

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

---

**THÁI THỊ CẨM NHUNG**

**ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO**  
**TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI**  
**ĐÀ NẴNG**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 60.34.05**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Đà Nẵng - Năm 2015**

**Công trình được hoàn thành tại**  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

Người hướng dẫn khoa học : **TS. LÊ THỊ MINH HẰNG**

Phản biện 1: **PGS. TS. LÊ THẾ GIỚI**

Phản biện 2: **PGS. TS. TRẦN HỮU DÀO**

Luận văn đã được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 18 tháng 01 năm 2015.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng  
Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Chất lượng dịch vụ đào tạo hiện đang là vấn đề quan tâm của toàn xã hội. Ngày nay với xu thế toàn cầu hóa hội nhập kinh tế quốc tế đòi hỏi người lao động phải có đầy đủ kiến thức, kỹ năng để tham gia thị trường lao động. Bên cạnh đó, trong những năm gần đây, hệ thống giáo dục đại học nước ta không ngừng phát triển cả về quy mô và chất lượng làm cho mức độ cạnh tranh trong lĩnh vực này càng ngày càng gia tăng mạnh mẽ. Chính vì thế, yêu cầu của xã hội và của người học đối với dịch vụ đào tạo ngày càng cao hơn. Công tác đào tạo trong các trường chuyên nghiệp cũng phải đổi mới với những đòi hỏi nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng yêu cầu nguồn nhân lực trong thị trường lao động.

Xuất phát từ thực tế cạnh tranh cũng như yêu cầu của người học và của xã hội trong thời gian qua, trường Cao đẳng Thương mại Đà Nẵng cũng đã không ngừng tìm kiếm các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo. Tuy nhiên, để có những giải pháp hữu hiệu thì trước hết cần phải đánh giá hiện trạng dịch vụ đào tạo của Nhà trường. Đây chính là lý do tác giả chọn đề tài "Đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Thương mại Đà Nẵng"

### 2. Mục tiêu nghiên cứu

- Nhận diện các tiêu chí sử dụng để đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo.

- Xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo

- Đo lường CLDV đào tạo tại trường Cao đẳng Thương mại, trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp nhằm gia tăng CLDV đào tạo cho trường Cao đẳng Thương mại

### **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu: Nghiên cứu CLDV đào tạo tại trường Cao đẳng Thương mại Đà Nẵng

- Khách thể khảo sát: SV chính quy bậc Cao đẳng đang theo học tại trường Cao đẳng Thương mại

- Phạm vi nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện tại trường Cao đẳng Thương mại Đà Nẵng.

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Nghiên cứu sử dụng các phương pháp chính sau: nghiên cứu lý thuyết, nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

### **5. Bố cục của đề tài**

Ngoài lời mở đầu, kết luận, mục lục, danh mục bảng biểu, sơ đồ, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, luận văn gồm 4 chương:

Chương 1. Cơ sở lý luận về CLDV và các mô hình chất lượng dịch vụ

Chương 2. Thiết kế nghiên cứu

Chương 3. Kết quả nghiên cứu

Chương 4. Hàm ý chính sách của đề tài

### **6. Tổng quan về tài liệu nghiên cứu**

## **CHƯƠNG 1**

### **CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ CÁC MÔ HÌNH CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**

#### **1.1. DỊCH VỤ VÀ DỊCH VỤ ĐÀO TẠO**

##### **1.1.1. Khái niệm dịch vụ**

Có nhiều quan niệm khác nhau về dịch vụ nhưng nhìn chung thì dịch vụ là một hoạt động có mục đích nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người.

### **1.1.2. Đặc tính của dịch vụ**

Sản phẩm dịch vụ thuần túy có các đặc tính như: tính vô hình, tính không tách rời giữa cung cấp và tiêu dùng dịch vụ, tính không đồng nhất, tính không dự trữ được, tính không thể hoàn trả. (Ghobadian, Speller & Jones, 1993; Groth & Dye, 1994; Zeithaml et al., 1990, dẫn theo Thongsamak, 2001)

### **1.1.3 Phân loại dịch vụ**

#### ***a. Theo các lĩnh vực của quá trình tái sản xuất***

Theo quan điểm Marketing thì toàn bộ dịch vụ được chia theo ba khâu là: dịch vụ tiêu dùng, dịch vụ thương mại và dịch vụ sản xuất.

#### ***b. Theo phương thức thực hiện***

Mc Graw Hill chia toàn bộ dịch vụ ra hai nhóm lớn: nhóm dịch vụ được thực hiện bởi máy móc và nhóm dịch vụ được thực hiện bởi con người (do lao động trực tiếp của con người).

#### ***c. Một số cách phân loại khác***

– Theo mục đích kinh doanh, có thể chia ra: Dịch vụ vì mục đích lợi nhuận, dịch vụ vì mục đích phi lợi nhuận.

