

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA VINH NĂM 2024 THEO MÔ HÌNH SERVPERF

Nguyễn Thị Bích Nguyệt, Nguyễn Thị Thanh Hiền, Nguyễn Trung Dũng, Ngô Thị Quỳnh Vân

Trường Đại học Y khoa Vinh

Nghiên cứu nhằm đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Y khoa Vinh năm 2024 theo mô hình SERVPERF. Kết quả nghiên cứu không chỉ cung cấp cơ sở khoa học cho việc nhìn nhận khách quan chất lượng dịch vụ đào tạo tại nhà trường, mà còn làm nền tảng đề xuất các giải pháp phù hợp, khả thi nhằm nâng cao chất lượng đào tạo trong thời gian tới. Nghiên cứu được tiến hành từ tháng 10 năm 2024 đến tháng 3 năm 2025 trên 298 sinh viên hệ đại học dự kiến tốt nghiệp năm học 2024-2025 tại Trường Đại học Y khoa Vinh. Kết quả thu được cho thấy, chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường được sinh viên đánh giá ở mức khá tốt. Trong đó, nhóm năng lực phục vụ và độ tin cậy được đánh giá cao nhất (4.07/5). Tiếp theo là nhóm sự đồng cảm (3.99/5) và mức độ đáp ứng (3.98/5). Nhóm phương tiện hữu hình có mức điểm trung bình thấp hơn các nhóm còn lại (3.63/5). Về mức độ hài lòng chung (3.82/5), sinh viên bày tỏ sự tự hào khi theo học tại trường. Điểm trung bình chung 5 nhóm yếu tố 3.90/5.

Từ khóa: SERVPERF, chất lượng dịch vụ đào tạo.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng dịch vụ đào tạo đóng vai trò then chốt trong việc nâng cao hiệu quả giáo dục và đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của người học. Trong những năm qua, nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước đã quan tâm đến việc đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo đại học. Nghiên cứu của Phạm Thị Thanh Loan (2020) tại Trường Đại học Kinh tế TP.HCM sử dụng mô hình SERVQUAL để đo lường khoảng cách giữa kỳ vọng và cảm nhận của sinh viên (SV), cho thấy sự khác biệt rõ rệt giữa các nhóm ngành [1]. Trong khi đó, Lê Văn Hùng và cộng sự (2021) đã áp dụng mô hình SERVPERF tại Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM và nhấn mạnh vai trò của yếu tố “đáp ứng” và “tin cậy” trong sự hài lòng tổng thể của SV [2]. Nguyễn Thị Hồng Nguyệt (2023) tại trường đại học Tài Nguyên và Môi trường TP.HCM nghiên cứu sâu hơn khi định lượng mức độ tác động của các nhân tố đến sự hài lòng của SV, theo thứ tự từ cao đến thấp lần lượt là mức độ đồng

cảm, cảm thông (30.5%), phương tiện hữu hình (28.8%), tính tin cậy (20.6%) và năng lực phục vụ (16.4%) [3]. Tuy nhiên, những nghiên cứu này chủ yếu dừng lại ở việc mô tả mức độ hài lòng, chưa đi sâu vào phân tích mối quan hệ tác động giữa các yếu tố; cũng như chưa đưa ra được các giải pháp cụ thể, khả thi cho từng nhóm yếu tố. Đối với các trường khối ngành sức khỏe, một số nghiên cứu điển hình như của Trần Thị Thanh Huyền (2019) tại Trường Đại học Y Hà Nội và Nguyễn Văn Phúc (2022) tại Trường Đại học Y Dược Cần Thơ đã bước đầu phân tích mối liên hệ giữa các yếu tố trong mô hình SERVPERF và sự hài lòng SV [4], [5].

