khác từ phía tạp chí.

## 2.2 Đánh giá của Tạp chí

Ban Biên tập của Tạp chí kiểm tra xem bài báo có tuân thủ các yêu cầu được mô tả trong hướng dẫn của Tạp chí dành cho tác giả. Ban biên tập lúc này không đánh giá chất lượng của bản thảo mà chỉ quan tâm xem nó có đáp ứng các quy định về định dạng cơ bản hay không. Tại thời điểm này, UPTJS thực hiện kiểm tra kỹ thuật bằng cách sử dụng các phần mềm để kiểm tra tỷ lệ trùng lặp và đánh giá về việc sử dụng trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence – AI) trong các bài báo gửi đến. Các bản thảo gửi đến được quét qua công cụ kiểm tra đạo văn để đảm bảo tính nguyên bản của chúng và rà soát để phát hiện nguồn tài liệu tham khảo nào không có thật hoặc thiếu chính xác để nhận diện những bài được viết bằng AI.

Mức độ trùng lặp của văn bản có thể chấp nhận được tuân thủ theo chính sách của từng tạp chí khoa học, thường dao động từ 5% đến 15%. Tiêu chí này xem xét cả lỗi trùng lặp vô ý và cố ý. Sự trùng lặp không chủ ý xảy ra khi một tác giả vô tình trùng hợp với các ý tưởng hiện có mà không nhận thức được, trong khi sự trùng lặp có chủ ý liên quan đến việc sao chép hoặc sửa đổi có mục đích nội dung đã xuất bản trước đó. Dù là nguyên văn hay với những thay đổi nhỏ đều

được tính là trùng lặp (Baklytskyi, 2024). Để tuân thủ chính sách xuất bản của UPTJS, tỷ lệ đạo văn của một bài viết không được vượt quá giới hạn quy định: dưới 25% cho toàn bộ bài viết và dưới 5% cho từng nguồn riêng lẻ. Việc không đáp ứng các tiêu chí này có thể dẫn đến việc bản thảo bị từ chối tiếp nhận. Mục tiêu của UPTJS khi hoàn thành quá trình kiểm tra kỹ thuật này là nhằm đảm bảo tính liêm chính và chất lượng của ấn phẩm, đồng thời vẫn giữ được các tiêu chí chuyên môn của tạp chí.

Việc tích hợp AI vào các kỹ thuật nghiên cứu gần đây đã gây ra những cuộc tranh cãi gay gắt trong giới học thuật. Vấn đề liệu AI có thể được sử dụng một cách có đạo đức trong các công trình khoa học được công bố hay không đã trở thành một chủ đề nóng, đặt ra câu hỏi về những hậu quả đối với tính liêm chính và toàn diện của nghiên cứu. Điều quan trọng là việc sử dụng AI trong nghiên cứu phải được đánh giá kỹ lưỡng để đảm bảo rằng nó phù hợp với các chuẩn mực và tiêu chuẩn đạo đức. Các nhà nghiên cứu và tổ chức phải sử dụng công nghệ AI một cách thận trọng và chừng mực, thực hiện các bước để bảo vệ giá trị đạo đức cũng như duy trì tính hợp pháp, độ tin cậy của công tác học thuật. Bằng cách đánh giá nghiêm túc vai trò của AI trong nghiên cứu và tuân theo các nguyên tắc đạo đức, cộng đồng khoa học có thể vượt qua vấn đề phức tạp này một cách có trách nhiệm và đóng góp vào sự phát triển của tri thức (Stahl, Schroede & Rodrigues, 2023).

Quay trở lại việc đánh giá của Tạp chí, tác giả có thể chờ phản hồi từ UPTJS trong vòng một tuần với những yêu cầu chỉnh sửa lần đầu. Tạp chí có thể yêu cầu tác giả sửa lại bản thảo của mình để giảm tình trạng trùng lặp bằng cách trích dẫn nguồn chính xác, diễn giải nội dung và tuân thủ các yêu cầu về định dạng của tạp chí.

### 2.3 Đánh giá của Tổng Biên tập (TBT)

TBT đánh giá sự phù hợp của bản thảo

với phạm vi, tính nguyên bản và ý nghĩa về mặt học thuật của tạp chí. Tại thời điểm này, TBT có quyền từ chối bản thảo khi nó không đáp ứng các tiêu chí trên. Thời gian: hoàn thành trong vòng ba ngày.

### 2.4 TBT chỉ định Biên tập viên phụ trách (BTV)

Thư ký Tạp chí UPTJS phụ trách điều phối quá trình mời phản biện. Người phản biện là các chuyên gia và nhà khoa học trong nhiều lĩnh vực khác nhau. Tạp chí chọn và gửi lời mời dựa trên chuyên môn của họ sao cho phù hợp với lĩnh vực của từng bản thảo cụ thể. Đối với các bài viết liên ngành, UPTJS tuân thủ “quy tắc kết hợp”, nghĩa là mời nhiều người phản biện đại diện cho các chuyên ngành liên quan để đảm bảo đánh giá kỹ lưỡng về nghiên cứu. Bằng cách kết hợp những người phản biện từ nhiều lĩnh vực khác nhau, quá trình bình duyệt sẽ có được góc nhìn toàn cảnh. Điều này đảm bảo rằng bài viết được xem xét đúng cách từ nhiều góc độ, dẫn đến việc đánh giá toàn diện và nhiều thông tin hơn. “Quy tắc kết hợp” nhấn mạnh sự liên quan của các kỹ năng khác nhau khi đánh giá các ấn phẩm đa ngành. Ví dụ: nếu nội dung bản thảo liên quan đến cả ngành quản trị kinh doanh và ngành luật kinh tế, UPTJS có thể mời một người phản biện chuyên về quản trị kinh doanh và người khác chuyên về luật kinh tế để đưa ra đánh giá đầy đủ từ cả hai lĩnh vực chuyên môn.