– Theo chế độ sở hữu, người ta chia ra: dịch vụ chính phủ, dịch vụ tư nhân, dịch vụ kết hợp giữa chính phủ và tư nhân.

– Theo nội dung hoạt động kinh doanh, có thể phân loại: Dịch vụ cơ bản và dịch vụ bổ sung. (theo wikipedia)

### **1.1.4. Dịch vụ đào tạo**

Ở tại Việt Nam và nhiều nước trên thế giới hiện nay đã xem hoạt động giáo dục như là một loại hình dịch vụ đặc biệt.

Thực tế cho thấy rằng các trường học, với phương châm lấy người học làm trung tâm, họ đã coi học viên là đối tượng phục vụ và trường học là đơn vị cung cấp dịch vụ cho học viên - dịch vụ đào tạo.

Còn về phía người học, nhiều học viên đã coi dịch vụ đào tạo như là hàng hóa, theo nghĩa chính họ là người cần được quan tâm và phục vụ. Và với quan điểm xem giáo dục như một loại hình dịch vụ thì mỗi trường đều cố gắng nâng cao chất lượng dịch vụ để thỏa mãn tốt hơn nhu cầu khách hàng trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt như hiện nay.

## **1.2. KHÁCH HÀNG CỦA DỊCH VỤ ĐÀO TẠO**

Có nhiều cách nhìn nhận khác nhau về đối tượng khách hàng của dịch vụ đào tạo (Sallis & Downey, Spanbaeur hay Nguyễn Quang Giao ) nhưng nhìn chung thì đa số các tác giả đều cho rằng khách hàng của dịch vụ đào tạo gồm có các đối tượng chính là sinh viên, phụ huynh SV, nhà tuyển dụng, nhân viên, giảng viên....và được phân thành hai loại chính là khách hàng bên trong và khách hàng bên ngoài.

## **1.3. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO**

### **1.3.1. Chất lượng dịch vụ**

#### ***a. Chất lượng***

Có nhiều quan điểm tiếp cận khác nhau và vì thế cũng có những khái niệm khác nhau về chất lượng. Một cách chung nhất, có thể hiểu chất lượng được đo lường bởi sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

#### ***b. Chất lượng dịch vụ***

Có nhiều nhận thức khác nhau về CLDV, tuy nhiên, có thể khái quát lại CLDV theo quan điểm của khách hàng như sau: CLDV là mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình cảm nhận tiêu dùng dịch vụ.

### **1.3.2. Chất lượng dịch vụ đào tạo**

Nhìn chung, ở Việt Nam thì đa số các nhà quản lý giáo dục

nhất trí cho rằng chất lượng đào tạo là sự phù hợp với mục tiêu đào tạo của sản phẩm đào tạo

#### **1.4. CÁC MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**

##### **1.4.1 Mô hình chất lượng dịch vụ của Christian Gronroos (1984)**

C.Gronroos (1984) cho rằng CLDV được xem xét dựa trên hai tiêu chí là chất lượng kỹ thuật (Technical Service Quality) và chất lượng chức năng (Functional Service Quality)

- Chất lượng kỹ thuật (Technical Service Quality): Những gì mà dịch vụ mang đến cho khách hàng, đây là kết quả của quá trình tương tác giữa khách hàng với nhà cung cấp dịch vụ.

- Chất lượng chức năng (Functional Service Quality): Quá trình cung cấp dịch vụ đến khách hàng, điều này liên quan đến việc cung cấp dịch vụ diễn ra theo cách thức như thế nào.

##### **1.4.2 Mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (1985)**

Parasuraman và cộng sự năm 1985 đã xây dựng mô hình nghiên cứu CLDV. Theo đó, ông cho rằng chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa chất lượng dịch vụ cảm nhận và kỳ vọng.

Các tác giả cũng đã xây dựng thang đo SERVQUAL, dùng để đo lường chất lượng dịch vụ cảm nhận gồm 5 thành phần: các phương tiện hữu hình, Sự tin cậy, Khả năng đáp ứng, Sự đảm bảo, Sự cảm thông.

##### **1.4.3. Mô hình chất lượng dịch vụ của Cronin và Taylor (1992)**

Năm 1992, Cronin và Taylor đã phát triển thang đo SERVQUAL thành thang đo SERVPERF và thang đo này cũng có 5 thành phần và các biến quan sát giống như thang đo SERVQUAL.

Điều khác biệt của thang đo SERVPERF so với SERVQUAL đó là thang đo này chỉ có một nhóm câu hỏi khảo sát nhận thức của khách hàng về dịch vụ mà họ nhận được từ nhà cung cấp. Mô hình đo lường này được gọi là mô hình cảm nhận (perception model).

