BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BIÊN BẢN
HỌP HỘI ĐỒNG CHẤM ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Căn cứ quyết định số Quyết định số 3299/QĐ-HV ngày 26 tháng 12 năm 2025 của Giám đốc Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông về việc thành lập Hội đồng chấm đề án tốt nghiệp thạc sĩ. Hội đồng đã họp vào hồi ..9.... giờ ..0... phút, ngày 24 tháng 01 năm 2025 tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông để chấm đề án tốt nghiệp thạc sĩ cho:

Học viên: **Bùi Đình Huân**

Tên đề án tốt nghiệp: **Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm nhận dạng ký tự quang học tại Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội**

Ngành: **Quản trị kinh doanh** Mã số: 8.34.01.01

Các thành viên của Hội đồng chấm đề án tốt nghiệp có mặt: .05.../ 05

TT	HỌ VÀ TÊN	TRÁCH NHIỆM TRONG HĐ	GHI CHÚ
1	**PGS.TS. Nguyễn Thị Minh An**	Chủ tịch	
2	**TS. Trần Anh Tuấn**	Thư ký	
3	**TS. Trần Thị Hòa**	Phản biện 1	
4	**PGS.TS. Hà Văn Hội**	Phản biện 2	
5	**TS. Hồ Hồng Hải**	Uỷ viên	

Các nội dung thực hiện:

1. Chủ tịch Hội đồng điều khiển buổi họp. Công bố quyết định của Giám đốc Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông về việc thành lập Hội đồng chấm đề án tốt nghiệp thạc sĩ.
2. Người hướng dẫn khoa học hoặc thư ký đọc lý lịch khoa học và các điều kiện bảo vệ đề án tốt nghiệp của học viên (Có bản lý lịch khoa học và kết quả các môn học cao học của học viên kèm theo).
3. Học viên trình bày tóm tắt đề án tốt nghiệp.
4. Phản biện 1 đọc nhận xét (có văn bản kèm theo)
5. Phản biện 2 đọc nhận xét (có văn bản kèm theo)
6. Các câu hỏi của thành viên Hội đồng:

1. Làm rõ về sản phẩm (chính hãy của DN
2. Em hãy đề ra những giải pháp khắc phục nhược điểm của và phát huy những điểm tích cực của giải pháp của hãy?

7. Trả lời của học viên:

Học viên đã trả lời được các câu hỏi về sản phẩm và chưa hoàn chỉnh sản phẩm
Học viên đã nêu được các giải pháp cho những hạn chế và phát huy những điểm tích cực

8. Thư ký đọc nhận xét về quá trình thực hiện đề án tốt nghiệp của học viên *(có văn bản kèm theo).*

9. Hội đồng họp riêng:

- Bầu Ban kiểm phiếu:
  1. Trưởng Ban kiểm phiếu: PGS.TS. Hà Văn Hải
  2. Uỷ viên Ban kiểm phiếu: TS. Trần Thị Hoa
  3. Uỷ viên Ban kiểm phiếu: TS. Hà Hoàng Hải
- Hội đồng chấm đề án tốt nghiệp bằng bỏ phiếu kín.
- Ban kiểm phiếu làm việc:
- Trưởng Ban kiểm phiếu báo cáo kết quả kiểm phiếu *(có Biên bản họp Ban kiểm phiếu kèm theo)*
- **Điểm trung bình của đề án tốt nghiệp:** 8,8

Kết luận:

1. Các nội dung cần chỉnh sửa, hoàn thiện sau bảo vệ đề án tốt nghiệp:

Sắp xếp lại danh mục tài liệu tham khảo
Chỉnh sửa hình thức đề án theo quy định
Làm rõ đề xuất sản phẩm, đối tượng khách hàng
Bổ sung nguồn trích dẫn tài liệu tham khảo

2. Đề nghị Học viện công nhận (hoặc không) và cấp bằng (hoặc không) thạc sĩ cho học viên: Bùi Đình Thuần

3. Đề án tốt nghiệp có thể phát triển thành đề tài nghiên cứu cho NCS.....Không.....

Buổi làm việc kết thúc vào..9h45.... cùng ngày.