### 2.5 Mời người phản biện

Biên tập viên phụ trách gửi lời mời đến các chuyên gia được xem là phù hợp để làm người phản biện. Tiêu chí lựa chọn người phản biện là rất quan trọng nhằm đảm bảo chất lượng và tính liêm chính của quá trình bình duyệt. Những người tham gia bình duyệt được lựa chọn dựa trên kiến thức, năng lực của họ và phải liên quan chặt chẽ đến chủ đề của bản thảo đang được xem xét. Để cung cấp thông tin đầu vào hữu ích và đầy đủ, người phản biện cần phải có nền tảng nghiên cứu vững chắc về chủ đề này.

Các biên tập viên thường thích mời những người phản biện đã từng làm việc với họ hoặc có chuyên môn xuất sắc trong lĩnh vực nghiên cứu (COPE, 2017). Các tác giả cũng có thể giới thiệu những người phản biện tiềm năng mà họ cảm thấy có đủ năng lực để đánh giá bản thảo của họ. Hơn nữa, tác giả có quyền từ chối những người phản biện nào đó, đặc biệt khi xung đột lợi ích hoặc thành kiến có thể gây tổn hại cho tính công bằng trong việc đánh giá. Việc lựa chọn kỹ lưỡng những người tham gia bình duyệt góp phần vào việc đảm bảo tính liêm chính và nghiêm túc trong học thuật của quá trình bình duyệt. Nhiều lời mời có thể được gửi đi nếu cần, cho đến khi đạt được số lượng người phản biện mà tạp chí mong muốn. Thông thường, con số này dao động từ 2 đến 3 người; tuy nhiên, có thể có một số khác biệt giữa các tạp chí.

Khi đối mặt với những quan điểm trái ngược nhau từ hai người phản biện, Tạp chí có thể tìm kiếm thêm đánh giá từ người phản biện thứ ba để cung cấp thêm cách nhìn và thông tin. Mục tiêu của việc liên hệ với người phản biện thứ ba là thu về những đánh giá đa dạng hơn cho bài viết và giúp làm rõ mọi mâu thuẫn hoặc nghi ngờ trong thông tin đầu vào thu được. Mặc dù nhận xét của những người phản biện là rất quan trọng trong việc đưa ra các đánh giá nhưng cuối cùng ban biên tập vẫn là bên quyết định xem nên duyệt đăng hay từ chối bài viết. Hội đồng biên tập bao gồm các chuyên gia trong một hoặc nhiều lĩnh vực và chịu trách nhiệm giúp đỡ các biên tập viên, nhưng chính ban biên tập sẽ kiểm tra các nhận xét của tất cả những người phản biện trước khi đưa ra quyết định cuối cùng dựa trên chất lượng và sự phù hợp của bản thảo theo tiêu chuẩn của tạp chí. Khi cần, biên tập viên phụ trách có thể nhờ sự cố vấn từ các thành viên trong Hội đồng biên tập. Quá trình chọn lựa kỹ lưỡng người phản biện giúp duy trì tính liêm chính và độ tin cậy của ấn phẩm.

## 2.6 Phản hồi lời mời

Khi phản hồi lời mời bình duyệt, người được mời sẽ cân nhắc kỹ lưỡng về chuyên môn của họ, những xung đột lợi ích có thể xảy ra và tính khả dụng của bản thảo. Họ phân tích xem chuyên môn và kiến thức của họ có phù hợp với chủ đề của bài viết hay không, đảm bảo rằng họ có thể đưa ra những đóng góp hữu ích và đầy đủ thông tin. Hơn nữa, người được mời phản biện đánh giá bất kỳ xung đột lợi ích nào có thể gây tổn hại cho tính công bằng hoặc khách quan của họ. Tính sẵn sàng cũng là một yếu tố quan trọng vì người phản biện phải dành đủ thời gian để phân tích bản thảo một cách chính xác. Dựa trên các khía cạnh này, người phản biện sẽ quyết định chấp nhận hay từ chối đề nghị tham gia bình duyệt. Khi người phản biện từ chối, họ có thể đề xuất các chuyên gia thay thế để đưa ra đánh giá phù hợp (COPE, 2017).

## 2.7 Tiến hành bình duyệt

Những người phản biện dành thời gian để đọc bản thảo nhiều lần. Họ có thể sử dụng lần đọc đầu tiên để hình thành ấn tượng ban đầu về bản thảo. Nếu nhận thấy có vấn đề lớn ở giai đoạn này, họ có thể thông báo với tạp chí rằng họ từ chối đọc tiếp bản thảo. Câu hỏi đặt ra là quá trình bình duyệt này mất bao lâu. Việc ước tính thời gian phản biện là rất khó vì nó phụ thuộc vào cường độ tập trung của người phản biện trong việc hoàn thành nhiệm vụ bình duyệt của họ. Ngày nay, có các nền tảng trực tuyến, chẳng hạn như letpub.com hoặc scirev.org, tổng hợp thời gian bình duyệt trung bình của một số tạp chí khoa học, hỗ trợ các nhà nghiên cứu ước tính thời gian cần thiết để các bản thảo của họ trải qua quá trình bình duyệt đầy đủ và đúng quy trình (Politzer-Ahles, & Yao, Y. Politzer-Ahles, 2017). UPTJS yêu cầu người phản biện dành khoảng thời gian từ hai đến ba tuần để hoàn thành công tác bình duyệt.