[Chất lượng dịch vụ] = [Chất lượng cảm nhận]

## **1.5 CÁC MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO**

### **1.5.1 Mô hình đánh giá CLDV đào tạo của Ahmad Jusoh**

Năm 2004, Ahmad Jusoh và những cộng sự đã tiến hành nghiên cứu đánh giá CLDV giáo dục Đại học tại Khoa Quản lý và Phát triển nguồn nhân lực của Đại học Công nghệ Malaysia. Mô hình đề xuất đánh giá CLDV có sáu yếu tố, đó là: Hữu hình; Khả năng; Thái độ; Nội dung; Đáp ứng; Tin cậy.

Theo kết quả nghiên cứu, các nhân tố ảnh hưởng đến CLDV đào tạo của Khoa cũng chính là 6 nhân tố trong mô hình ban đầu.

### **1.5.2 Mô hình đánh giá CLDV đào tạo của Shpetim Cerri**

Năm 2012, Shpetim Cerri tiến hành nghiên cứu CLDV giáo dục Đại học của 5 trường ĐH tại Albania bằng việc sử dụng thang đo SERVQUAL. Kết quả nghiên cứu cho thấy 5 thành phần ban đầu trong mô hình này đã được xác nhận một cách tích cực. Trong nghiên cứu này, hầu hết CL kỳ vọng đều cao hơn CL cảm nhận. Kết quả nghiên cứu một lần nữa khẳng định tính ứng dụng thực tiễn của thang đo lý thuyết về CLDV gồm 5 thành phần với 22 biến quan sát.

### **1.5.3 Mô hình đánh giá CLDV đào tạo của Nguyễn Thành Long (2006)**

Năm 2006, Nguyễn Thành Long sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá CLDV đào tạo tại Trường ĐH An Giang.

Kết quả cho thấy, trong 5 thành phần ban đầu của thang đo



SERVPERF thì chỉ có 3 thành phần có ảnh hưởng đến CLDV đào tạo của Nhà trường, từ đó có tác động đến sự hài lòng của SV. Ba thành phần đó là: (1) Giảng viên, (2) Cơ sở vật chất, (3) Mức tin cậy vào Nhà trường. Mặc dù có sự biến thể các thành phần của thang đo nhưng ý nghĩa của lý luận về CLDV và thang đo SERVPERF không hề bị bác bỏ, các biến thành phần đặc trưng vẫn hiện diện trong các thành phần mới.

## **CHƯƠNG 2**

### **THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU**

#### **2.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI**

##### **2.1.1 Thông tin chung về trường**

##### **2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển**

Trường Cao đẳng Thương mại tiền thân là Trường Nghiệp vụ Thương nghiệp Trung - Trung Bộ, được thành lập ngày 27/03/1973. Qua 40 năm xây dựng và phát triển, từ một trường trung cấp đã vươn lên trở thành một trường cao đẳng có tiếng tại thành phố Đà Nẵng và dự kiến đến năm 2016 sẽ trở thành trường đại học.

##### **2.1.3. Tầm nhìn, sứ mạng, giá trị cốt lõi**

##### **2.1.4. Hoạt động đào tạo của trường cao đẳng Thương mại**

##### **➤ Quy mô và ngành nghề đào tạo**

- Quy mô đào tạo: Tính tới thời điểm hiện tại, trường đã tuyển sinh đào tạo được 33 khóa trung học chính quy, trên 43 khóa nghề.

Số liệu của phòng đào tạo thống kê, số lượng SV năm học 2013 – 2014 như sau

**Bảng 2.1. Số lượng SV theo bậc học và theo giới tính năm học  
2013-2014**

<b>Stt</b>	<b>Bậc đào tạo</b>	<b>Nam</b>	<b>Nữ</b>	<b>Cộng</b>
1	Cao đẳng	2662	3027	5689
2	Trung cấp	37	40	1,030
	Cộng	21699	3067	5776

- Ngành nghề đào tạo: Quản trị kinh doanh, QT dịch vụ và du lịch lữ hành, QT khách sạn, QT nhà hàng, Marketing, Kinh doanh thương mại, Tài chính ngân hàng, bảo hiểm, kế toán và kiểm toán.

➤ **Đội ngũ giảng viên và cán bộ của trường**

Tổng số cán bộ viên chức nhà trường là 185 người (số liệu tháng 3/2013); trong đó giảng viên cơ hữu là 132 người, giảng viên kiêm chức là 18 người. 100% giảng viên đã qua đào tạo về sư phạm, có trình độ từ đại học trở lên; hơn 50% cán bộ, giảng viên là thạc sỹ và đang học cao học, nghiên cứu sinh trong và ngoài nước.

➤ **Cơ sở vật chất**

Trường Cao đẳng Thương mại tự hào là đơn vị luôn đi đầu trong việc ứng dụng Khoa học công nghệ và đầu tư cho cơ sở vật chất để phục vụ cho học tập và giảng dạy. Trường được đánh giá có cơ sở vật chất thuộc diện tích cực trong hệ thống các trường Cao đẳng trên địa bàn.