Trường Đại học Y khoa Vinh (Trường ĐHYK Vinh), một cơ sở đào tạo nhân lực y tế có uy tín khu vực Bắc Trung Bộ, hiện chưa có nhiều nghiên cứu chính thức sử dụng mô hình SERVPERF để đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo một cách toàn diện và có hệ thống. Trong khi đó, việc đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo tại trường không chỉ phục vụ lợi ích trước mắt của người học, mà còn ảnh hưởng sâu rộng đến chất lượng nguồn nhân lực y tế trong tương lai, từ đó tác động trực tiếp đến công tác chăm sóc

và bảo vệ sức khỏe nhân dân. Xuất phát từ thực tiễn đó, nhóm nghiên cứu thực hiện đề tài “*Thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Y khoa Vinh năm 2024 theo mô hình SERVPERF*”.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường đại học Y khoa Vinh.

Đối tượng khảo sát: Sinh viên hệ đại học dự kiến tốt nghiệp năm học 2024-2025 tại trường Đại học Y khoa Vinh.

Tiêu chuẩn lựa chọn: Sinh viên đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ: Sinh viên vắng mặt tại thời điểm nghiên cứu.

2. Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: mô tả cắt ngang.

Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 10/2024 đến tháng 3/2025.

Địa điểm nghiên cứu: Trường ĐHYK Vinh.

Cỡ mẫu và chọn mẫu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Trong đó:

n: số lượng mẫu cần xác định.

N: Số lượng tổng thể (N = 1019).

e: sai số cho phép, e = 0.05

Thay vào công thức, n = 288.

Thực tế, nhóm nghiên cứu thu thập được 298 mẫu, do khảo sát toàn bộ lớp YHDP (sĩ số nhỏ, 15 SV) theo phương pháp ngẫu nhiên phân tầng.

Công cụ thu thập thông tin: Thang đo SERVPERF gồm 31 biến quan sát.

Phương pháp thu thập thông tin: Phát vấn.

Phương pháp xử lý số liệu: Thực hiện bằng phần mềm SPSS 20.0.

3. Xử lý và phân tích số liệu

Kết quả được trình bày theo giá trị trung bình và độ lệch chuẩn hoặc được phân nhóm và trình bày theo tỷ lệ phần trăm. Kiểm định Chi bình phương để so sánh tỷ lệ giữa các nhóm khác nhau. Kiểm định t-test hai mẫu độc lập và ANOVA để xác định sự khác biệt giữa các giá trị trung bình. Các phép kiểm định đều được sử dụng với độ tin cậy 95% và được kết luận có ý nghĩa thống kê với p < 0,05.

4. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng quyền và lợi ích của người tham gia, tuân thủ quy trình xét duyệt của Hội đồng Khoa học Trường Đại học Y khoa Vinh.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

1. Nhóm yếu tố phương tiện hữu hình

Bảng 1. Điểm trung bình nhóm yếu tố phương tiện hữu hình

STT	Nội dung đánh giá	Mức đánh giá		Trung bình	Độ lệch chuẩn
PTHH				3.63	0.045
PTHH1	Phòng học được trang bị đủ ánh sáng, thoáng mát	1	5	3.97	0.049
PTHH2	Trang thiết bị dạy, học đầy đủ	1	5	3.89	0.052
PTHH3	Thư viện có cung cấp tài liệu phong phú, cập nhật, dễ mượn	1	5	3.84	0.055
PTHH4	Hệ thống Wifi phủ sóng rộng, đường truyền tốt	1	5	2.63	0.072
PTHH5	Sân bãi, căng tin, WC đạt yêu cầu	1	5	3.41	0.066
PTHH6	Nơi để xe của Trường phục vụ tốt	1	5	3.53	0.061
PTHH7	Tác phong giảng viên luôn chỉnh tề	1	5	4.16	0.047

Yếu tố điểm trung bình cao nhất là Tác phong giảng viên (4.16) và Phòng học trang bị tốt (3.97). Yếu tố cần cải thiện nhất là Cơ sở vật chất sân bãi, căng tin, WC (3.41) và Nơi để xe (3.53).

