ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG NGỮ CẢNH GIÁO DỤC ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM

Nguyễn Thị Hoàng Yến*

Nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu tìm hiểu về khái niệm chất lượng dịch vụ trong ngữ cảnh các trường đại học Việt Nam. Cụ thể, nghiên cứu đề xuất phương pháp tiếp cận nhằm đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo đại học của các trường đại học ở Việt Nam. Đầu tiên, một nghiên cứu thăm dò đã được tiến hành. Nghiên cứu này đã cho phép xác định một tập hợp các phát biểu (items) phản ánh các thuộc tính khác nhau của dịch vụ đào tạo đại học nhận thức bởi sinh viên Việt Nam. Các items này, sau đó, được đưa vào một bảng hỏi. Tiếp đó, việc quản trị bảng hỏi được tiến hành đối với 675 sinh viên của một trường đại học ở Việt Nam với mục tiêu xác định những khía cạnh phản ánh chất lượng dịch vụ đào tạo đại học trong bối cảnh này. Kết quả thu được cho phép đưa ra một thang đo khác biệt đôi chút so với thang đo SERVQUAL- một thang đo nổi tiếng được sử dụng nhằm đo lường chất lượng dịch vụ. Kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra rằng các yếu tố hữu hình phục vụ việc đào tạo đại học, khả năng đáp ứng và mức độ đáp ứng dường như là ba khía cạnh riêng có của chất lượng dịch vụ đào tạo đại học mà trường đại học Việt Nam cung cấp.

Từ khóa: giáo dục đại học, chất lượng dịch vụ, SERVQUAL, SERVPERF, Việt Nam

1. Đặt vấn đề

Chất lượng dịch vụ từ lâu đã được xem là yêu tố then chốt dẫn đến thành công và là một công cụ cạnh tranh hiệu quả của tất cả các doanh nghiệp dịch vụ. Ngày nay, công cụ này cũng đã được rất nhiều trường đại học trên thế giới khai thác nhằm nâng cao sức cạnh tranh của mình. Lý do là trong vài thập kỷ gần đây, các trường đại học ngày càng phải đối diện với nhiều vấn đề trong đó có xu thế toàn cầu hoá, sự cạnh tranh ngày càng gay gắt. Đối diện với thực tế này, họ đang dần thay đổi hành động của mình. Họ nghĩ nhiều hơn đến sinh viên, coi sinh viên là những khách hàng quan trọng và cố gắng làm cho sinh viên của mình hài lòng. Giống như các doanh nghiệp dịch vụ khác, họ rất nỗ lực nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ của mình. Các trường đại học Việt Nam cũng nằm trong xu thế đó. Trước thực tế này, đo lường chất lượng dịch vụ trở nên cấp thiết, bởi vì nó sẽ giúp cho các trường đại học này nhận ra các vấn đề trong hoạt động của mình để có chiến lược và các giải pháp cần thiết nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ, mang lại sự hài lòng cho khách hàng của mình. Tuy nhiên, dường như công việc trên vẫn chưa được chú trọng tại các trường đại học Việt Nam.

Trong bối cảnh đó, nghiên cứu này nhằm vào mục tiêu phân tích chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực giáo dục đại học tại Việt Nam nhằm hiểu hơn về nhận thức của sinh viên Việt Nam về chất lượng dịch vụ đào tạo đại học. Qua công việc này, nhóm nghiên cứu cũng muốn kiểm tra sự ổn định của thang đo SERVQUAL – thang đo nổi tiếng phát triển bởi Parasuraman và cộng sự (1988) để đo lường chất lượng dịch vụ.

2. Tổng quan nghiên cứu

2.1. Chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là khái niệm thu hút sự quan tâm của rất nhiều nhà nghiên cứu và quản trị marketing do tầm quan trọng của nó. Tuy nhiên,

trong những nghiên cứu của mình, các nhà nghiên cứu thường gặp những khó khăn và thách thức liên quan đến việc khái niệm hóa và đo lường chất lượng dịch vụ. Một trong những nghiên cứu đầu tiên quan tâm đến chất lượng dịch vụ là nghiên cứu của Grönroos (1984). Trong nghiên cứu này, chất lượng dịch vụ được hiểu là phụ thuộc vào 2 biến số: dịch vụ mong đợi và dịch vụ nhận thức được. Chính vì vậy, nó được định nghĩa là sự khác biệt giữa mong đợi và dịch vụ được nhận thức bởi khách hàng (Parasuraman và cộng sự, 1985, 1988; Brown và Swartz, 1989; Teas, 1993). Theo cách hiểu này, chất lượng dịch vụ được xem có liên quan chặt chẽ với khái niệm "sự hài lòng", điều này gây ra những nhầm lẫn nhất định giữa 2 khái niệm này (Cronin và Taylor, 1992). Đây là quan điểm chất lượng dịch vụ chiếm ưu thế trong giới nghiên cứu.

Một quan điểm khác về chất lượng dịch vụ cũng đã được hình thành từ những nghiên cứu nổi tiếng của Grönroos (1984) và Parasuraman và cộng sự (1985, 1988, 1991). Quan điểm này cho rằng chất lượng dịch vụ có thể được xem một cách đơn giản là chất lượng mà khách hàng nhận thức được, hay là sự đánh giá chung của khách hàng về sự vượt trội (Zeitham, 1988; Richard và Robert, 1996) hoặc sự xuất sắc của dịch vụ (Olivier, 1993). Chính vì vậy, khi đánh giá chất lượng dịch vụ của một doanh nghiệp, khách hàng thường ngầm so sánh nhận thức của họ với những gì họ mong đợi.

2.2. Đo lường chất lượng dịch vụ: SERVQUAL và SERVPERF

Mặc dù đã rất nỗ lực, dường như các nhà nghiên cứu vẫn chưa đi đến một sự thống nhất về việc đo lường chất lượng dịch vụ do đặc trưng vô hình, không đồng nhất và không tách rời giữa sản xuất và tiêu dùng của dịch vụ. Trong số các công cụ đo lường chất lượng dịch vụ được xây dựng, SERVQUAL, phát triển bởi Parasuraman và cộng sự (1988), là công cụ đo lường nổi tiếng, được sử dụng rộng rãi nhất và trong nhiều nghiên cứu với các ngữ cảnh nghiên cứu khác nhau nhất. Công cụ này được xây dựng dựa trên quan điểm cho rằng chất lượng dịch vụ là sự khác biệt giữa nhận thức và mong đợi của khách hàng về dịch vụ. Trong công cụ SERVQUAL, 22 items phản ánh chất lượng dịch vụ được nhóm vào 5 nhóm khía cạnh: các yếu tố hữu hình (tangibility), độ tin cậy (reliability), mức độ đáp ứng (responsiveness), sự đảm bảo (assurance), và sự thấu cảm (empathy).