Hiện nhà trường có 02 cơ sở đào tạo. Cơ sở 1 tại 45 Dũng Sĩ Thanh Khê, diện tích 2,1 héc-ta và cơ sở 2 tại xã Hòa Sơn- Hòa Liên, huyện Hòa Vang, thành phố Đà Nẵng với diện tích 20 héc-ta.

➤ **Định hướng hoạt động đào tạo (từ năm 2007)**

- Phát triển chương trình đào tạo mới, đặc biệt là các chuyên ngành trình độ cao đẳng và triển khai tuyển sinh đào tạo liên thông từ trình độ trung cấp chuyên nghiệp lên trình độ CĐ.

- Tuyển dụng thêm và đào tạo, bồi dưỡng giảng viên, CBVC tương ứng với sự phát triển về quy mô, cơ cấu ngành nghề đào tạo.

- Tiếp tục đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, mua sắm trang thiết bị, sách và tài liệu phục vụ giảng dạy.

- Liên kết, hợp tác với các trường ĐH, các cơ sở GDĐT địa phương để phát triển, mở rộng hoạt động đào tạo, đáp ứng tốt nhất nhu cầu xã hội.

### ➤ **Đánh giá chất lượng hoạt động đào tạo hiện nay của nhà trường**

Chất lượng hoạt động đào tạo hiện nay của nhà trường phần nào được phản ánh qua chất lượng đầu vào và chất lượng đầu ra.

- *Chất lượng đầu vào:* Kết quả tuyển sinh những năm gần đây cho thấy chất lượng đầu vào của trường tương đối cao và ổn định khi mà điểm chuẩn vào trường luôn cao hơn so với mức điểm sàn quy định của Bộ GD&ĐT. Trong đó có một số ngành điểm trúng tuyển cao hơn điểm chuẩn vào trường từ 2-3 điểm. Ngoài ra, khi đã trúng tuyển, các tân sinh viên còn phải vượt qua các cuộc kiểm tra sức khỏe tổng quát, kiểm tra ngoại ngữ do nhà trường tổ chức nhằm đảm bảo chất lượng đầu vào theo quy định

- *Chất lượng đầu ra:* Để đủ điều kiện tốt nghiệp ngoài điều kiện tích lũy đủ số lượng tín chỉ theo quy định của từng ngành học của bậc học CĐ thì các sinh viên còn phải đạt được các chứng chỉ về GDQP, GDTC, tiếng Anh và Kỹ năng mềm.

## **2.2 MÔ HÌNH VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

### **2.2.1. Cơ sở đề xuất mô hình nghiên cứu**

#### **a. Bối cảnh chọn mô hình nghiên cứu**

Như đã trình bày trong phần đầu, sự thay đổi về yêu cầu lao động của xã hội và sự tăng lên nhanh chóng số lượng các trường ĐH,

CD đã làm gia tăng sức ép cạnh tranh trong ngành giáo dục. Đứng trước sức ép cạnh tranh cao như vậy, đòi hỏi các trường trong hệ thống giáo dục đại học nước ta phải có sự thay đổi, đặc biệt là thay đổi về CLDV đào tạo, cụ thể hơn là nâng cao CLDV đào tạo để đáp ứng với những yêu cầu ngày càng cao của người học. Trường CD Thương mại Đà Nẵng cũng không nằm ngoài xu hướng này. Tuy nhiên để có thể nâng cao CLDV đào tạo thì việc làm trước tiên là các trường cần phải đo lường được CLDV đào tạo của mình hiện nay đang ở mức nào, từ đó mới có giải pháp đúng đắn để nâng cao CLDV đào tạo. Từ những thực trạng nêu trên, đề tài đặt ra mục tiêu nghiên cứu là:

- Nhận diện các tiêu chí sử dụng để đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo.

- Xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo

- Đo lường CLDV đào tạo tại trường Cao đẳng Thương mại, trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp nhằm gia tăng CLDV đào tạo cho trường Cao đẳng Thương mại

***b. Kết quả rút ra từ các mô hình nghiên cứu có trước và thực trạng hoạt động đào tạo tại trường Cao đẳng Thương mại***

Lý thuyết cho thấy hai mô hình SERVQUAL và SERVPERF được sử dụng phổ biến nhất để nghiên cứu CLDV. Tuy nhiên việc vận dụng mô hình SERVQUAL còn gặp nhiều khó khăn nên mô hình SERVPERF vẫn được xem là có tính ưu việt hơn trong đo lường và đánh giá CLDV.