Sau nhiều lần đọc, người phản biện sẽ ghi chú một cách tỉ mỉ để đưa ra đánh giá chi tiết

từng điểm một cho bản thảo. Sau đó, họ gửi báo cáo kết quả phản biện cho tạp chí, kèm theo một trong các khuyến nghị sau (RSC, 2024):

- “Đăng bài mà không cần chỉnh sửa”
- “Chỉnh sửa”, bao gồm:

“Chỉnh sửa ít”: là những điều chỉnh nhỏ để nâng cao độ rõ ràng, chính xác hoặc chất lượng, chẳng hạn như sửa lỗi chính tả, hiệu chỉnh cấu trúc câu hoặc khắc phục các vấn đề nhỏ về định dạng. Việc chỉnh sửa này ít đòi hỏi và có thể không cần gửi cho người phản biện xem lại sau khi sửa.

“Chỉnh sửa nhiều”: đòi hỏi những chỉnh sửa đáng kể về nội dung, cấu trúc hoặc lập luận, cần phải viết lại, bổ sung hoặc loại bỏ nhiều phần và giải đáp các điểm đánh giá để cải thiện chất lượng tổng thể của bản thảo. Một bản thảo được chỉnh sửa nhiều thường được xem xét thêm, có thể bởi một người phản biện khác, trước khi được chấp nhận xuất bản.

- “Khước từ đăng bài”: Người phản biện phải nêu rõ lý do khước từ đăng bài, có thể là do thiếu tính mới hoặc chất lượng chưa đảm bảo. Ngoài ra, người phản biện nên nêu bật những khía cạnh chưa hoàn thiện để hướng dẫn tác giả cải thiện bản thảo của họ cho những lần nộp bài lại sau đó.

Trong một số tạp chí khoa học, có hai loại “khước từ đăng bài”, bao gồm:

“Khước từ hoàn toàn”: Bản thảo được coi là không phù hợp để xuất bản ở dạng hiện tại. Đây thường là quyết định cuối cùng của ban biên tập và các tác giả không được phép gửi lại bản thảo tương tự cho tạp chí.

“Khước từ nhưng cho phép gửi lại”: Mặc dù bản thảo không được chấp nhận xuất bản ở dạng hiện tại nhưng các tác giả được phép chỉnh sửa và gửi lại bản thảo để xem xét thêm. Quyết định này chỉ ra rằng những người phản biện nhìn thấy tiềm năng trong nghiên cứu nhưng yêu cầu sửa đổi đáng kể

hoặc cần phải bổ sung các thí nghiệm trước khi nó có thể được chấp nhận xuất bản.

## 2.8 Đánh giá kết quả bình duyệt

Trước khi đưa ra quyết định, ban biên tập sẽ xem xét tất cả các ý kiến phản biện được trả về. Nếu các báo cáo kết quả bình duyệt có sự khác biệt lớn, chẳng hạn một người chấp nhận đăng hoặc yêu cầu chỉnh sửa ít trong khi một người phản biện khác yêu cầu khước từ đăng bài, ban biên tập có thể mời bổ sung một người phản biện thứ 3 để có thêm ý kiến trước khi đưa ra quyết định. Khi gần hết hạn bình duyệt mà không nhận được báo cáo kết quả phản biện, Tạp chí sẽ gửi email nhắc nhở và bắt đầu trao đổi về việc gia hạn thời gian. Nếu người phản biện vẫn không phản hồi ngay cả sau khi gia hạn, ban biên tập có thể cân nhắc việc mời một người phản biện khác để dự phòng. Việc bổ sung người phản biện mới sẽ có thể tiêu tốn thêm 3 đến 4 tuần trong thời gian thực hiện quy trình xuất bản. Vì thế, các tạp chí cần lên kế hoạch trước cho số lượng bản thảo sao cho phải nhiều hơn số bài báo mà tạp chí dự kiến đăng nhằm đối phó với các tình huống không lường trước có thể xảy ra như phản hồi của người phản biện bị chậm trễ, bản thảo bị ban biên tập từ chối đăng hoặc tác giả tự rút bản thảo.

Rõ ràng, ban biên tập có khuynh hướng đưa ra quyết định về số phận của một bản thảo bằng cách cân nhắc những nhận xét và kiến nghị của những người phản biện. Người phản biện không chỉ phải có năng lực và kiến thức về chủ đề của bản thảo mà quan trọng hơn là thể hiện được lương tâm nghề nghiệp, sự cởi mở đối với những ý tưởng mới và công bằng. Đôi khi, thật đáng tiếc khi một số người phản biện, nhờ trạng thái ẩn danh, có xu hướng hạ thấp hoặc thậm chí vùi dập công trình của nhóm nghiên cứu đối thủ bằng cách đưa ra những nhận xét không mang tính xây dựng, phóng đại hoặc yêu cầu một số bổ sung phi thực tế. Thường khó có thể thấy trước những xung đột lợi ích và/hoặc thành kiến có thể xuất hiện ở người

phản biện. Theo những gì đã trải qua, UPTJS tin tưởng rằng phần lớn những người phản biện được chúng tôi lựa chọn đều có năng lực và ý thức về tính công bằng.

