

Kiểm định thang đo HEdPERF trong bối cảnh dịch vụ giáo dục đại học Việt Nam - nghiên cứu thực nghiệm tại Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh

Lê Ngọc Thắng⁽¹⁾

Ngày nhận bài: 09/5/2016 | Biên tập xong: 02/01/2017 | Duyệt đăng: 10/01/2017

TÓM TẮT: HEdPERF là một thang đo chất lượng dịch vụ giáo dục đại học (CLDVGDĐH) được phát triển trong lĩnh vực giáo dục tại Malaysia. Tuy nhiên, kết quả phát triển thang đo cho thấy, còn một số điểm cần làm rõ. Nghiên cứu này hướng đến việc điều chỉnh thang đo HEdPERF để áp dụng tại Việt Nam. Nghiên cứu được thực hiện thông qua phương pháp định tính và định lượng, sử dụng quy trình điều chỉnh thang đo kết hợp từ đề xuất của Hinkin (2005) và Nguyễn Đình Thọ (2011), áp dụng các phương pháp phân tích Cronbach's Alpha, EFA, CFA, SEM, dựa trên dữ liệu thu thập trong các năm 2013, 2014 từ sinh viên của Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh (BUH). Kết quả nghiên cứu cho thấy, thang đo HEdPERF được điều chỉnh gồm năm thành phần là chất lượng hoạt động giảng dạy, chất lượng chương trình đào tạo, chất lượng phục vụ giao dịch hành chính và học vụ, chất lượng cơ sở vật chất, chất lượng tiện ích cộng thêm.

TỪ KHÓA: Chất lượng dịch vụ giáo dục đại học, HEdPERF, Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh, mô hình cấu trúc.

1. Giới thiệu

Sự phát triển ngày càng cao của xã hội loài người đã khiến nền kinh tế chuyển mình mạnh mẽ, trở thành nền kinh tế dịch vụ (Fuchs, 1968). Trong xu thế đó, giáo dục đại học ngày nay đã được xem là một loại hình dịch vụ (Gruber và ctg, 2010).

Trong nền kinh tế dịch vụ, cạnh tranh đã trở thành một cuộc đua khốc liệt giữa các đối thủ. Trong cạnh tranh, chất lượng dịch vụ yếu kém sẽ khiến các tổ chức gặp nhiều bất lợi (Lovelock và Wirtz, 2011), trong khi việc

cải thiện được chất lượng dịch vụ có thể giúp các tổ chức giành được lợi thế cạnh tranh, tồn tại và phát triển mạnh mẽ (Parasuraman và ctg 1985). Vì vậy, đối với các loại hình dịch vụ như siêu thị, du lịch, chăm sóc sức khỏe, y tế... các nghiên cứu về bản chất và cách thức đo lường chất lượng dịch vụ đã được quan tâm

⁽¹⁾ Lê Ngọc Thắng – Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM; 36 Tôn Thất Đạm, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh; Email: thangln@buh.edu.vn.