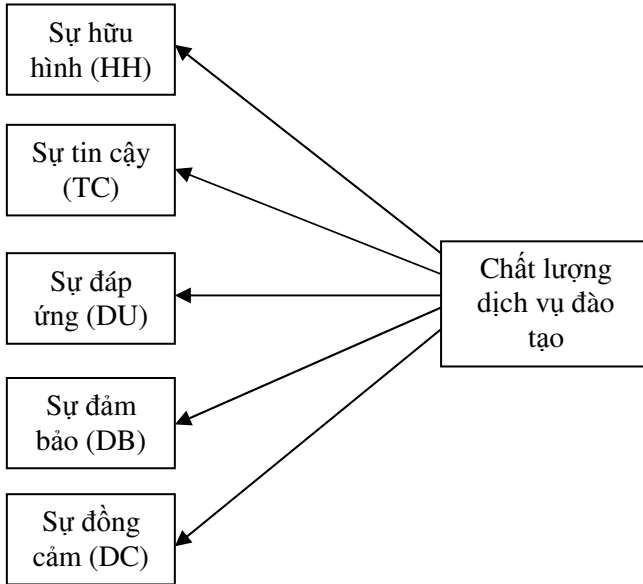
Trên thực tế mô hình SERVPERF cũng đã được vận dụng vào nghiên cứu rất rộng rãi đối với nhiều lĩnh vực khác nhau trong đó có cả lĩnh vực giáo dục đào tạo. Tìm hiểu một số nghiên cứu trên thế giới cũng như trong nước về CLDV trong giáo dục đào tạo bằng

việc sử dụng mô hình SERVPERF cho kết quả thực tiễn cao. Do vậy, trong bài nghiên cứu này, tác giả tiếp tục áp dụng mô hình SERVPERF làm nền tảng.

### 2.2.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

#### a. Mô hình nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu được đề xuất như sau:



**Hình 3.1. Mô hình đề xuất**

+ *Thành phần Hữu hình*: thể hiện hình ảnh bên ngoài của cơ sở vật chất, hình ảnh của đội ngũ CBGV, hệ thống thông tin Internet...

+ *Thành phần Tin cậy*: thể hiện khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và chính xác, tôn trọng những gì đã cam kết và giữ lời hứa với sinh viên.

+ *Thành phần Đáp ứng*: thể hiện sự nhanh chóng trong giải quyết, hiệu quả trong xử lý vấn đề cho sinh viên.

+ *Thành phần Đảm bảo*: gồm kiến thức và lịch sử của CBGV, khả năng truyền cảm hứng cho SV, tạo nên sự tin tưởng và sự tự tin, sự công bằng trong phương pháp đánh giá của giáo viên ...;

+ *Thành phần Cảm thông*: thể hiện sự chia sẻ, quan tâm của Nhà trường đối với nhu cầu học tập và sinh hoạt của sinh viên.

Dựa trên thang đo SERVPERF tác giả cũng đã đề xuất các yếu tố trong thang đo nháp gồm có 5 thành phần và 22 biến quan sát. Tuy nhiên có sự khác biệt về bối cảnh nghiên cứu tại một trường Cao đẳng ở Việt Nam, vấn đề mới đặt ra là cần có sự điều chỉnh thang đo sao cho phù hợp. Vì vậy thang đo trên sẽ tiếp tục được điều chỉnh bổ sung trong quá trình nghiên cứu định tính.

### **2.2.3. Quy trình nghiên cứu**

Quy trình nghiên cứu được tổ chức thực hiện thông qua hai giai đoạn đó là giai đoạn 1 thực hiện nghiên cứu định tính và giai đoạn 2 thực hiện nghiên cứu định lượng.

### **2.2.4. Nghiên cứu định tính**

Mục đích tiến hành bước nghiên cứu định tính này là nhằm bổ sung điều chỉnh thang đo sao cho phù hợp với CLDV đào tạo của Nhà trường. Nghiên cứu định tính sử dụng kỹ thuật thảo luận nhóm để hiệu chỉnh thang đo bằng cách tiến hành thảo luận nhóm với 5-7 sinh viên rồi dựa trên thang đo chính thức tiến hành thiết kế bản câu hỏi.

#### ***Thiết kế bản câu hỏi và thang đo lường***

Sau khi thực hiện nghiên cứu định tính các thành phần của thang đo nháp về CLDV đào tạo tại trường Cao đẳng Thương mại được đề xuất ban đầu không thay đổi. Tuy nhiên đã có sự điều chỉnh bổ sung các biến quan sát. Kết quả thang đo về CLDV đào tạo tại trường Cao đẳng Thương mại để nghiên cứu định lượng gồm 5 thành

phần với 33 items. Trong đó, phần đo lường về CLDV đào tạo được thực hiện trên 33 items bao gồm có sự hữu hình, sự tin cậy, sự đảm bảo, sự đáp ứng và sự đồng cảm được đo lường dựa trên thang điểm Likert 5 điểm, với 1 = “Hoàn toàn đồng ý” và 5 = “Hoàn toàn không đồng ý”)

Kết cấu của bảng câu hỏi như sau:

**Phần I:** Được thiết kế để thu thập sự đánh giá của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Cao đẳng Thương mại. Phần này gồm 33 biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm trong đề tài nghiên cứu. Thang đo CLDV đào tạo tại trường Cao đẳng Thương mại chính thức như sau:

**Phần II:** Là các thông tin chung và phân loại đối tượng phỏng vấn. Bao gồm: các câu hỏi về năm đào tạo, Khoa – ngành, giới tính và xếp loại học tập.