Cũng theo mô hình SERVQUAL, khoảng trống giữa kỳ vọng của khách hàng và nhận thức của họ về dịch vụ được đo lường bởi một cuộc khảo sát trong đó khách hàng được mời tham gia trả lời một bảng hỏi tiêu chuẩn gồm 2 phần: (1) mong đợi của khách hàng về một dịch vụ cụ thể, và (2) đánh giá (nhận thức) của họ về dịch vụ thực tế được cung cấp bởi doanh nghiệp. Bảng hỏi SERVQUAL được phát triển dựa vào việc sử dụng thang đo Likert 7 nấc và được thiết kế theo qui trình gợi ý bởi Churchill (1979).

Sau những nỗ lực của Parasuraman và cộng sự (1988), rất nhiều nghiên cứu tiếp theo đã được tiến hành. Các nghiên cứu hoặc nhằm vào nghiên cứu chất lượng dịch vụ dựa vào việc sử dụng thang đo SERVQUAL (Crompton và Mackay, 1989; Webster, 1989; Woodside và cộng sự, 1989; Bruhn và Georgi, 2000; Candido và Morris, 2000) hoặc nhằm vào kiểm tra độ tin cậy hoặc tính hiệu lực của thang đo này (Babakus và Boller, 1992; Carman, 1990; Finn và Lamb, 1991; Parasuraman và cộng sự, 1991).

Tuy nhiên, việc sử dụng rộng rãi thang đo SERVQUAL trong những ngữ cảnh và đối với nhiều loại dịch vụ khác nhau cũng đã cho thấy những vấn đề về khái niệm cũng như phương pháp luận của nó. Ví dụ, việc xác định các yếu tố phản ánh chất lượng dịch vụ, cũng như công thức "Nhận thức – Mong đợi" trong mô hình SERVQUAL đã được các nhà nghiên cứu tranh luận rất nhiều (Carman, 1990; Finn và Lamb, 1991; Vandamme và Leunis, 1993; Peter và cộng sự, 1993). Đặc biệt, Cronin và Taylor (1992) đã nhận thấy rằng chất lượng dịch vụ có thể bị tác động trực tiếp bởi nhận thức của khách hàng về dịch vụ. Vì vậy, việc đo lường mong đợi của khách hàng về chất lượng dịch vụ là không cần thiết. Các nhà nghiên cứu này đã đề xuất một đang đó chất lượng dịch vụ khác có tên là SERVPERF, được xem là biến thể của SERVQUAL. Với việc chỉ giữ lại phần hỏi về trải nghiệm với dịch vụ của SERVQUAL, lợi thế của thang đo SERVPERF là đã loại đi được một nửa các items và do đó, làm tăng được sự chính xác của nghiên cứu thực địa, cũng như phương sai giải thích về chất lượng dịch vụ. Kết luận này của Cronin và Taylor (1992) cũng đã nhận được phản hồi từ phía Parasuraman và cộng sự (1994). Thật vậy, qua nghiên cứu để đánh giá lại kỳ vọng của khách hàng (được xem như là tiêu chuẩn so sánh để đánh giá chất lượng dịch vụ), Parasuraman và cộng sự (1994) đã chỉ ra rằng việc

cải thiện chất lượng dịch vụ cần phải thu hẹp khoảng cách giữa kỳ vọng của khách hàng và điểm số nhận thức của họ về dịch vụ, chứ không thể chỉ dựa vào nhận thức của khách hàng. Với những sự tranh luận này, cho đến nay, mặc dù nhiều nghiên cứu về chất lượng dịch vụ đã được thực hiện để đánh giá tính ưu việt của hai thang đo, sự đồng thuận về việc thang đo nào ưu việt hơn dường như vẫn chưa đạt được.

2.3. Đo lường chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực giáo dục

Trong những năm gần đây, chất lượng dịch vụ cung cấp bởi các trường đại học đang thu hút sự quan tâm của các nhà nghiên cứu trong lĩnh vực marketing. Phần lớn các nhà nghiên cứu cho rằng sinh viên chính là nhóm khách hàng chủ chốt của các trường đại học, và các trường này cần phải cải thiện chất lượng đào tạo cung cấp cho đối tượng khách hàng này. Để làm được điều đó, họ cần phải hiểu được những thuộc tính của chất lượng mà khách hàng (sinh viên) quan tâm (Chua, 2004).

Nhận thức được tầm quan trọng của việc đo lường chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực giáo dục, nhiều nghiên cứu đã được tiến hành (Carman, 1990; Bolton và Drew, 1991; Pariseau và McDaniel, 1997; Ruby, 1998; Barnes, 2007). Trong các nghiên cứu này, phần lớn các nhà nghiên cứu đều sử dụng mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988). Họ tập trung chủ yếu vào việc xác định các yếu tố phản ánh chất lượng dịch vụ hoặc những khía cạnh gốc của SERVQUAL/SERVPERF trong những ngữ cảnh cụ thể. Một số nhà nghiên cứu cũng sử dung thang đo SERVQUAL được hiệu chỉnh để đo lường sự trải nghiệm của sinh viên về dịch vụ đào tạo (Hill, 1995; Cuthbert, 1996). Ở các nghiên cứu được tiến hành, sự ổn định của thang đo chất lượng dịch vụ trong những ngữ cảnh khác nhau cũng được giải thích một cách khác nhau. Tuy nhiên, các nhà nghiên cứu dường như đồng ý rằng SERVQUAL và biến thể của nó –SERVPERF- là những công cụ hiệu quả để đo lường chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực giáo dục (Barnes, 2007).