2. Nhóm yếu tố độ tin cậy

Bảng 2. Điểm trung bình nhóm yếu tố độ tin cậy

STT	Nội dung đánh giá	Mức đánh giá		Trung bình	Độ lệch chuẩn
TC				3.94	0.045
TC1	Thực đúng kế hoạch giảng dạy như đã thông báo	1	5	3.99	0.053
TC2	Đánh giá kết quả học tập công bằng và đáng tin cậy	1	5	3.87	0.056
TC3	Quản lý chặt chẽ, chính xác các thông tin cá nhân SV	1	5	4.15	0.049
TC4	Giải quyết các khiếu nại, thắc mắc của SV thỏa đáng	1	5	3.75	0.056
TC5	Thông tin đầy đủ, nhanh chóng, kịp thời các hoạt động giảng dạy đến SV	1	5	3.94	0.051

Yếu tố có điểm số cao nhất là Quản lý thông tin (4.15). Yếu tố cần cải thiện nhất là Giải quyết khiếu nại (3.75).

3. Nhóm yếu tố mức độ đáp ứng

Bảng 3. Điểm trung bình nhóm yếu tố mức độ đáp ứng

STT	Nội dung đánh giá	Mức đánh giá		Trung bình	Độ lệch chuẩn
ĐƯ'				3.98	0.043
ĐƯ'1	Cán bộ nhân viên luôn thực hiện nhiệm vụ tốt với SV	1	5	4.02	0.050
ĐƯ'2	Chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu thực tế của ngành học	1	5	3.96	0.048
ĐƯ'3	Nội dung giáo trình, bài giảng phù hợp với mục tiêu môn học	1	5	3.96	0.048
ĐƯ'4	SV được cung cấp đầy đủ kiến thức từng môn học	1	5	4.01	0.050
ĐƯ'5	SV dễ dàng tiếp cận với các quy định thông báo của Nhà trường	1	5	3.96	0.050

Yếu tố điểm trung bình cao nhất là Cán bộ nhân viên hỗ trợ tốt SV (4.02). Ba yếu tố có điểm thấp nhất (ĐƯ2, ĐƯ3, ĐƯ5) đều đạt 3.96 điểm, liên quan đến chương trình đào tạo và khả năng tiếp cận thông tin.

4. Nhóm yếu tố năng lực phục vụ

Bảng 4. Điểm trung bình nhóm yếu tố năng lực phục vụ

STT	Nội dung đánh giá	Mức đánh giá		Trung bình	Độ lệch chuẩn
NLPV				4.07	0.043
NLPV1	Giảng viên có kiến thức chuyên môn vững chắc	1	5	4.19	0.046
NLPV2	Giảng viên nhiệt tình trong giảng dạy	1	5	4.12	0.048
NLPV3	Nhân viên có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao để tư vấn cho SV	1	5	4.07	0.046
NLPV4	Nhân viên sẵn sàng lắng nghe và hướng dẫn tận tình cho SV	1	5	4.02	0.050
NLPV5	Nhân viên có thái độ ân cần, vui vẻ khi làm việc với SV	1	5	4.00	0.051
NLPV6	Nhân viên luôn giải quyết kịp thời các thắc mắc của SV	1	5	4.00	0.054

Yếu tố điểm trung bình cao nhất là Giảng viên có kiến thức chuyên môn vững chắc (4.19). Yếu tố điểm trung bình thấp nhất là Nhân viên có thái độ ân cần, vui vẻ và giải quyết thắc mắc kịp thời (4.00).