### **2.2.5. Nghiên cứu định lượng**

Nghiên cứu định lượng nhằm kiểm định lại các thang đo trong mô hình nghiên cứu thông qua dữ liệu thu thập được từ bảng câu hỏi khảo sát.

Toàn bộ dữ liệu hồi đáp sẽ được mã hóa, nhập liệu, làm sạch và xử lý với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 16.0 và Amos 18.0

#### **a. Phương pháp chọn mẫu**

Để tiến hành nghiên cứu định lượng tác giả sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện.

Kích thước mẫu: Theo Bollen (1989) thì kích thước mẫu tối thiểu là 5 mẫu cho một tham số cần ước lượng. Như vậy với nghiên cứu này, kích thước mẫu tối thiểu là  $n = 170$  ( $n=33 \times 5$ ). Tuy nhiên, để có kết quả nghiên cứu tốt hơn tác giả thực hiện nghiên cứu với kích thước là 300 mẫu.

### ***b. Phương pháp xử lý số liệu***

Số liệu được phân tích dựa vào phần mềm SPSS 16.0 và Amos 18.0. Khởi đầu, số liệu được làm sạch và nhập vào phần mềm SPSS, sau đó dữ liệu phân tích được thực hiện qua các bước chính sau :

- Kiểm định thang đo các nhân tố thể hiện chất lượng dịch vụ đào tạo bằng phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis).

- Đánh giá thang đo và độ tin cậy của các biến đo lường bằng hệ số Cronbach's Anpha.

- Sử dụng kỹ thuật phân tích nhân tố khẳng định CFA (Confirmation Factor Analysis) để kiểm nghiệm độ phù hợp của mô hình.

## **CHƯƠNG 3**

### **KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**

#### **3.1. KẾT QUẢ THỐNG KÊ MẪU NGHIÊN CỨU**

Tổng số phiếu phát ra là 300 phiếu, thu về 300 phiếu, 8 phiếu không hợp lệ và 292 phiếu điều tra hợp lệ (đạt tỷ lệ 97,33%) được sử dụng làm dữ liệu cho nghiên cứu.

Sau khi nhập liệu kết quả khảo sát của 292 phiếu điều tra hợp lệ vào phần mềm SPSS 16.0, tiến hành phân tích mô tả mẫu nghiên cứu. Dưới đây là kết quả mô tả mẫu cụ thể

#### **Mô tả mẫu nghiên cứu theo giới tính**

Trong 292 SV được khảo sát có 174 SV nữ chiếm 59.6% và 118 SV nam chiếm 40.4 %.

#### **Mô tả mẫu nghiên cứu theo năm học**

Kết quả thống kê cho thấy xét theo năm học thì SV năm thứ nhất có 84 SV chiếm 28.8% trong tổng số SV được khảo sát, SV năm thứ hai có 118 SV chiếm 40.4%, SV năm thứ ba có 90 SV chiếm 30.8%.



### **Mô tả mẫu nghiên cứu theo Khoa đào tạo**

Theo khoa đào tạo thì có 98 SV khoa quản trị kinh doanh được điều tra, chiếm 33.6% trong tổng mẫu khảo sát, khoa Thương mại & du lịch 36.3% tương đương 106 SV, khoa kế toán – kiểm toán 17.5% tương đương 51 SV, khoa tài chính – ngân hàng có 37 SV chiếm 12.7 %.

### **Mô tả mẫu nghiên cứu theo kết quả học tập**

Trong 292 SV được khảo sát, tỷ lệ SV xếp loại yếu 12.7%, xếp loại trung bình chiếm 44.5%, SV khá chiếm 33.6%, SV giỏi chiếm 6.8% và SV xếp loại xuất sắc chiếm 2.4%.

## **3.2. PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ EFA (EPLORATORY FACTOR ANALYSIS)**

Phân tích nhân tố khám phá nhằm phân tích mối quan hệ lẫn nhau giữa các biến, rút gọn một tập biến thành các nhân tố có ý nghĩa hơn. Phương pháp rút trích được sử dụng là phương pháp trích yếu tố Principal Components với phép quay Varimax.

Kết quả phân tích nhân tố có sự thay đổi nhóm biến so với nghiên cứu định tính ban đầu. Mô hình cuối cùng có 7 nhân tố với 28 biến.