## 2.9 Thông báo quyết định

Biên tập viên phụ trách sẽ thông báo quyết định của ban biên tập đến cho các bên liên quan đến bản thảo. Biên tập viên cũng gửi toàn bộ báo cáo kết quả phản biện và quyết định của ban biên tập đến tác giả và tất cả những người phản biện. Điều này ngụ ý rằng người phản biện có quyền tiếp cận với nội dung đánh giá của (những) người phản biện còn lại. Các tạp chí sử dụng phương pháp bình duyệt ẩn danh đơn hoặc ẩn danh kép sẽ giữ kín danh tính của các bên. Các tạp chí áp dụng quy trình bình duyệt công khai sẽ tiết lộ danh tính của người phản biện với (các) tác giả và ngược lại. Để đảm bảo sự công tâm, UPTJS không công bố danh tính của những người phản biện và tác giả cũng như giữa các phản biện với nhau.

## 2.10 Khước từ đăng bài

Trong trường hợp bản thảo bị từ chối, tạp chí sẽ thông báo cho tác giả và tất cả những người phản biện có liên quan đến bản thảo được biết về kết luận của ban biên tập, cũng như báo cáo kết quả bình duyệt. (Các) tác giả có thể tận dụng những gợi ý chỉnh sửa mang tính xây dựng mà những người phản biện đưa ra để cải thiện bản thảo của họ trước khi gửi lại nó cho cùng tạp chí đó và tuân thủ quy trình bình duyệt lại từ đầu hoặc cho một tạp chí khác phù hợp hơn.

## 2.11 Chấp nhận đăng bài

Sau khi được chấp nhận, (các) tác giả nghiên cứu kỹ lưỡng bản xem trước (proof), sửa chữa mọi sai sót và gửi bản xem trước đã sửa lại cho Tạp chí. Tạp chí gửi bản xem trước này đến (các) tác giả để họ hình dung giao diện của bài báo được xuất bản trên tạp chí, cho phép họ sửa các lỗi đánh máy và ngữ pháp hoặc một số số liệu chưa chính xác. Tương tự như trường hợp bị từ chối,

người phản biện sẽ nhận được email từ tạp chí thông báo cho họ biết về quyết định của ban biên tập, cũng như báo cáo kết quả bình duyệt của họ cùng những người phản biện khác.

Sau đó, nhân viên kỹ thuật sẽ tiến hành quá trình dàn trang. UPTJS sẽ gửi cho tác giả bản xem trước ở định dạng PDF để kiểm tra kỹ lưỡng và sửa chữa bất kỳ lỗi nhỏ nào trước khi tạp chí xuất bản chính thức ở cả dạng in và trực tuyến. (Các) tác giả kí giấy xác nhận chuyển nhượng bản quyền của bài báo cho tạp chí với cam kết những tranh chấp, khiếu nại về sau giữa các tác giả và xung đột lợi ích liên quan đến bài báo sẽ không thuộc trách nhiệm của tạp chí.

## 2.12 Giai đoạn chỉnh sửa

Sau khi nhận được kết quả phản biện, tác giả sẽ sửa lại bản thảo dựa trên các nhận xét, đề xuất, đồng thời đưa ra phản hồi đối với các nhận xét đó. Sau đó, bài viết đã chỉnh sửa có thể được gửi lại cho tạp chí để ban biên tập xem xét kỹ hơn.

Khi trả lời từng điểm một theo yêu cầu của người phản biện, điều quan trọng là phải phân tích kỹ lưỡng mỗi nhận xét và đưa ra chỉnh sửa xác đáng. Nếu tác giả đồng ý với lời nhận xét của người phản biện thì thực hiện các chỉnh sửa bản thảo theo nội dung đề xuất. Mặt khác, nếu tác giả không đồng ý với bất kỳ nhận xét hoặc đề xuất nào đó thì phải đưa ra lời giải thích rõ ràng về việc không chấp nhận thay đổi. Lời giải thích này nhằm bảo vệ cho quan điểm của tác giả và giúp ích cho quá trình đưa ra quyết định của ban biên tập.

Nếu có những yêu cầu chỉnh sửa giống nhau giữa những người phản biện, tác giả có thể chỉ cần đưa ra một câu trả lời; tuy nhiên, tác giả không nên trả lời chung một lần cho cả hai người phản biện.

Để đảm bảo sự rõ ràng và có tổ chức trong suốt quá trình phản hồi, tác giả nên cung cấp vị trí cụ thể của những thay đổi trong

bản thảo. Điều này bao gồm việc chỉ định số đoạn, trang và dòng theo như người phản biện đưa ra nhận xét để dễ dàng tham khảo và xác minh. Tạp chí thường yêu cầu tác giả gửi lại bản thảo đã chỉnh sửa với những chi tiết bổ sung được làm nổi bật.

Nếu tác giả gặp khó khăn trong việc xoay sở thời gian theo quy định từ lúc gửi đến khi chỉnh sửa bản thảo, họ có thể xin gia hạn. Trong trường hợp bản thảo đã trải qua đầy đủ các quy trình nhưng việc chỉnh sửa chưa hoàn thành, cách tốt nhất là có thể xin rút lại bản thảo và gửi lại phiên bản mới. Trong những trường hợp như vậy, tạp chí sẽ tiến hành quy trình tương tự như quy trình xét duyệt bản thảo mới gửi đến.

### **2.13 Mời phản biện (vòng hai)**

Trong trường hợp chỉnh sửa ít, ban biên tập có thể biên tập và chấp nhận đăng bài. Đối với bản thảo buộc chỉnh sửa nhiều, ban biên tập cần mời những người phản biện kiểm tra lại bài viết đã chỉnh sửa một lần nữa. Tuy nhiên, nếu người phản biện từ chối, ban biên tập có thể mời thêm một người phản biện khác nữa làm việc này.