5. Nhóm yếu tố sự đồng cảm

Bảng 5. Điểm trung bình nhóm yếu tố sự đồng cảm

STT	Nội dung đánh giá	Mức đánh giá		Trung bình	Độ lệch chuẩn
ĐC				3.99	0.044
ĐC1	Khoa, Trường quan tâm, giải quyết những vấn đề trở ngại trong học tập của SV	1	5	3.87	0.055
ĐC2	Giảng viên luôn hỗ trợ SV trong phạm vi trách nhiệm của mình	1	5	4.02	0.050
ĐC3	Cán bộ, nhân viên luôn có sự quan tâm, hỗ trợ cần thiết đối với SV	1	5	3.97	0.049
ĐC4	SV được hoàn thiện dần về kỹ năng, đạo đức, ý thức xã hội	1	5	4.05	0.050
ĐC5	Trường có hình thức khen thưởng, học bổng khích lệ tinh thần SV	1	5	4.05	0.050

Yếu tố có điểm trung bình cao nhất (4.05 điểm): SV được hoàn thiện dần về kỹ năng, đạo đức, ý thức xã hội và ĐC5-Trường có hình thức khen thưởng, học bổng khích lệ tinh thần SV. Yếu tố có điểm trung bình thấp nhất (3.87 điểm): Khoa, Trường quan tâm, giải quyết những vấn đề trở ngại trong học tập của SV.

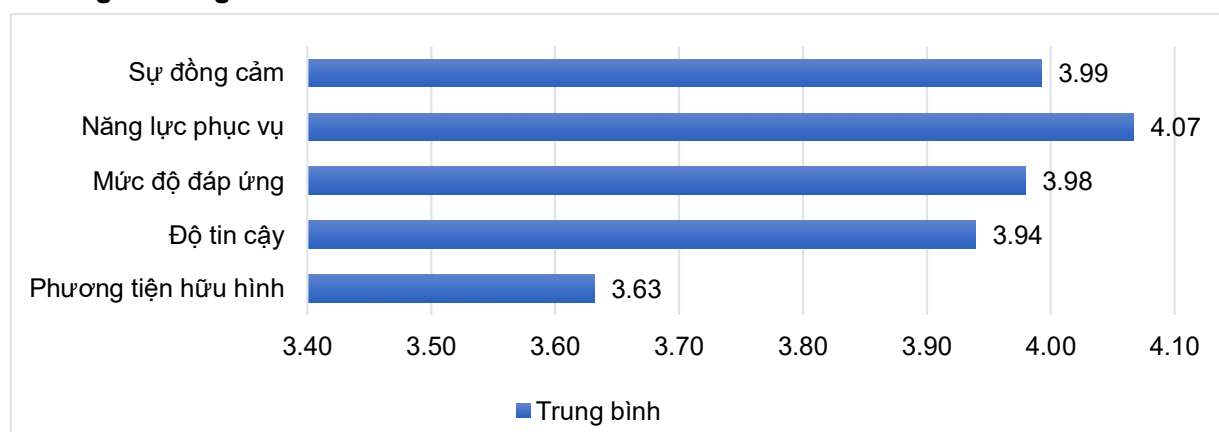
6. Nhóm yếu tố sự hài lòng

Bảng 6. Điểm trung bình nhóm yếu tố sự hài lòng

STT	Nội dung đánh giá	Mức đánh giá		Trung bình	Độ lệch chuẩn
HL				3.82	0.056
HL1	Bạn hài lòng với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường ĐHYK Vinh	1	5	3.83	0.051
HL2	Bạn tự hào là SV Trường ĐHYK Vinh	1	5	3.92	0.052
HL3	Nếu được chọn lại bạn vẫn chọn ngành bạn đang theo học	1	5	3.72	0.066

Yếu tố có điểm cao nhất là Tự hào là SV Trường ĐHYK Vinh (3.92). Yếu tố điểm thấp nhất là Chọn lại ngành học (3.72).

7. Đánh giá chung



Biểu đồ 1: Điểm trung bình các nhóm yếu tố

Yếu tố có điểm cao nhất là năng lực phục vụ (4.07). Yếu tố có điểm thấp nhất là phương tiện hữu hình (3.63).