**Bảng 3.16. Tóm tắt nhân tố tương ứng với các biến quan sát sau khi phân tích nhân tố (EFA)**

Stt	Ký hiệu nhân tố	Đặt lại tên cho các nhân tố	Các biến
1	F1	Sự đáp ứng	DU3, DU4, DU5, DU6, DU8, DB2
2	F2	Thái độ của GV,NV, uy tín và sự đồng cảm của nhà trường	DB4, DB6, DC1, DC2, DC3, DC4
3	F3	Đề thi, sự quan tâm của GV và sự công bằng trong đối xử của nhà trường đối với SV	DU2, DU7, DB5
4	F4	Khả năng thực hiện cam kết và sự hỗ trợ của nhà trường đối với SV	TC4, TC5, TC6, DU1

5	F5	Sự hữu hình	HH1, HH2, HH4, HH5, HH6, HH7
6	F6	Sự tin cậy	TC1, TC2, TC3
7	F7	Trang phục và sự công bằng trong đánh giá của GV	HH8, DB3

Theo Bảng 3.14, có thể thấy thang đo CLDV đào tạo của trường Cao đẳng Thương mại chính thức gồm 07 nhân tố: (1) F1. Sự đáp ứng; (2) F2. Thái độ của GV, NV, uy tín và sự đồng cảm của nhà trường; (3) F3. Đề thi, sự quan tâm của GV và sự công bằng trong đối xử của nhà trường đối với SV; (04) F4. Khả năng thực hiện cam kết và sự hỗ trợ của nhà trường đối với SV; (5) F5. Sự hữu hình; (6) F6 Sự tin cậy và (7) F7. Trang phục và sự công bằng trong đánh giá của GV

### **3.3. PHÂN TÍCH KIỂM ĐỊNH ĐỘ TIN CẬY THANG ĐO CRONBACH'S ANPHA**

Sử dụng hệ số Cronbach's Alpha để tiến hành kiểm tra độ tin cậy của các mục hỏi trong bảng hỏi thông qua hệ số Cronbach's Alpha và hệ số tương quan giữa các mục hỏi và tổng điểm.

Kết quả: nhân tố F7 không đạt đủ độ tin cậy và bị loại ra khỏi mô hình. Như vậy, còn lại 6 nhân tố với 28 biến được chấp nhận và đưa vào phân tích ở các bước tiếp theo.

### **3.4. PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHẲNG ĐỊNH CFA**

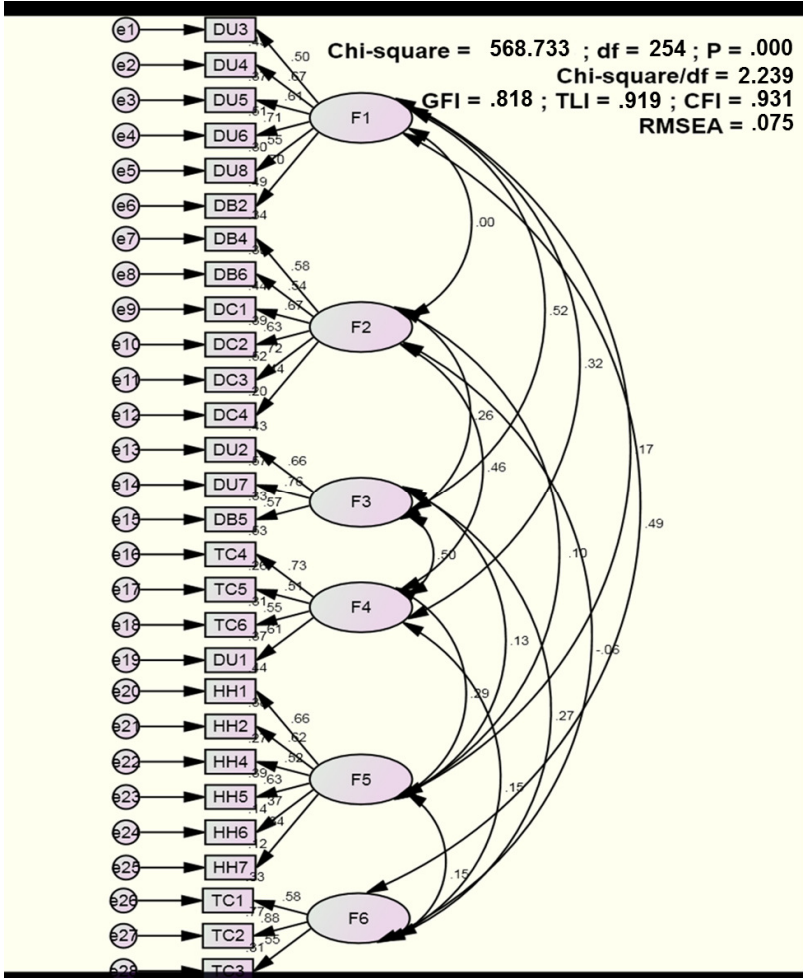
Sau khi tiến hành phân tích nhân tố khám phá và Cronbach's Anpha, tác giả tiến hành thực hiện phân tích nhân tố khẳng định CFA.