Ban biên tập không cần phải gửi bản thảo đã chỉnh sửa cho người phản biện nếu trước đó, người này đã yêu cầu khước từ hoặc chấp nhận xuất bản mà không cần xem lại.

### **2.14 Xem xét bản thảo đã chỉnh sửa**

Quy trình quay lại bước 2.7, trong đó người phản biện có nhiệm vụ tiến hành đánh giá kỹ lưỡng bản thảo đã chỉnh sửa. TBT có thể đưa ra quyết định cuối cùng (chấp nhận xuất bản hoặc khước từ bản thảo nếu chỉnh

sửa không đạt yêu cầu) sau ba vòng xem xét.

Tổng thời gian của quá trình từ lúc tác giả gửi bản thảo đến khi xuất bản thường dao động trong khoảng từ 10 đến 20 tuần. Trong đó, quy trình bình duyệt kéo dài khoảng 8 đến 13 tuần.

## **III. PHẦN KẾT LUẬN**

Quá trình bình duyệt các ấn phẩm khoa học là một bước quan trọng để đảm bảo tính liêm chính, giá trị và chất lượng của công trình nghiên cứu được công bố. Mỗi bước trong quy trình từ lần gửi bản thảo đầu tiên đến khâu xuất bản cuối cùng, bao gồm đánh giá sơ bộ của ban biên tập, bình duyệt của người phản biện và quyết định xuất bản hay khước từ đăng bài của ban biên tập đều rất quan trọng để đảm bảo tính hợp pháp và chất lượng của một nghiên cứu khoa học. UPTJS nỗ lực đạt được các tiêu chuẩn này bằng cách thực hiện các phương pháp bình duyệt nghiêm ngặt, tiếp tục phát triển, xây dựng lòng tin và khuyến khích phổ biến tri thức. Cấu trúc lặp đi lặp lại của quy trình, có thể giúp tác giả chỉnh sửa và trải qua nhiều vòng phản biện nếu cần, thể hiện sự cống hiến của chúng tôi trong việc duy trì các chuẩn mực trong xuất bản khoa học. Quá trình bình duyệt, với tư cách là nền tảng của giao tiếp học thuật, tiếp tục đóng vai trò then chốt trong việc duy trì tính cởi mở, độ tin cậy và sự sáng tạo trong diễn ngôn khoa học. Điều này rõ ràng đòi hỏi phải lựa chọn những người phản biện chất lượng cao, không chỉ có năng lực và kiến thức mà quan trọng hơn có lẽ là lương tâm nghề nghiệp, tư duy cởi mở và công bằng.

## Thông tin tác giả

**TS. Nguyễn Minh Tâm**, Trưởng khoa Khoa Cơ bản - Thành viên Hội đồng Biên tập Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam.

Email: nmtam@upt.edu.vn

**ThS. Nguyễn Lê Uyên Minh** (\*Tác giả liên hệ), Thư ký Tòa soạn của Tạp chí Khoa học - Giảng viên Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam.

Email: nluminh@upt.edu.vn

## Ghi chú

Các tác giả đã xác nhận không có tranh chấp về lợi ích đối với bài báo này.

## Thông tin bài báo

*Ngày nhận bài:* 20/03/2024

*Ngày hoàn thiện biên tập:* 25/05/2024

*Ngày duyệt đăng:* 28/05/2024

## REFERENCES/ TÀI LIỆU THAM KHẢO:

American Physical Society (APS). (2024). *Information for authors*. Physical Review Letters (PRL). Retrieved April 25, 2024, from <https://journals.aps.org/prl/authors>

American Medical Association (AMA). (2024). *Manuscript submission instructions*. JAMA Network. Retrieved April 25, 2024, from [https://manuscripts.jamanetworkopen.com/cgi-bin/main.plex?form\\_type=display\\_auth\\_instructions](https://manuscripts.jamanetworkopen.com/cgi-bin/main.plex?form_type=display_auth_instructions).

Baklytskyi, I. (2024). *How much plagiarism is allowed?* Check Plagiarism Blog - PlagiarismCheck.org-Make Sure Your Writing Is Original. <https://plagiarismcheck.org/blog/what-is-the-acceptable-percentage-of-plagiarism/>

Committee on Publication Ethics (COPE). (2017). *Ethical guidelines for peer reviewers (English)*. Committee on Publication Ethics. <https://doi.org/10.24318/cope.2019.1.9>

International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM). (2024). *Author Guidelines*. IJSRM. Retrieved April 25, 2024, from <https://ijsrm.net/index.php/ijsrm/about/submissions>

The American Finance Association (AFA). (2024). *Submission to the journal of finance*. The Journal of Finance. Retrieved May 28, 2024, from <https://afajof.org/submissions/>

The New England Journal of Medicine (NEJM). (2024). *New Manuscripts*. The New England Journal of Medicine. Retrieved April 25, 2024, from <https://www.nejm.org/author-center/new-manuscripts>

Politzer-Ahles, S. & Yao, Y. (2017). *Basics of peer review*. The University of Kansas (KU). Retrieved April 25, 2024, from <https://people.ku.edu/~sjpa/Courses/CBS6442/PeerReview/basics-of-peer-review.html>

Richtmann Publishing. (2024). *Submission Preparation Checklist*. Mediterranean Journal of Social Sciences (MJSS). Retrieved May 29, 2024, from <https://www.richtmann.org/>

journal/index.php/mjss/about/submissions

Royal Society of Chemistry (RSC). (2024). *Reviewer-responsibilities*. Royal Society of Chemistry. Retrieved May 1, 2024, from <https://www.rsc.org/journals-books-databases/journal-authors-reviewers/reviewer-responsibilities>.