IV. BÀN LUẬN

1. Nhóm yếu tố phương tiện hữu hình

Kết quả nghiên cứu cho thấy, nhóm yếu tố có điểm trung bình cao (trên 3.8) tập trung vào tác phong của giảng viên, phòng học sáng sủa, đủ ánh sáng, trang thiết bị giảng dạy được trang bị tương đối đầy đủ và thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, tra cứu tài liệu. Nhóm yếu tố có điểm trung bình khá (từ 3.5 đến dưới 3.8) chủ yếu thuộc về các tiện ích hỗ trợ như wifi và chỗ để xe. Nhóm yếu tố có điểm thấp nhất (dưới 3.5) gồm các hạng mục như sân bãi, căng tin và nhà vệ sinh.

SV đánh giá tích cực về các yếu tố như phòng học, trang thiết bị giảng dạy và thư viện. Tuy nhiên, các tiện ích như wifi, nhà vệ sinh, căng tin vẫn còn hạn chế. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Trần Văn Dũng (2021) tại Trường Đại học Y Dược TP Hồ Chí Minh, yếu tố cơ sở vật chất tại trường ĐHYK Vinh có mức điểm thấp hơn, cho thấy sự cần thiết phải đầu tư đồng bộ hơn về hạ tầng [6].

2. Nhóm yếu tố độ tin cậy

Yếu tố “Quản lý chính xác thông tin SV” có điểm trung bình cao nhất (4.15). Đây là một chỉ báo tích cực, thể hiện rằng quy trình lưu trữ, xử lý và bảo mật thông tin đang được thực hiện một cách chặt chẽ và hiệu quả. Tiếp theo, “Thực hiện đúng kế hoạch giảng dạy” và “Thông tin đầy đủ, kịp thời” có điểm trung bình lần lượt là 3.99 và 3.94, thể hiện mức độ hài lòng tương đối cao của SV đối với việc Nhà trường tuân thủ lịch trình đào tạo và cung cấp thông tin học vụ. Yếu tố “Giải quyết khiếu nại, thắc mắc của SV” có điểm trung bình thấp nhất (3.75), cho thấy đây là khía cạnh SV ít tin tưởng hơn so với các yếu tố khác. “Đánh giá kết quả học tập công bằng, đáng tin cậy” có điểm trung bình 3.87, nhìn chung SV có niềm tin vào quy trình đánh giá, nhưng vẫn tồn tại sự nghi ngại nhất định về tính khách quan và minh bạch.

3. Nhóm yếu tố mức độ đáp ứng

Yếu tố “Cán bộ, nhân viên hỗ trợ SV khi cần thiết” có điểm trung bình cao nhất (4.02). Đây là điểm mạnh cần được duy trì và phát huy nhằm nâng cao trải nghiệm học tập của SV. Ngược lại, ba yếu tố có điểm trung bình thấp hơn, gồm: “Chương trình đào tạo được xây dựng hợp lý” (3.96). “Nội dung giảng dạy đáp ứng nhu cầu thực tế” (3.96). “Khả năng tiếp cận thông tin học vụ” (3.96).

Yếu tố về hỗ trợ SV được đánh giá cao, điều này phù hợp với nghiên cứu của Nguyễn Minh Châu (2021) tại Đại học Ngoại ngữ - Đại học Quốc gia Hà Nội, trong đó “Sự nhiệt tình và hỗ trợ từ nhân viên” là một trong các yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng [7]. Tuy nhiên, điểm số cho các yếu tố liên quan đến nội dung chương trình đào tạo và khả năng tiếp cận thông tin học vụ lại thấp hơn các nghiên cứu trước, gợi ý rằng hệ thống thông tin và chương trình tại trường ĐHYK Vinh cần được cập nhật mạnh mẽ hơn.