3. Phương pháp luận nghiên cứu

Nghiên cứu này nhằm vào mục tiêu tìm hiểu nhận thức của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo và kiểm tra sự ổn định của thang đo SERVQUAL trong lĩnh vực giáo dục đại học ở Việt Nam. Đặc biệt, nghiên cứu hướng tới việc kiểm tra sự phù hợp của 5 khía cạnh phản ánh chất lượng dịch vụ mà Parasuraman và cộng sự (1988) đã xác định được trong ngữ cảnh này. Với mục tiêu đó, việc làm thích ứng và giá trị hóa công cụ đo lường là việc làm cần thiết. Chính vì vậy, cách tiếp cận phương pháp luận được lựa chọn trong nghiên cứu là theo trường phái Churchill (1979). Theo đó, nghiên cứu được chia làm 2 giai đoạn. Trong giai đoạn 1, một nghiên cứu thăm dò được tiến hành sau khi một cuộc nghiên cứu văn phòng toàn diện được được thực hiện. Giai đoạn này là cần thiết bởi vì cho đến nay, rất ít nghiên cứu về chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực giáo dục ở Việt Nam được tiến hành. Do vậy, một nghiên cứu đa khía cạnh về chủ đề này sẽ giúp hiểu hơn về nhận thức của sinh viên về dịch vụ đào tạo đại học trong ngữ cảnh Việt Nam. Thêm vào đó, nghiên cứu thăm dò này cũng rất quan trọng bởi nó giúp làm thích ứng công cụ đo lường với ngữ cảnh nghiên cứu. Ở giai đoạn thứ 2 của nghiên cứu, một nghiên cứu định lượng dựa vào điều tra được tiến hành. Mục tiêu của giai đoạn này là giá trị hóa công cụ đo lường được xây dựng trong giai đoạn 1.

3.1. Nghiên cứu thăm dò

3.1.1. Giai đoạn nghiên cứu định tính

Trong giai đoạn nghiên cứu thăm dò này, đầu tiên, chúng tôi tiến hành một nghiên cứu định tính với mục tiêu thu thập những thông tin cần thiết để làm thích ứng thang đo SERVQUAL gốc với ngữ cảnh nghiên cứu hiện tại. Chính vì vậy, 10 cuộc phỏng vấn bán cấu trúc chuyên sâu cá nhân đã được tiến hành đối với sinh viên của trường Đại học A- một trường đại học công lập tại Hà Nội. Các cuộc phỏng vấn được tập trung làm rõ những thuộc tính phản ánh 5 khía cạnh của chất lượng dịch vụ lấy từ những nghiên cứu trước đây. Mỗi cuộc phỏng vấn đều được tiến hành và ghi âm bởi chính nhà nghiên cứu. Các bản ghi âm sau đó được chép lại nguyên vẹn và được phân tích theo phương pháp phân tích nội dung theo chủ điểm phỏng vấn. Trong giai đoạn này, chúng tôi đã tiến hành lần lượt phân tích dọc nội dung phỏng vấn (lọc các thông tin theo các chủ điểm của từng cuộc phỏng vấn) và sau đó phân tích ngang (tổng hợp những thông tin trong từng chủ điểm của tất cả các cuộc phỏng vấn). Điều này đã giúp xác định được những chủ đề chung và những thông tin khác biệt giữa những người tham gia phỏng vấn (Bardin, 2007).

Thông qua nghiên cứu thăm dò định tính, chúng

tôi thấy rằng dường như cả 5 khía cạnh của chất lượng dịch vụ xác định bởi Parasuraman và cộng sự (1988) đều xuất hiện trong ngữ cảnh giáo dục đại học Việt Nam. Tuy nhiên, các items phản ánh các khía cạnh này thì khác so với những items đã được xác định trong mô hình SERVQUAL. Mặt khác, số lượng các items mà chúng tôi nhận được trong nghiên cứu này cũng lớn hơn rất nhiều (số lượng items xác định trong SERVQUAL là 22, trong khi đó 54 items xuất hiện trong nghiên cứu định tính này). Sự khác biệt này có thể được giải thích bởi bản chất thăm dò của giai đoạn nghiên cứu này.

3.1.2. Giai đoạn nghiên cứu thăm dò định lượng

Kết quả của nghiên cứu định đã cho phép chúng tôi xây dựng được một bảng câu hỏi. Bảng hỏi này sau đó được phát cho đối tượng là sinh viên Đại học A vào 2 tuần cuối của tháng 9 năm 2010. Nghiên cứu thăm dò định lượng này nhằm mục tiêu kiểm tra chất lượng phiên bản đầu tiên của công cụ đo lường và giúp cải thiện nó nếu cần thiết. Như vậy, mục tiêu của giai đoạn này là loại bỏ những items xấu, không phản ánh chính xác các khía cạnh của chất lượng dịch vụ và kiểm tra chất lượng của các câu hỏi trong bảng hỏi. Để làm được điều này, chúng tôi đã tiến hành phân tích thống kê mô tả và kiểm tra phân phối chuẩn của các biến bằng cách sử dụng hệ số Skewness và Kurtosis. Sau đó, phân tích nhân tố sơ bộ (EFA) được thực hiện bằng phương pháp phân tích nhân tố chính (PCA) với phương pháp quay Varimax được tiến hành trên phần mềm SPSS 16.

Kết quả của cuộc nghiên cứu thăm dò định lượng này cho phép chúng tôi giảm thiểu số lượng các items phản ánh các khía cạnh khác nhau của chất lượng dịch vụ từ 54 xuống còn 32. Tất cả các items được giữ lại được đưa vào một phiên bản mới của bảng câu hỏi và được sử dụng thang đo Likert 7 nấc. Sau đó, chúng tôi tiến hành kiểm tra phiên bản bảng câu hỏi này bằng cách quản trị nó đối với ba sinh viên nhằm kiểm tra những vấn đề còn tồn tại về ngữ nghĩa của bảng hỏi. Cuối cùng, chúng tôi có được bảng hỏi phục vụ cho cuộc khảo sát chính thức.

3.2. Nghiên cứu định lượng chính thức

3.2.1. Thu thập dữ liệu

Bảng hỏi chính thức được quản trị theo phương pháp tự điền bảng hỏi đối với 675 sinh viên từ năm thứ 2 đến năm thứ 4 của Đại học A vào tháng 11 năm 2010. Trong số các bảng hỏi được phát ra, có 581 bảng hỏi đã được trả lời được thu lại. Tuy nhiên, chỉ có 394 bảng hỏi trong số đó được sử dụng trong giai đoạn phân tích dữ liệu.