Stahl, B.C, Schroeder, D. & Rodrigues,R. (2023). *Ethics of Artificial Intelligence: Case Studies and Options for Addressing Ethical Challenges*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-17040-9>

Wiley. (2024). *Intructions and form*. Journal of American Chemistry Society (ACS). Retrieved April 25, 2024, from <https://pubs.acs.org/journal/jacsat>

# LỜI CẢM ƠN

## ACKNOWLEDGEMENT

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn sự cố vấn, hỗ trợ và những đóng góp giá trị của các chuyên gia và nhà khoa học đối với Tạp chí Khoa học Trường Đại học Phan Thiết:

*We express our sincere gratitude for the advice, support, and valuable contributions of the esteemed experts and scientists to the University of Phan Thiet Journal of Science:*

**NGND.GS.TSKH. Bành Tiến Long** - Chủ tịch Hội Biên tập Công trình Khoa học Công nghệ Việt Nam; Chủ tịch Hội đồng Giáo sư Nhà nước Liên ngành Cơ khí; Ủy viên Hội đồng Giáo sư Nhà nước Việt Nam

*Prof. DSc. Banh Tien Long* - President of Vietnam Association of Science Editing; President of the National Council for Professorship in the Interdisciplinary Mechanical Engineering; Member of the Vietnam State Council for Professorship

**GS.TSKH. Nguyễn Minh Thọ** - Khoa Hóa học, Bộ môn Hóa học Lượng tử và Hóa lý, Đại học KU Leuven, Vương quốc Bỉ; Trưởng phòng thí nghiệm tính toán và mô phỏng hóa học (Lab CCM), Trường Đại học Văn Lang, Việt Nam

*Prof. Nguyen Minh Tho* - Department of Chemistry, Division of Quantum Chemistry and Physical Chemistry, KU Leuven University, Belgium; Head of Laboratory for Chemical Computation and Modeling (Lab CCM), Van Lang University, Vietnam

**TTUT. GS.TS. Trần Công Luận** - Hiệu Trưởng Trường Đại học Tây Đô, Cần Thơ, Việt Nam

*Prof. Dr. Tran Cong Luan* - Rector of Tay Do University, Can Tho City, Vietnam

**GS.TS. Nguyễn Thanh Phương** - Bí thư Đảng ủy và Chủ tịch Hội đồng trường - Trường Đại học Cần Thơ; Ủy viên Ủy ban Khoa học Công nghệ và Môi trường của Quốc hội, Việt Nam

*Prof. Dr. Nguyen Thanh Phuong* - Secretary of CTU Party Committee and Chair of CTU Board of Trustees; the National Assembly (NA) Committee on Science, Technology and Environment, Vietnam

**PGS.TS. Nguyễn Việt Bằng** - Giám đốc chương trình đào tạo Ngành Kinh doanh số, Khoa Quản trị, Trường Đại học Kinh Tế Tp.HCM, Việt Nam

*Assoc. Prof. Dr. Nguyen Viet Bang* - Director of Digital Business Program, Lecturer at Faculty of Management, University of Economics Ho Chi Minh City (UEH), Vietnam

**PGS. TS. Phước Minh Hiệp** - Phó Viện trưởng phụ trách Viện Sau đại học, Trường Đại học Tư thục Quốc tế Sài Gòn, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

*Assoc. Prof. Dr. Phuoc Minh Hiep - Deputy Director in charge of Graduate Institute, Saigon International Private University, Ho Chi Minh City, Vietnam*

**PGS.TS. Nguyễn Văn Luân** - Nguyên hiệu trưởng, Giảng viên Khoa Kinh tế, Trường Đại học Kinh tế - Luật, Việt Nam

*Assoc. Prof. Dr. Nguyen Van Luan - Former Rector, Lecturer of Faculty of Economics, University of Economics and Law, VNU, Vietnam*

**PGS.TS. Nguyễn Xuân Minh** - Giám đốc, Cơ sở II Trường ĐH Ngoại Thương tại TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

*Assoc. Prof. Dr. Nguyen Xuan Minh - Director of Foreign Trade University – HCMC Campus, Vietnam*

**PGS.TS. Mai Văn Nam** - Trưởng Khoa Sau Đại học, Trường Đại học Cần Thơ, Việt Nam

*Assoc. Prof. Dr. Mai Van Nam - Dean of Graduate School, Can Tho University, Vietnam*

**PGS.TS Trần Phước** - Trưởng khoa Khoa Tài chính - Kế toán, Trường Đại học Công Thương Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

*Assoc. Prof. Dr. Tran Phuoc - Dean of Faculty of Finance and Accounting, Ho Chi Minh City University of Industry and Trade (HUIT), Vietnam*

**PGS.TS. Nguyễn Ngọc Duy Phương** - Phó Trưởng phòng, Phòng Quản lý Khoa học, Trường Đại học Quốc tế, Đại học Quốc gia TP.HCM, Việt Nam

*Assoc. Prof. Dr. Nguyen Ngoc Duy Phuong - Deputy Head, Office of Research and Development, International University - Vietnam National University HCM City, Vietnam*

**TS. Nguyễn Bích Hà** - Phó Tổng Biên tập, Tạp chí Advances in Natural Sciences: Nanoscience and Nanotechnology (ANSN), Viện Hàn lâm Khoa học và Công nghệ, Việt Nam

*Dr. Nguyen Bich Ha - Deputy Editors-in-Chief, Advances in Natural Sciences: Nanoscience and Nanotechnology (ANSN), The Vietnam Academy of Science and Technology (VAST), Vietnam*