Chủ tịch	**Thư ký**
PGS.TS. Nguyễn Thị Minh An	**TS. Trần Anh Tuấn**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

(Dùng cho người phản biện)

Tên đề tài đề án: **Các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm nhận dạng ký tự quang học tại Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã chuyên ngành: 8.34.01.01

Họ và tên học viên: BÙI ĐÌNH HUÂN

Họ và tên người nhận xét: TRẦN THỊ HÒA

Học hàm, học vị: TIẾN SĨ

Chuyên ngành: kinh tế

Cơ quan công tác: Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn Thông

Số điện thoại:0914281999.....E-mail:hoattptit@gmail.com

NỘI DUNG NHẬN XÉT

I/ Cơ sở khoa học và thực tiễn, tính cấp thiết của đề tài:

Đề tài lựa chọn nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm OCR tại Viettel là phù hợp với chuyên ngành Quản trị Kinh doanh, bám sát xu hướng chuyển đổi số, AI và sản phẩm công nghệ số B2B/B2G hiện nay. Đề tài có tính thời sự, tính ứng dụng thực tiễn cao, đặc biệt trong bối cảnh Viettel đang phát triển mạnh các sản phẩm công nghệ lõi và dịch vụ số.

Cách tiếp cận theo hướng nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng khách hàng là phù hợp với khung nghiên cứu marketing – quản trị dịch vụ hiện đại, đáp ứng yêu cầu của một đề án thạc sĩ.

II/ Nội dung của đề án, các kết quả đã đạt được:

Nội dung của đề án tốt nghiệp được trình bày trong 70 trang A4, đươc kết cấu theo ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục 4 chương bảo đảm tính logic của đề án.

1. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu: Tác giả đã hệ thống hóa được các khái niệm cơ bản như: Sự hài lòng của khách hàng, Chất lượng dịch vụ / chất lượng sản phẩm công nghệ, Giá trị cảm nhận, hình ảnh doanh nghiệp, hỗ trợ kỹ thuật…Các lý thuyết nền tảng được sử dụng tương đối phù hợp như: Lý thuyết sự hài lòng khách hàng (Customer

Satisfaction), Mô hình SERVQUAL/SERVPERF (ở mức tham khảo), Mô hình nghiên cứu đề xuất có logic, phản ánh được mối quan hệ giữa các nhóm yếu tố và sự hài lòng của khách hàng.

Bên cạnh đó thì còn hạn chế: (1) Cơ sở lý thuyết chưa làm rõ đặc thù của sản phẩm công nghệ OCR, còn thiên về dịch vụ nói chung; (2) Chưa phân tích sâu các yếu tố kỹ thuật đặc thù như: độ chính xác OCR, tốc độ xử lý, khả năng tích hợp hệ thống, bảo mật dữ liệu. (3) Một số khái niệm còn trình bày mô tả, chưa có so sánh – phân tích – tổng hợp giữa các nghiên cứu trước. (4) Nguồn tài liệu quốc tế về AI/OCR/Tech Product Satisfaction còn hạn chế, chủ yếu là tài liệu chung về marketing dịch vụ.

2. Về dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

Về dữ liệu sử dụng: Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua khảo sát khách hàng đang sử dụng sản phẩm OCR của Viettel.Cỡ mẫu nhìn chung đáp ứng yêu cầu tối thiểu cho các phân tích thống kê cơ bản. Dữ liệu thứ cấp lấy từ báo cáo doanh nghiệp, tài liệu nội bộ, các nghiên cứu trước. Về dữ liệu còn một số hạn chế: (1) Chưa mô tả rõ cách chọn mẫu (ngẫu nhiên, thuận tiện, theo danh sách khách hàng…). (2)Chưa phân tích sâu đặc điểm mẫu theo: Loại khách hàng (B2B/B2G), Thời gian sử dụng sản phẩm. (3) Một số số liệu thứ cấp chưa ghi rõ năm, nguồn cụ thể.

Về phương pháp phân tích và xử lý dữ liệu: Sử dụng các phương pháp phân tích phổ biến và phù hợp: Thống kê mô tả, Kiểm định độ tin cậy thang đo (Cronbach's Alpha), Phân tích nhân tố (EFA), Hồi quy tuyến tính để xác định mức độ ảnh hưởng. Quy trình phân tích tuân thủ logic nghiên cứu định lượng. Trong phương pháp phân tích xà xử lý dữ liệu còn một số hạn chế: (1) Việc giải thích kết quả hồi quy còn thiên về mô tả, chưa phân tích sâu ý nghĩa quản trị. (2) Chưa kiểm tra đầy đủ các giả định của mô hình hồi quy (đa cộng tuyến, phân phối chuẩn…). (3) Chưa so sánh kết quả với các nghiên cứu trước để làm rõ điểm mới của đề tài.