3.2.2. Chất lượng của công cụ đo lường

Trong giai đoạn nghiên cứu định lượng chính thức này, chúng tôi nhằm vào việc kiểm tra chất lượng của công cụ đo lường. Theo gợi ý của Anderson và Gerbing (1988) và Gerbing và Hamilton (1996), đầu tiên, chúng tôi tiến hành phân tích nhân tố sơ bộ, sau đó, tiến hành phân tích nhân tố khẳng định.

- Phân tích nhân tố sơ bộ

Như đã trình bày, trong giai đoạn định lượng thăm dò, chúng tôi đã tiến hành phân tích nhân tố sơ bộ để loại những items không phản ánh tốt chất lượng dịch vụ và xác định các khía cạnh của chất lượng dịch vụ trong ngữ cảnh nghiên cứu này. Tuy nhiên, theo quan điểm của Gerbing và Anderson (1988) và Gerbing và Hamilton (1996), các nhà nghiên cứu có thể thực hiện phân tích nhân tố sơ bộ nhiều lần trước khi tiến hành phân tích nhân tố khẳng định (CFA). Chính vì lý do này, trong nghiên cứu định lượng chính thức này, chúng tôi đã quyết định thực hiện phân tích nhân tố sơ bộ lần nữa nhằm tiếp tục thanh lọc những items không phù hợp nhưng chưa bị loại ở giai đoạn EFA trong giai đoạn định lượng thăm dò do hạn chế về mẫu nghiên cứu.

Kết quả phân tích nhân tố sơ bộ cho phép chúng tôi xác định được năm trục nhân tố với 15 items phản ánh chất lượng dịch vụ. Các nhân tố này giải thích 63.97% tổng phương sai. Hệ số alpha Cronbach của từng nhân tố đều lớn hơn 0.6. Dựa vào định nghĩa của Parasuraman và cộng sự (1988) về các khía cạnh của chất lượng dịch vụ, chúng tôi thấy rằng những nhân tố mà chúng tôi giữ lại có xu hướng phản ánh 3 khía cạnh của chất lượng dịch vụ trong thang đo SERVQUAL: sự đảm bảo (F1, F5), các yếu tố hữu hình (F2), mức độ đáp ứng (F3, F4). Tuy nhiên, những items tạo thành các khía cạnh này trong ngữ cảnh nghiên cứu của chúng tôi khác với những items trong thang đo SERVQUAL gốc. Hai khía cạnh khác -độ tin cậy và sự thấu cảm- không xuất hiện trong nghiên cứu của chúng tôi.

- Phân tích nhân tố khẳng định

Để giá trị hóa công cụ đo lường chất lượng dịch vụ được xác định thông qua giai đoạn phân tích nhân tố sơ bộ (EFA), chúng tôi đã tiến hành phân tích nhân tố khẳng định (CFA) trên phần mềm AMOS (phiên bản 16.0). Phân tích này là một ứng

Bảng 1: Kết quả PCA và độ tin cậy của thang đo

Trục nhân tố	Items	Phương sai giải thích	Hệ số tải	Hệ số alpha Cronbach
F1 (sự đảm bảo)	Giảng viên của trường có nhiều kinh nghiệm (Q1)	0.609	0.771	0.716
	Giảng viên có kiến thức sâu về ngành và chuyên ngành (Q27)	0.548	0.724	
	Giảng viên của trường có kỹ năng sư phạm tốt (Q10)	0.568	0.707	
	Giảng viên của trường rất nhiệt tình (Q19)	0.539	0.676	
F2 (Các yếu tố hữu hình)	Sân thể dục của trường hẹp (Q3)	0.714	0.830	0.750
	Thư viện nhỏ so với số lượng sinh viên trong trường (Q7)	0.655	0.790	
	Khuôn viên của trường nhỏ so với quy mô của nó (Q12)	0.661	0.769	
F3 (Mức độ đáp ứng)	Nhân viên bộ phận hành chính của trường không nhiệt tình đối với sinh viên (Q30)	0.691	0.820	0.719
	Nhân viên bộ phận hành chính không thân thiện với sinh viên (Q28)	0.686	0.811	
	Thủ tục hành chính của trường phức tạp (Q11)	0.550	0.677	
F4 (Responsiveness)	Đội ngũ bảo vệ có trách nhiệm (Q14)	0.773	0.870	0.690
	Đội ngũ bảo vệ nhiệt tình (Q5)	0.756	0.862	
	Đội ngũ nhân viên dọn vệ sinh của trường nhiệt tình với sinh viên (Q23)	0.583	0.534	
F5 (Assurance)	Giảng viên giải đáp các thắc mắc của sinh viên không thỏa đáng (Q17)	0.670	0.792	0.602
	Giảng viên giải đáp các thắc mắc của sinh viên chậm (Q8)	0.698	0.793	

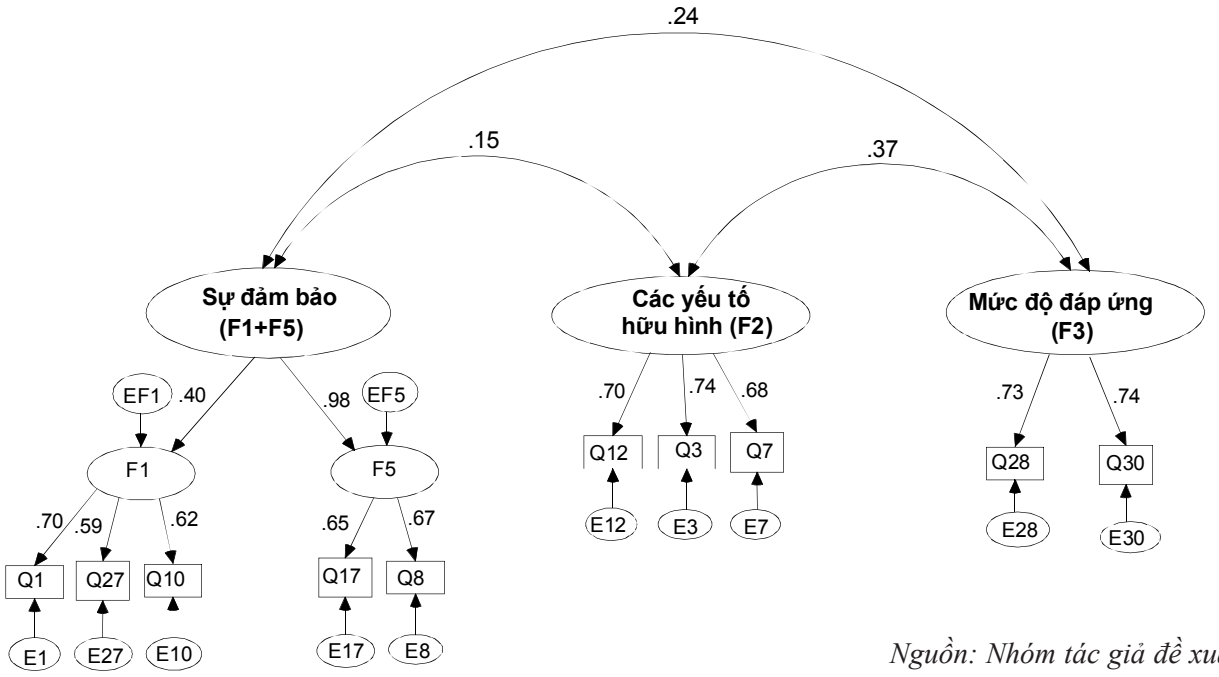
Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất

dụng của phương pháp phương trình cấu trúc (SEM) nhằm kiểm tra chất lượng của những kết quả thu được từ giai đoạn EFA. Kết quả của PCA cho thấy các khía cạnh "sự đảm bảo" và "mức độ đáp ứng" của chất lượng dịch vụ trong nghiên cứu này dường như là những khái niệm tiềm ẩn đa khía cạnh (2 khía cạnh). Do vậy, mô hình đo lường của chất lượng dịch vụ trong ngữ cảnh nghiên cứu này sẽ là bậc 2. Trong giai đoạn phân tích nhân tố khẳng định, mô hình này được ước lược theo kỹ thuật Maximun Likerhood. Để đánh giá sự phù hợp của mô hình cấu trúc với dữ liệu, chúng tôi sử dụng đa dạng các chỉ số: phù hợp tuyệt đối (CMIN/DF, GFI, AGFI, và RMSEA), phù hợp gia tăng (CFI) và phù hợp thận trọng (CAIC).

Sau khi thực hiện các thủ tục liên quan đến CFA, một nhân tố (F4) và 2 items khác (Q19 và Q11) đã bị loại bỏ nhằm cải thiện sự phù hợp của mô hình với dữ liệu. Cuối cùng, chúng tôi đã nhận được mô hình đo lường chất lượng dịch vụ trong ngữ cảnh nghiên cứu này với 4 nhân tố và 10 items được nhóm vào 3 khía cạnh. Kết quả kiểm tra mô hình đo lường cũng cho thấy các nhân tố của mô hình nghiên cứu tương quan với nhau (Hình 1).

Thêm vào đó, tất cả các chỉ số đo lường sự phù hợp của mô hình đều vượt qua các ngưỡng giá trị

Hình 1
Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo đại học



Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất

chấp nhận mà chúng tôi đặt ra (Bảng 2).

- Độ tin cậy và giá trị của thang đo

Với kết quả phân tích nhân tố khẳng định, chúng tôi đã tiến hành đánh giá độ tin cậy và giá trị của thang đo xây dựng được bằng cách tính toán:

- Hệ số Rho Jöreskog (Jöreskog, 1971) (ρ): hệ số này cho phép chúng tôi đánh giá được độ tin cậy và giá trị bên trong của thang đo. Theo Roussel và cộng sự (2007), để đảm bảo độ tin cậy của công cụ đo lường, hệ số này phải lớn hơn hoặc bằng 0.7.

- Hệ số Rho phản ánh giá trị hội tụ (Fornell & Larker, 1981) (ρvc): là giá trị phương sai chiết xuất trung bình của các khái niệm tiềm ẩn.

- Hệ số phản ánh giá trị phân biệt: được xác định dựa vào việc so sánh giá trị phương sai chiết xuất trung bình của từng biến tiềm ẩn với bình phương phương sai (φ2) mà nó chia sẻ với các biến tiềm ẩn khác (Fornell & Larker, 1981).

Bảng 3 tóm tắt thông tin về các items và kết quả kiểm tra độ tin cậy và giá trị của thang đo. Hệ số Rho Jöreskog phản ánh độ tin cậy liên kết nội bộ (ρ) của tất cả thang đo trong nghiên cứu của chúng tôi đều lớn hơn 0.7. Điều này cho thấy tất cả các items trong mô hình đo lường của các khái niệm tiềm ẩn trong nghiên cứu này đều đại diện tốt cho các khái niệm đó. Thêm vào đó, việc kiểm tra giá trị phân biệt của các khái niệm này cũng cho kết quả tích cực: phương sai giải thích của các khái niệm tiềm ẩn này đều lớn hơn phương sai mà chúng chia sẻ với các khái niệm tiềm ẩn khác trong mô hình đo lường chất lượng dịch vụ. Điều đó có nghĩa là các khái niệm tiềm ẩn này có thể nhóm với các khái niệm tiềm ẩn khác trong mô hình để tạo nên một thang đo

Bảng 2: Chỉ số phản ánh sự phù hợp của mô hình đo lường

Chỉ số	Chi bình phương	Bậc tự do	P	CMIN/DF	CFI	RMSEA
Ngưỡng chấp nhận	>>	> 0	≤ 0.05	≤ 3	≥ 0.9	≤ 0.08
Giá trị	34.050	30	.000	1.135	.994	.019

Nguồn: Kết quả phân tích

tin cậy hơn cho khái niệm "chất lượng dịch vụ".

4. Kết quả và thảo luận

Nhiều phương pháp tiếp cận đã được sử dụng nhằm giá trị hóa thang đo chất lượng dịch vụ trong ngữ cảnh giáo dục đại học tại Việt Nam. Kết quả thu được cho thấy thang đo chất lượng dịch vụ được phát triển trong nghiên cứu này không hoàn toàn thống nhất với những thang đo đã được phát triển trong những nghiên cứu trước đây. Kết quả nghiên cứu đã cho chúng tôi hiểu hơn nhận thức của sinh viên Việt Nam về chất lượng dịch vụ đào tạo đại học.