**TS. Trần Anh Dũng** - Phó Hiệu trưởng thường trực Trường Đại học Văn Hiến, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

*Dr. Tran Anh Dung - The Permanent Vice Rector of Van Hien University, Ho Chi Minh City, Vietnam*

**TS. Phan Minh Đức** - Phó Trưởng khoa Khoa Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Đà Lạt, Việt Nam

*Dr. Phan Minh Duc - Deputy Dean of the Faculty of Economics and Business Administration, Dalat University, Vietnam*

**TS. Vũ Thanh Hiền** - Phó Trưởng khoa Khoa Công nghệ-Thông tin, Trường Đại học Công nghệ TP. HCM (HUTECH), Việt Nam

*Dr. Vu Thanh Hien - Vice Dean, Faculty of Information Technology, Ho Chi Minh City University of Technology (HUTECH), Vietnam*

**TS. Nguyễn Trương Khang** - Giảng viên Khoa Công Nghệ Thông Tin, Trường Đại học Văn Lang, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

*Dr. Nguyen Truong Khang - Lecturer, Faculty of Information Technology, School of Technology, Van Lang University, Ho Chi Minh City, Vietnam*      *Dr. Nguyen Truong Khang - Lecturer at the Faculty of Information Technology, School of Technology, Van Lang University, Ho Chi Minh City, Vietnam*

**TS. Phạm Xuân Kiên** - Trưởng Bộ môn Hệ thống thông tin Quản lý, Khoa Hệ thống thông tin quản lý, Trường Đại học Ngân hàng, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

*Dr. Pham Xuan Kien - Head of Department of Management Information Systems, Management Information Systems Faculty, Ho Chi Minh City University of Banking (HUB), Vietnam*

**TS. Tô Bình Minh** - Phó Viện trưởng VJCC, Giám đốc Phân Viện VJCC TP. Hồ Chí Minh, Viện Phát triển Nguồn Nhân lực Việt Nam- Nhật Bản, Trường Đại học Ngoại thương, Việt Nam

*Dr. To Binh Minh - Deputy Director of VJCC, Director of VJCC Ho Chi Minh City Branch, Vietnam, Vietnam - Japan Institute for Human Resources Development, Foreign Trade University, Vietnam*

**TS. Đỗ Văn Phú** - Giám đốc Chiến lược Thương hiệu, Hiệp hội Doanh nghiệp Việt Nam; Giảng viên Trường Đại học Kinh tế - Tài chính Tp.HCM, Việt Nam

*Dr. Do Van Phu - Director of Brand Strategy, Vietnam Business Association; Lecturer at University of Economics and Finance, Ho Chi Minh City, Vietnam*

**TS. Đinh Thị Hoàng Phương** - Trưởng khoa Khoa Lý luận Chính trị, Trường Đại học Đà Lạt, Việt Nam.

*Dr. Dinh Thi Hoang Phuong - Dean of the Faculty of Political Theory, Da Lat University, Vietnam*

**TS. Võ Phước Tài** - Giảng viên ngành Quản trị Nhân lực, khoa Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế Tài chính (UEF), Việt Nam

*Dr. Vo Phuoc Tai - Lecturer, Human Resources Management, Faculty of Business Administration, University of Economics and Finance (UEF), Vietnam*

**TS. Nguyễn Minh Tâm** - Trưởng khoa Khoa Cơ bản, Trường Đại học Phan Thiết, Việt Nam

*Dr. Nguyen Minh Tam - Dean of the Faculty of Basic Sciences, University of Phan Thiet, Vietnam*

**TS. Nguyễn Việt Thanh** - Trưởng Khoa Lý luận chính trị, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Vĩnh Long, Việt Nam

*Dr. Nguyen Viet Thanh - Head of Department of Political Theory, Vinh Long University of Technology Education, Vietnam*

**TS. Tô Hoài Thắng** - Trưởng khoa Khoa Kinh tế - Quản trị, Trường Đại học Công Nghệ Đồng Nai, Việt Nam

*Dr. To Hoai Thang - Dean of the Faculty of Economics and Business Administration, Dong Nai University of Technology, Vietnam*

**TS. Nguyễn Thị Kiều Thu** - Trưởng khoa Khoa Tiếng Anh, Trường Đại học Công nghệ TP.HCM (Hutech), Việt Nam

*Dr. Nguyen Thi Kieu Thu - Dean of the English Language Faculty, Ho Chi Minh City University of Technology (Hutech), Vietnam*

**TS. Trương Vũ Tuấn Tú** - Giảng viên Khoa Kinh tế - Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Đà Lạt, Lâm Đồng, Việt Nam

*Dr. Truong Vu Tuan Tu - Lecturer, Faculty of Economics & Business Administration, Da Lat University, Lam Dong, Viet Nam*

**ThS. Nguyễn Lê Anh** - Biên tập viên, Tạp chí Phát triển và Hội nhập, Trường Đại học Kinh tế - Tài chính TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

*MBA\_LLM. Nguyen Le Anh - Board Editor, Journal of Development and Integration, University of Economics and Finance, Ho Chi Minh City, Vietnam*