3. về tính logic, tính phù hợp và độ tin cậy: Các chương, mục được sắp xếp hợp lý, logic, đúng cấu trúc đề án thạc sĩ PTIT, Mối liên kết giữa: Cơ sở lý thuyết → mô hình nghiên cứu→ kết quả phân tích→ giải pháp được đảm bảo logic. Dữ liệu sử dụng có độ tin cậy nhất định, phù hợp với phạm vi nghiên cứu. Tuy nhiên: (1) Một số kết luận còn mang tính suy diễn nhanh, chưa bám chặt vào số liệu.(2) Cần làm rõ hơn mối liên hệ giữa đặc thù **sản phẩm OCR** và các kết quả thu được.

III/ Những vấn đề cần giải thích thêm:

1. Làm rõ cách chọn mẫu, quy mô, cơ cấu mẫu, độ tin cậy của mẫu,
2. Bổ sung, làm sâu **cơ sở lý thuyết về sản phẩm công nghệ OCR**.
3. Nâng cao phân tích và diễn giải kết quả hồi quy theo góc độ quản trị.
4. Chuẩn hóa lại nguồn trích dẫn và tài liệu tham khảo.
5. Làm rõ hơn đóng góp của đề tài cho lý thuyết và thực tiễn

IV/ Kết luận:

Với nội dung trình bày trong bản đề án về cơ bản đã đáp ứng được yêu cầu của đề án tốt nghiệp THS ngành QTKD tại Học viện Công Nghệ BCVT. Tôi Đồng ý cho phép học viên bảo vệ đề án tốt nghệp trước hội đồng.

Hà nội, Ngày 20 tháng 01 năm 2026

NGƯỜI NHẬN XÉT

TS. Trần Thị Hòa

Câu hỏi yêu cầu cao học viên làm rõ

Khách hàng sử dụng sản phẩm nhận dạng ký tự quang học của Tập đoàn công nghiệp – viễn thông quân đội Việt Nam? Đặc điểm nào của sản phẩm tác động mạnh nhất tới sự hài lòng của khách hàng sử dụng sản phẩm nhận dạng ký tự quang học của Tập đoàn công nghiệp – viễn thông quân đội Việt Nam hiện nay?

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN NHẬN XÉT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

(*Dùng cho người phản biện*)

Tên đề tài đề án tốt nghiệp: *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với sản phẩm nhận dạng ký tự quang học tại Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội*

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã chuyên ngành: 83401.01

Họ và tên học viên: Bùi Đình Huân

Họ và tên người nhận xét: Hà Văn Hội

Học hàm, học vị: Phó Giáo sự, tiến sỹ

Chuyên ngành: Quan hệ kinh tế quốc tế

Cơ quan công tác: Trường Đại học kinh tế - ĐHQGHN

Số điện thoại: 0913559235. E-mail: hoiktqt@gmail.com

NỘI DUNG NHẬN XÉT

I. Cơ sở khoa học và thực tiễn, tính cấp thiết của đề tài

Đề án được xây dựng trên cơ sở khoa học tương đối rõ ràng, thể hiện qua việc học viên hệ thống hóa các khái niệm liên quan đến sản phẩm, chất lượng sản phẩm, sự hài lòng của khách hàng và mối quan hệ giữa chất lượng sản phẩm với sự hài lòng của khách hàng. Đặc biệt, đề án đã tiếp cận và vận dụng các mô hình nghiên cứu kinh điển về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng như mô hình của Parasuraman và cộng sự, Grönroos, SERVQUAL, SERVPERF và mô hình chỉ số hài lòng khách hàng (ACSI), làm nền tảng cho việc xây dựng mô hình nghiên cứu đề xuất.

Về mặt thực tiễn, đề tài có tính cấp thiết và thời sự cao trong bối cảnh chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ, các sản phẩm công nghệ số, đặc biệt là sản phẩm nhận dạng ký tự quang học (OCR), ngày càng được ứng dụng rộng rãi trong hoạt động quản lý, điều hành và cung cấp dịch vụ. Việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm OCR tại Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội không chỉ có ý nghĩa đối với việc nâng cao chất lượng sản phẩm cụ thể mà

còn góp phần hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thiện chiến lược phát triển sản phẩm công nghệ số trong thực tiễn.