4. Nhóm yếu tố năng lực phục vụ

SV có mức độ hài lòng cao đối với giảng viên, đặc biệt về năng lực chuyên môn và sự nhiệt huyết trong giảng dạy, với điểm trung bình đạt 4.16 - cao nhất trong nhóm yếu tố này. Điều này phản ánh niềm tin mạnh mẽ của SV vào trình độ chuyên môn và tinh thần trách nhiệm của đội ngũ giảng viên, vốn là một trong những trụ cột quan trọng đảm bảo chất lượng đào tạo. Ngược lại, nhóm các yếu tố liên quan đến nhân viên hỗ trợ SV có điểm trung bình thấp hơn (4.02), trong đó yếu tố “Thái độ phục vụ” và “Giải quyết thắc mắc của SV” được đánh giá thấp hơn so với các yếu tố chuyên môn.

Sự hài lòng của SV với giảng viên về chuyên môn và thái độ giảng dạy tương đồng với nhiều nghiên cứu, điển hình là nghiên cứu của Đặng Văn Hải (2023) tại Học viện Y Dược Cổ truyền Việt Nam [8]. Tuy nhiên, sự không đồng đều trong thái độ phục vụ của nhân viên hỗ trợ là

điểm khác biệt đáng chú ý, cho thấy cần có biện pháp nâng cao tính chuyên nghiệp của đội ngũ nhân sự ngoài giảng dạy.

5. Nhóm yếu tố sự đồng cảm

Hai yếu tố có điểm trung bình cao nhất (4.05) là “Môi trường học tập giúp phát triển toàn diện” và “SV hài lòng với chính sách động viên, khen thưởng”. Đây là điểm mạnh nổi bật và cần được duy trì nhằm tạo động lực học tập lâu dài cho SV. Tuy nhiên, yếu tố “Khoa/trường quan tâm, giải quyết các vấn đề học tập của SV” lại có điểm trung bình thấp nhất (3.87) và độ lệch chuẩn cao nhất (0.055). Kết quả cho thấy SV đánh giá cao các chính sách khuyến khích học tập và môi trường phát triển toàn diện - điều này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Phạm Thị Hạnh (2022) tại Trường Đại học Y Thái Bình [9]. Tuy nhiên, mức độ quan tâm cá nhân từ khoa và trường vẫn chưa đáp ứng được kỳ vọng của tất cả SV, phản ánh nhu cầu cá thể hóa dịch vụ giáo dục ngày càng cao.

6. Nhóm yếu tố sự hài lòng

Yếu tố “Mức độ tự hào khi là SV Trường ĐHYK Vinh” có điểm trung bình cao nhất (3.92). Điều này khẳng định rằng đa số SV có sự gắn kết tích cực, lòng tự hào và niềm tin vào giá trị của nhà trường, đây là một lợi thế quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh và thương hiệu giáo dục. Ngoài ra, yếu tố “Chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu học tập” đạt mức trung bình khá cao (3.83), phản ánh rằng chương trình học hiện tại nhìn chung đáp ứng được mong đợi của SV, nhưng vẫn cần tiếp tục cải tiến để bắt kịp với xu thế thực tiễn và nhu cầu phát triển nghề nghiệp sau tốt nghiệp.

Mức độ tự hào của SV về trường học tương đối cao, phù hợp với các nghiên cứu tại các trường y khác như Đại học Y Dược Huế (Nguyễn Trường An, 2023) [10].

7. Đánh giá chung

"Năng lực phục vụ" là nhóm yếu tố có điểm trung bình chung cao nhất (4.07), cho thấy SV đánh giá tốt về trình độ chuyên môn, thái độ phục vụ và khả năng hỗ trợ của Nhà trường. Tuy nhiên "Phương tiện hữu hình" có điểm trung bình chung thấp nhất (3.63). Điều này cho thấy đây là lĩnh vực cần được ưu tiên cải thiện trong thời gian tới để nâng cao trải nghiệm học tập và sự hài lòng của SV.