# CÁC CHUYÊN NGÀNH ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC CHÍNH QUY

1. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN	7480201	9. QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN (KHU NGHỈ DƯỠNG, RESORT & SPA)	7810201
2. KẾ TOÁN	7340301		
3. TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG	7340201	10. QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH	7810103
4. NGÔN NGỮ ANH	7220201	- QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH	
- NGÔN NGỮ ANH		- QUẢN TRỊ TỔ CHỨC SỰ KIỆN & GIẢI TRÍ	
- TIẾNG ANH THƯƠNG MẠI			
- TIẾNG ANH DU LỊCH		11. QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG & DỊCH VỤ ĂN UỐNG	HOT 7810202
- GIẢNG DẠY TIẾNG ANH			
5. QUẢN TRỊ KINH DOANH	7340101	12. KỸ THUẬT Ô TÔ	7520130
- QUẢN TRỊ KINH DOANH		- KỸ THUẬT Ô TÔ	
- QUẢN TRỊ VẬN TẢI HÀNG KHÔNG		- CƠ ĐIỆN TỬ Ô TÔ	
- MARKETING		- CÔNG NGHỆ Ô TÔ ĐIỆN	
- MARKETING VÀ TRUYỀN THÔNG TÍCH HỢP			
- KINH DOANH THỜI TRANG VÀ DỆT MAY		13. KỸ THUẬT XÂY DỰNG	HOT 7580201
6. LOGISTICS & QUẢN LÝ CHUỖI CUNG ỨNG	HOT 7510605	- KỸ THUẬT XÂY DỰNG	
7. LUẬT	7380101	- KỸ THUẬT XÂY DỰNG CẦU ĐƯỜNG	
8. LUẬT KINH TẾ	7380107	14. KỸ THUẬT CƠ KHÍ	HOT 7520103
- LUẬT KINH TẾ		- KỸ THUẬT CƠ KHÍ	
- LUẬT THƯƠNG MẠI QUỐC TẾ		- CƠ KHÍ CHẾ TẠO MÁY	
		- ROBOT VÀ TRÍ TUỆ NHÂN TẠO	
		- CÔNG NGHỆ KỸ THUẬT CƠ ĐIỆN TỬ	
		15. KỸ THUẬT XÉT NGHIỆM Y HỌC	HOT 7720601

\*\* Riêng ngành Kỹ thuật Xét nghiệm Y học yêu cầu thí sinh cần đạt học lực lớp 12 xếp loại từ Khá trở lên hoặc điểm xét tốt nghiệp THPT từ 6.5 trở lên.

## XÉT TUYỂN THEO 3 PHƯƠNG THỨC:

**Phương thức 1. Dựa trên kết quả kỳ thi tốt nghiệp THPT năm 2024**

**Phương thức 2. Dựa trên kết quả học bạ THPT:**

Thí sinh đạt 1 trong 6 tiêu chí sau:

- Điểm trung bình (ĐTB) của cả năm lớp 12  $\geq 6.0$
- ĐTB của HK1, HK2 lớp 11, HK1 lớp 12  $\geq 6.0$
- ĐTB của cả năm lớp 10, lớp 11 và HK1 lớp 12  $\geq 6.0$
- ĐTB của 3 môn thuộc khối xét tuyển của cả năm lớp 12  $\geq 6.0$
- ĐTB của 3 môn thuộc khối xét tuyển của HK1, HK2 lớp 11, HK1 lớp 12  $\geq 6.0$
- ĐTB của 3 môn thuộc khối xét tuyển của cả năm lớp 10, lớp 11 và HK1 lớp 12  $\geq 6.0$

**Phương thức 3. Dựa trên kết quả kỳ thi đánh giá năng lực của ĐHQG TP. Hồ Chí Minh năm 2024**

\* Các phương thức xét tuyển bình đẳng như nhau và được áp dụng với tất cả đối tượng thí sinh.

# 10 *lý do* CHỌN

## TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT

để xây dựng tương lai

<https://upt.edu.vn>

Môi trường học tập  
năng động, hiện đại.

01

Chương trình đào tạo  
tinh gọn, thực tiễn.

06

Cơ sở vật chất khang trang,  
đạt chuẩn.

02

Đội ngũ giảng viên  
nhiệt tình, giàu kinh nghiệm.

07

Nhiều chương trình  
học bổng thiết thực  
hỗ trợ người học.

03

Đa dạng hoạt động  
kiến tập, thực tập.

08

Chính sách học phí  
phù hợp với phần lớn  
đối tượng sinh viên.

04

Hoạt động, phong trào  
Đoàn Hội phong phú, bổ ích.

09

Ngành nghề đào tạo  
có triển vọng cao,  
phù hợp với nhu cầu xã hội.

05

Cơ hội việc làm rộng mở  
sau khi tốt nghiệp.

10

 like  
**ĐHPT**

# CÁC HỆ ĐÀO TẠO KHÁC



## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO THẠC SĨ

1. LUẬT KINH TẾ
2. NGÔN NGỮ ANH
3. QUẢN TRỊ KINH DOANH

01



## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO ĐẠI HỌC VĂN BẰNG 2 CHÍNH QUY

1. KẾ TOÁN
2. LUẬT KINH TẾ
3. NGÔN NGỮ ANH
4. QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
5. QUẢN TRỊ KINH DOANH
6. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN
7. TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG
8. QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

02



## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO VỪA LÀM VỪA HỌC

1. KẾ TOÁN
2. LUẬT KINH TẾ
3. NGÔN NGỮ ANH
4. QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
5. QUẢN TRỊ KINH DOANH
6. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN
7. TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG
8. QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

03



## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO LIÊN THÔNG TRUNG CẤP, CAO ĐẲNG LÊN ĐẠI HỌC

1. KẾ TOÁN
2. LUẬT KINH TẾ
3. NGÔN NGỮ ANH
4. QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
5. QUẢN TRỊ KINH DOANH
6. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN
7. TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG
8. QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

04



Zalo



Fanpage Facebook



Messenger



Đăng ký xét tuyển

QUÉT MÃ ĐỂ TRUY CẬP