II. Nội dung của đề án tốt nghiệp và các kết quả đã đạt được

Về nội dung, đề án được kết cấu logic, khoa học và phù hợp với mục tiêu nghiên cứu, gồm các chương chính:

Chương 1 trình bày tổng quan lý thuyết về sự hài lòng của khách hàng và sản phẩm nhận dạng ký tự quang học, trong đó làm rõ khái niệm, đặc điểm sản phẩm OCR, các cách tiếp cận đo lường sự hài lòng và các mô hình nghiên cứu liên quan.

Chương 2 tập trung vào thiết kế nghiên cứu sự hài lòng đối với sản phẩm OCR tại Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội. Học viên đã giới thiệu tổng quan về đơn vị nghiên cứu, xây dựng mô hình nghiên cứu và các giả thuyết, đồng thời trình bày quy trình nghiên cứu, nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức.

Chương 3 phân tích kết quả nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm OCR, thông qua các kỹ thuật thống kê như Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích tương quan và hồi quy. Các kết quả nghiên cứu đã chỉ ra được những yếu tố chính tác động đến sự hài lòng của khách hàng.

Chương 4 đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm OCR, gắn với các yếu tố cụ thể như độ tin cậy, sự đáp ứng, năng lực phục vụ, phương tiện hữu hình và sự hữu ích của sản phẩm.

Nhìn chung, đề án đã đạt được các mục tiêu nghiên cứu đề ra, thể hiện khả năng vận dụng kiến thức lý thuyết, Kết hợp giữa phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng, cũng như kỹ năng phân tích dữ liệu của học viên.

III. Những vấn đề cần giải thích thêm

Bên cạnh những kết quả đạt được, đề án vẫn còn một số nội dung cần học viên làm rõ thêm, cụ thể:

- Trình bày lý do lựa chọn đề tài còn sơ sài, chưa thuyết phục. Trong phần giải thích lý do cần nêu rõ:
  + Chuyển đổi số làm gia tăng nhu cầu ứng dụng các sản phẩm nhận dạng ký tự quang học (OCR) trong quản lý và kinh doanh.
  + Sự hài lòng của khách hàng là yếu tố quyết định chất lượng, khả năng cạnh tranh và sự phát triển của sản phẩm công nghệ số.
  + Sản phẩm OCR của Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội cần được đánh giá mức độ hài lòng từ phía khách hàng để hoàn thiện và phát triển.

+ Chưa có nhiều nghiên cứu thực nghiệm phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với sản phẩm OCR tại Tập đoàn.

- Mục tiêu nghiên cứu cần viết liền mạch, không gạch đầu dòng. Ví dụ: *Thông qua nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm nhận dạng ký tự quang học (OCR) của Vietel, Đề án đề xuất một số giải pháp nhằm gia tăng sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm của TĐ*

- Phạm vi thời gian nên giải thích rõ lý do chọn năm 2023-2025.

- Phương pháp nghiên cứu trình bày sơ sài, cần giải thích rõ hơn đối tượng khảo sát, số lượng phiếu khảo sát.

- Nội dung tổng quan lý thuyết về sự hài lòng của khách hàng (Chương 1), còn sơ sài, chưa có nội dung phân tích về đối tượng khách hàng mua sản phẩm của công ty. Cần chỉ rõ: Đó là những khách hàng nào, đặc điểm của khách hàng này là gì,

- Cần giải thích sâu hơn cơ sở lựa chọn các biến quan sát và thang đo trong mô hình nghiên cứu;

- Việc diễn giải kết quả hồi quy và mức độ tác động của từng yếu tố đến sự hài lòng của khách hàng cần được làm rõ hơn về ý nghĩa thực tiễn;

- Một số giải pháp đề xuất cần gắn chặt hơn với kết quả định lượng và điều kiện triển khai cụ thể tại đơn vị nghiên cứu.

IV. Kết luận

Tổng thể, đề án tốt nghiệp của học viên Bùi Đình Huân là một công trình nghiên cứu đạt yêu cầu về nội dung, phương pháp và kết cấu, có cơ sở khoa học rõ ràng và ý nghĩa thực tiễn. Đề án thể hiện sự nghiêm túc trong nghiên cứu, khả năng phân tích và vận dụng kiến thức chuyên môn vào giải quyết một vấn đề thực tiễn trong lĩnh vực sản phẩm công nghệ số, đáp ứng yêu cầu của một đề án tốt nghiệp.

Đồng ý cho phép học viên bảo vệ đề án tốt nghiệp tại Học viện công nghệ bưu chính viễn thông.

Hà Nội, ngày 24 tháng 01 năm 2026.

NGƯỜI NHẬN XÉT



PGS.TS. Hà Văn Hội