Bảng 3: Thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo đại học

Các thang đo	Độ tin cậy	Giá trị hội tụ	Giá trị phân biệt
	ρ	ρvc	ρvc - φ^2
➢ **Các yếu tố hữu hình (F2)**	**0.752**	**0,502**	**0.480** *(a)*
1. Sân thể dục của trường hẹp (Q3)			**0.366** *(b)*
2. Thư viện nhỏ so với số lượng sinh viên trong trường (Q7)			
3. Khuôn viên của trường nhỏ so với quy mô của nó (Q12)			
➢ **Mức độ đáp ứng (F3)**	**0.704**	**0,543**	**0.486** *(c)*
1. Nhân viên bộ phận hành chính của trường không nhiệt tình đối với sinh viên (Q30)			**0.406** *(d)*
2. Nhân viên bộ phận hành chính không thân thiện với sinh viên (Q28)			
➢ **Sự đảm bảo (F1+F5)**	**0,784**	**0,421**	**0.399** *(e)*
			0.363 *(f)*
F1 (ρvc =0,409)			***0,259***
1. Giảng viên của trường có nhiều kinh nghiệm (Q1)			
2. Giảng viên có kiến thức sâu về ngành và chuyên ngành (Q27)			
3. Giảng viên của trường có kỹ năng sư phạm tốt (Q10)			
F5 (ρvc =0,442)			***0,292***
1. Giảng viên giải đáp các thắc mắc của sinh viên không thỏa đáng (Q17)			
2. Giảng viên giải đáp các thắc mắc của sinh viên chậm (Q8)			

Note:

(a), (b): Sự khác biệt giữa phương sai giải thích của khía cạnh "các yếu tố hữu hình" và phương sai mà khái niệm tiềm ẩn này chia sẻ lần lượt với khía cạnh "sự đảm bảo" (a) và khía cạnh "mức độ đáp ứng"(b)

(c), (d): Sự khác biệt giữa phương sai giải thích của khía cạnh "mức độ đáp ứng" và phương sai mà khái niệm tiềm ẩn này chia sẻ lần lượt với khía cạnh "sự đảm bảo" (c), và khía cạnh "các yếu tố hữu hình" (d)

(e), (f): Sự khác biệt giữa phương sai giải thích của khía cạnh "sự đảm bảo" và phương sai mà khái niệm tiềm ẩn này chia sẻ lần lượt với khía cạnh "các yếu tố hữu hình" (e) và khía cạnh "mức độ đáp ứng" (f)

Nguồn: Kết quả phân tích

4.1. Những khía cạnh quan trọng của dịch vụ đào tạo đại học

Mức độ đáp ứng, các yếu tố hữu hình và sự đảm bảo dường như là những khía cạnh quan trọng của chất lượng dịch vụ trong ngữ cảnh nghiên cứu này của chúng tôi. Trong khi đó, những khía cạnh khác (sự thấu cảm và độ tin cậy) tuy thường xuyên xuất hiện trong những nghiên cứu trước đây thì lại không xuất hiện trong nghiên cứu này. Những đặc trưng của dịch vụ đào tạo đại học trong ngữ cảnh Việt Nam có thể giải thích sự khác biệt đó. Thực vậy, lĩnh vực giáo dục đại học ở Việt Nam vẫn chưa thực sự cạnh tranh, và các trường đại học Việt Nam vẫn chưa trở thành những doanh nghiệp dịch vụ thực thụ. Dịch vụ mà các trường đại học này cung cấp bao gồm chủ yếu các dịch vụ cốt lõi, nhằm vào mục tiêu thỏa mãn những nhu cầu cơ bản của sinh viên, và chỉ có một số dịch vụ ngoại vi. Bản thân các sinh viên Việt Nam cũng không kỳ vọng quá nhiều vào dịch vụ ngoại vi cung cấp bởi các trường này (như là những yếu tố cấu thành nên các khía cạnh "độ tin cậy" và "sự thấu cảm" của chất lượng dịch vụ).

4.2. Đánh giá của sinh viên về chất lượng dịch vụ

Nghiên cứu này chỉ ra rằng nhìn chung sinh viên của trường Đại học A hơi hài lòng với dịch vụ đào tạo mà họ được cung cấp (điểm trung bình (r) = 4.49). Trong số 3 khía cạnh của chất lượng dịch vụ, họ không hài lòng nhất với khía cạnh "các yếu tố hữu hình" (r = 3.44). Sự đánh giá thấp khía cạnh này của sinh viên liên quan đến khuôn viên, sân thể dục và thư viện của trường Đại học A. Tuy nhiên, sinh viên lại có xu hướng hài lòng với khía cạnh "mức độ đáp ứng" mà họ nhận được (r = 4.40). Đặc biệt, họ rất hài lòng với khía cạnh "sự đảm bảo" (r = 6.30).

Với sự phong phú của dữ liệu được thu thập, chúng tôi cũng đã thu thêm được những kết quả bổ sung cho nghiên cứu. Cụ thể là chúng tôi đã phân loại sinh viên vào các nhóm khác nhau theo khóa học và ngành đào tạo. Kết quả phân tích cho thấy sự khác biệt trong việc đánh giá 2 khía cạnh "các yếu tố hữu hình" và "mức độ đáp ứng" ở những sinh viên các khóa khác nhau. Sinh viên năm thứ 4 có xu hướng nhận thức khía cạnh "mức độ đáp ứng" kém tích cực hơn là các sinh viên ở các khóa khác. Tuy nhiên, đối với các sinh viên này, các yếu tố hữu hình được nhìn nhận tích cực hơn so với những sinh viên khác. Kết quả kiểm định cũng cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa nào trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo đại học giữa các sinh viên theo học các ngành đào tạo khác nhau.