V. KẾT LUẬN

Nhìn chung, SV có mức độ hài lòng tương đối cao đối với các nhóm yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ đào tạo. Trong đó: Nhóm năng lực phục vụ và độ tin cậy được đánh giá cao nhất (4.07/5). Tiếp theo là nhóm sự đồng cảm (3.99/5) và mức độ đáp ứng (3.98/5). Nhóm phương tiện hữu hình có mức điểm trung bình thấp hơn các nhóm còn lại (3.63/5). Về mức độ hài lòng chung (3.82/5), SV bày tỏ sự tự hào khi theo học tại trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] **Phạm Thị Thanh Loan.** *Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của SV hệ chính quy theo hai mô hình SERVQUAL và HEDPERF khối các trường đại học ngoài công lập trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.* Luận văn Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM, 2020.
- [2] **Lê Văn Hùng, Trần Minh Tuấn & Phạm Thị Ngọc Hân.** *Nghiên cứu sự hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM theo mô hình SERVPERF.* Tạp chí Khoa học và Công nghệ – Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM, 2021, số 64, tr. 45–53.
- [3] **Nguyễn Thị Hồng Nguyệt.** *Đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo tại Khoa Kinh tế Tài nguyên và Môi trường theo mô hình SERVPERF.* Luận văn Thạc sĩ, 2023.
- [4] **Trần Thị Thanh Huyền.** *Đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Y Hà Nội theo mô hình SERVPERF.* Luận văn Thạc sĩ Quản lý Giáo dục, Trường Đại học Giáo dục – ĐHQGHN, 2019.

- [5] **Nguyễn Văn Phúc.** *Chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Y Dược Cần Thơ: Tiếp cận theo mô hình SERVPERF.* Tạp chí Khoa học Y dược Cần Thơ, 2022, số 12, tr. 60–68.
- [6] **Trần Văn Dũng.** *Nghiên cứu sự hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Y Dược TP. Hồ Chí Minh.* Tạp chí Khoa học và Công nghệ Y Dược, 2021, 11(3), 45–53.
- [7] **Nguyễn Minh Châu.** *Đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ SV tại Trường Đại học Ngoại ngữ – ĐHQGHN.* Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Ngoại ngữ – Đại học Quốc gia Hà Nội, 2021.
- [8] **Đặng Văn Hải.** *Phân tích sự hài lòng của SV về chất lượng giảng dạy tại Học viện Y Dược học Cổ truyền Việt Nam.* Tạp chí Y học Cổ truyền, 2023, 14(1), 22–30.
- [9] **Phạm Thị Hạnh.** *Nghiên cứu sự hài lòng của SV Trường Đại học Y Thái Bình về chất lượng dịch vụ đào tạo.* Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Y Thái Bình, 2022.
- [10] **Nguyễn Trường An.** *Sự hài lòng của SV ngành y khoa về chương trình đào tạo tại Trường Đại học Y - Dược, Đại học Huế.* Tạp chí Y dược - tập 13 (02) năm 2023, trang 98.

SUMMARY

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES AT VINH MEDICAL UNIVERSITY IN 2024 USING THE SERVPERF MODEL

Research to evaluate the quality of educational services at Vinh Medical University in 2024 using the SERVPERF model. The findings not only provide a scientific basis for an objective assessment of the university's educational service quality but also serve as a foundation for proposing appropriate and feasible solutions to enhance training quality in the future. The research was conducted from October 2024 to March 2025, involving 298 undergraduate students expected to graduate in the 2024–2025 academic year at Vinh Medical University. The results indicate that students exhibit a relatively high level of satisfaction with the key components of educational service quality. Among these dimensions, assurance and reliability received the highest ratings (4.07/5), followed by empathy (3.99/5) and responsiveness (3.98/5). The tangibles dimension had the lowest average score (3.63/5) compared to the other factors. Regarding overall satisfaction (3.82/5), students expressed a sense of pride in studying at the university.

Keywords: SERVPERF, the quality of educational services.