5. Đóng góp, hạn chế và khuyến nghị

Dưới quan điểm quản trị, thang đo chất lượng dịch vụ được phát triển trong nghiên cứu này có thể là một công cụ hữu ích giúp các nhà lãnh đạo của các trường đại học Việt Nam kiểm soát được chất lượng dịch vụ đào tạo của mình. Thực vậy, nghiên cứu của chúng tôi chỉ ra rằng khi đánh giá chất lượng dịch dụ đào tạo của trường đại học, sinh viên Việt Nam chú ý tới 3 khía cạnh: mức độ đáp ứng, các yếu tố hữu hình tham gia vào việc đào tạo và sự đảm bảo. Mức độ đáp ứng là khía cạnh phản ánh sự mong muốn và sẵn sàng phục vụ khách hàng một cách kịp thời (Parasuraman và cộng sự, 1988). Trong ngữ cảnh nghiên cứu của chúng tôi, khía cạnh này liên quan chặt chẽ tới thái độ của các nhân viên trong bộ phận hành chính của trường đại học. Như vậy, để cải thiện chất lượng dịch vụ đào tạo, lãnh đạo các trường đại học Việt Nam cần phải chú trọng tới các giải pháp nhằm cải thiện thái độ của các nhân viên hành chính của mình và các hoạt động marketing nội bộ cần được tăng cường trong các trường đại học này. Thêm vào đó, nhằm giảm thiểu sự không hài lòng của sinh viên do nhận thức tiêu cực về chất lượng dịch vụ, các trường đại học Việt Nam cũng cần cải thiện chất lượng các yếu tố hữu hình liên quan đến việc đào tạo đại học, ví dụ như khuôn viên, sân tập thể dục dành cho sinh viên hay thư viện. Cuối cùng, vì sinh viên Việt Nam quan tâm tới năng lực và kỹ năng giảng dạy của giảng viên, lãnh đạo các trường đại học cần thiết phải tìm các biện pháp nhằm động viên các giảng viên của mình trong việc nâng cao năng lực và kỹ năng giảng dạy.

Mặc dù thang đo mà chúng tôi phát triển trong nghiên cứu này có thể cung cấp những đóng góp về mặt quản trị cho các trường đại học Việt Nam, song, nghiên cứu vẫn dừng lại ở mức độ thăm dò vì những hạn chế của nó. Hạn chế lớn nhất của nghiên cứu này nằm ở phạm vi của nghiên cứu thực địa. Thực vậy, trong nghiên cứu thực địa được tiến hành, chúng tôi chỉ nghiên cứu chất lượng dịch vụ nhận thức bởi sinh viên của một trường đại học Việt Nam (Đại học A). Điều này đã hạn chế khả năng nhân rộng kết quả, và do vậy, làm giảm giá trị bên ngoài của nghiên cứu (Yin, 2003b).

Một hạn chế nữa của nghiên cứu này là hạn chế liên quan đến giá trị hội tụ (rvc) của thang đo được xây dựng để đo lường khái niệm tiềm ẩn "sự đảm bảo". Cụ thể, phương sai giải thích trong trường hợp này nhỏ hơn 0,5. Điều đó có nghĩa là khoảng hơn 50% các items trong mô hình đo lường đã không được giải thích bởi khái niệm tiềm ẩn này.

Những hạn chế mà chúng tôi trình bày trên đây có thể mở ra một số hướng cho những nghiên cứu trong tương lai. Thứ nhất, các nhà nghiên cứu trong lương lai có thể mở rộng và đa dạng hóa phạm vi nghiên cứu so với nghiên cứu này. Ví dụ, họ có thể mở rộng nghiên cứu đối với các trường đại học khác ở Việt Nam. Họ cũng có thể nghiên cứu chất lượng dịch vụ nhận thức bởi các nhóm gây ảnh hưởng khác của một trường đại học, như là sinh viên cao học, cha mẹ của sinh viên… Thêm vào đó, như chúng tôi đã nhấn mạnh, thang đo mà chúng tôi phát triển ở đây cần phải được cải thiện. Do việc đo lường chất lượng dịch vụ mang tính cụ thể và ngữ cảnh, các nghiên cứu trong tương lai cần nỗ lực xây dựng các thang đo phức (nhiều phương pháp, nhiều items) nhằm đảm bảo chất lượng thang đo (độ tin cậy và giá trị). Những nghiên cứu như trên sẽ giúp giá trị hóa kết quả nghiên cứu này của chúng tôi bằng cách thiết lập giá trị tiêu chuẩn cho thang đo.❐

Tài liệu tham khảo:

Anderson, J. và Gerbing, W., (1988), "Structural equation modelling in practice: A review and recommended two stage approach", *Psychological Bulletin*, Vol. 27, Issue 1, pp. 5-24

Babakus, E và Boller, G.W., (1992), "An empirical assessment of the SERVQUAL scale", *Journal of business research*, Vol.24, pp: 253-268

Bardin. L, (2007), "L'analyse de contenu", Paris: PUF

Barnes B.R, (2007), "Analysing Service Quality: The Case of Post-Graduate Chinese Students", *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 18, Issue 3 (May2007), pp : 313-331

Bolton, R. N., và Drew, J. H. (1991), "A multistage model of customers' assessments of service quality và value", *Journal of Consumer Research*, Vol. 17 No. 4, pp. 375-84.

Bruhn, M. và Georgi, D. (2000), "Information-based analysis of service quality gaps - managing service quality by internal marketing". *Journal of Professional Services Marketing, 21*(2), 105-124.

Brown, S.W. và Swartz, T.A. (1989), "A Gap Analysis of Professional Service Quality," *Journal of Marketing*, 53 (April), 92-98.

Candido, C. J. F. và Morris, D. S, (2000), "Charting service quality gaps", *Total Quality Management*, Vol. 11, Issue 4/5/6, pp. 463-472

Carman, J.M. (1990), "Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions", *Journal of Retailing*, Vol. 66, pp. 33–55.

Chua, C. (2004). "Perception of quality in higher education". *AUQA Occasional Publication. Proceedings of the Australian Universities Quality Forum 2004*, pp.1-7

Churchill, G. A., Jr. (1979), "A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs", *Journal of Marketing Research*, 16, 64–73.

Crompton, J.L và Mackay K.J (1989), "Users' perceptions of the relative importance of service quality dimensions in selected public recreation programs", *Leisure Sciences*, Vol.11, pp.367-375

Cronin, J.J. và Taylor S.A., (1992), "Measuring service quality: A re-examination and extension", *Journal of Marketing,* 56 (3), pp.55-68.

Cuthbert, P. F. (1996), " Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? Part 2", *Managing Service Quality*, Vol. 6, No.3, pp : 31-35.

Fornell, C. và Larcker, D.F. (1981), "Structural equation models with unobservable variables and measurement error: algebra and statistics", *Journal of Marketing Research*, 18 (3), 382-88

Gerbing, D.W. và Anderson, J.C. (1988), "An update paradigm for scale development incorporating unidimensional-

ity and its assessment", *Journal of Marketing Research*, 25 (2), 186-92

Gerbing, D.W. và Hamilton, J.G. (1996), "The viability of exploratory factor analysis as a precursor to confirmatory factor analysis", *Structural Equation Modeling*, 3 (1), 62-72.

Finn, D.W.; Lamb Jr. và Charles. W., (1991), " An Evaluation of the SERVQUAL Scales in a Retailing Setting", *Advances in Consumer Research*, 1991, Vol. 18, Issue. 1, pp : 483-490

Hair, J.F., Black, W.C., Babin B.J. và Anderson R.E. (2006), "*Multivariate Data Analysis*", (6th) Pearson Education.

Hill, F.M. (1995), "Managing service quality in higher education: the role of the students as primary consumer", *Quality Assurance in Education*, Vol. 3, No. 3, pp: 10-21.

Jöreskog, K.G. (1971). "Simultaneous factor analysis in several populations", *Psychometrika*, Vol. 36, pp. 409-426

Juran, J.M., và Godfrey, A.B. (2000), "*Juran's quality handbook*, (5 edn), Singapore: McGraw-Hill.

Grönroos, C. (1984), "A service quality model and its marketing implications", *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No.4, pp. 36-44.

Kitchroen, K. (2004), "Literature review: service quality in educational institutions," *ABAC Journal,* Vol.24, No.2 (May-August, 2004). 14-25

Olivier, R.L (1993), "A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts," *Advances in Services Marketing and Management*, Vol. 2, pp.65-85.

Parasuraman, A., Berry, L.L. và Zeithaml, V.A. (1991a), "Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, 67, 420–450.

Parasuraman, A., Berry, L.L. và Zeithaml, V.A. (1991b), "More on improving service quality measurement", *Journal of Retailing*, 69, 140–147.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. và Berry, L.L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implication", *Journal of Marketing* , Vol. 49, Fall, pp. 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. và Berry, L.L. (1988), "SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality", *Journal of Retailing* , Vol. 64, No. 1, pp. 12- 40.

Pariseau, S. E. và McDaniel, J. R. (1997), "Assessing service quality in schools of business", *The International Journal of Quality and Reliability Management*, 14(3), pp. 204 –215.

Peter, J.P., Churchill, G.A. Jr. và Brown, T.J., (1993). "Caution in the use of di¤erence scores in consumer research", *Journal of Consumer Research*, Vol. 19, pp. 655-662

Quinn, A; Lemay, G; Larsen, P và Johnson, D. M, (2009), "Service quality in higher education", *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 20, Issue 2, pp : 139

Richard A., Robert D. (1996), "An Empirical Examination of a Model of Perceived Service Quality and Satisfaction", *Journal of Retailing*, Vol. 72, No.2, pp. 201-214

Roussel, P., Durrieu, F., Campoy, E. và Akremi, A.E. (2007), "*Méthodes d'équations structurelles : recherche et applications en gestion*", Economica

Rowley, J (1997), "Beyond service quality dimensions in higher education and towards a service contract", *Quality Assurance in Education*, Vol. 5, No. 1, pp. 7–14.

Ruby, C. A. (1998). "Assessing satisfaction with selected student services using SERVQUAL, a market-driven model of service quality". *NASPA Journal*, Vol. 35, pp. 331-341

Russell, M. (2005), "Marketing education: a review of service quality perceptions among international students", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(1), 65-77.

Snipes, R.L. và N. Thomson (1999), "An Empirical study of the factors underlying student service quality perceptions in higher education", *Academy of Educational. Leadership Journal*, Volume 3,Number 1, 1999. 39-57

Spreng, R.A. và Mackoy, R.D. (1996), "An Empirical Examination of a Model of Perceived Service Quality and Satisfaction", *Journal of Retailing*, Vol. 72, Issue 2, p.201-214

Tabachnick, G.G. và Fidell, L.S. (2007). *"Experimental Designs Using ANOVA"*. Belmont, CA: Duxbury

Taylor. S.A. và Thomas L, B. (1994). "An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumers' Purchase Intentions." *Journal of Retailing*, 70(2): 163-178.

Teas, R.K. (1993), "Consumer Expectations and the Measurement of Perceived Service Quality", *Journal of Professional Services Marketing*, 8. (2). 33-54.

Teas, R.K. (1993), "Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality". *Journal of Marketing*, 57, 18–34.

Vandamme R. và Leunis J. (1993), "Development of a Multiple-item Scale for Measuring Hospital Service Quality", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 4, p.30-49.

Webster, C,(1989), "Can Consumers Be Segmented On The Basis Of Their Service Quality Expectations", *Journal of Services Marketing*, Vol. 3 Issue 2, p35

Woodside, A.G.; Frey, L.L. và Daly, R.T, (1989), "Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention", *Journal of Health Care Marketing*,Vol. 9 Issue 4

Zeithaml. V. A. (1988), "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence." *Journal of Marketing Research*, Vol. 52, p. 2-2.

Measuring service quality in the context of higher education in Vietnam

Abstract:

This paper focuses on the understanding of service quality in the context of Vietnamese universities. It proposes an approach for measuring the quality of the higher education service provided by universities in Vietnam. Firstly, an exploratory study was conducted. Then, the set of items which were generated became the subject of a questionnaire that was then administered to 675 students of a Vietnamese university to determine the dimensions of higher education service quality in this context. The obtained results permit us to appropriate a measurement scale which is slightly different from the SERVQUAL scale widely known as the standard for measuring service quality. The results also show that tangible elements, responsiveness and assurance seem to be three specific dimensions of the higher education service of Vietnamese universities.

Thông tin tác giả:

***Nguyễn Thị Hoàng Yến,** tiến sĩ*

- Nơi công tác: Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông, Hà Nội, Việt Nam

- Lĩnh vực nghiên cứu chính: hình ảnh doanh nghiệp, chất lượng dịch vụ, phương pháp nghiên cứu marketing

- Các tạp chí từng đăng bài: Tạp chí Bưu chính viễn thông, Tạp chí Nhà quản lý, Acte de Colloque International.

Email: yennth@ptit.edu.vn