Khi phân tích nhân tố khẳng định CFA tác giả quan tâm đến các đánh giá sau:

- Đo lường mức độ phù hợp của mô hình với dữ liệu thị trường
- Giá trị hội tụ

- Đánh giá tính đơn nguyên/đơn hướng
- Đánh giá giá trị phân biệt

Sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khẳng định với phần mềm Amos 18 được kết quả như bên dưới:



**Hình 3.2. Kết quả phân tích CFA cho mô hình đề xuất (đã chuẩn hóa)**

### 3.4.1 Đánh giá độ phù hợp chung của mô hình

Theo Carmines & McIver, 1981 thì  $CMIN/df \leq 3$  và  $RMSEA \leq 0.08$ , theo Bentler & Bonett, (1980)  $TLI, CFI \geq 0.9$  thì mô hình được xem là phù hợp với dữ liệu thị trường. Kết quả chạy mô hình cho thấy  $Chi-square/df = 2.239 \leq 3$ ;  $CFI = 0.919$ ,  $TLI = 0.931 (> 0.9)$  và  $RMSEA = 0.080$  nên có thể kết luận mô hình được xem là phù hợp với dữ liệu thị trường.

### 3.4.2 Giá trị hội tụ

Theo Gerbring & Anderson (1988) cho rằng thang đo đạt giá trị hội tụ khi các trọng số chuẩn hóa của thang đo đều cao hơn 0.5 và có ý nghĩa thống kê  $P < 0.05$ . Sau khi thực hiện CFA bằng Amos kết quả cho thấy 27/28 các trọng số chuẩn hóa của thang đo trong mô hình đề xuất đều  $> 0.5$  và các hệ số chưa chuẩn hóa đều có ý nghĩa thống kê ( $p < 0.05$ ) nên các khái niệm đạt được giá trị hội tụ

### 3.4.3. Giá trị phân biệt

Để xem xét các khái niệm trong mô hình có đạt được giá trị phân biệt hay không thì cách dễ nhất là hệ số tương quan giữa các khái niệm thành phần của một khái niệm lớn phải  $< 0.9$  thì mới đạt được giá trị phân biệt.

**Bảng 3.25: Tổng hợp kết quả hệ số tương quan**

			Estimate
F1	<-->	F2	.003
F1	<-->	F3	.525
F1	<-->	F4	.321
F1	<-->	F5	.166
F1	<-->	F6	.491
F2	<-->	F3	.260
F2	<-->	F4	.460
F2	<-->	F5	.097
F2	<-->	F6	.056

			Estimate
F3	<-->	F4	.497
F3	<-->	F5	.131
F3	<-->	F6	.266
F4	<-->	F5	.290
F4	<-->	F6	.152
F6	<-->	F5	.149

Dựa vào kết quả có được ở bảng trên ta thấy hệ số tương quan giữa các thành phần trong mô hình đều < 0.9 nên đạt được giá trị phân biệt.

#### 3.4.4. Tính đơn nguyên/đơn hướng

Theo Steenkamp & Van Trijp (1991) mức độ phù hợp của mô hình với dữ liệu thị trường đồng thời sai số của các biến quan sát không có tương quan với nhau cho chúng ta điều kiện cần và đủ để cho tập biến quan sát đạt được tính đơn hướng.

Như vậy, 6 thành phần của thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo đạt tính đơn nguyên/đơn hướng.

### 3.5. KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

CLDV đào tạo của trường CĐ Thương mại được đo lường dựa trên 6 nhân tố và kết quả đo lường cụ thể của từng nhân tố như sau:

#### ***Đối với thành phần nhân tố F1- Sự đáp ứng***

Theo kết quả thu thập được, sự đánh giá của sinh viên về nhóm biến quan sát thuộc thành phần F1 ở mức trung bình và dao động từ 3.0514 đến 3.6027. Trong đó SV đánh giá thấp nhất đối với biến quan sát DU3 tức là “Nội dung chương trình đào tạo là phù hợp” với và cao nhất đối với biến quan sát DU5 tức là “Thời gian mở cửa thư viện, phòng thực hành rất phù hợp”.

***Đối với thành phần nhân tố F2- Thái độ của GV,NV, uy tín và sự đồng cảm của nhà trường.***

Từ kết quả tính toán được cho thấy nhìn chung SV đánh giá yếu tố F2 của nhà trường cũng không cao, chỉ trên mức trung bình. Trong đó SV đánh giá thấp nhất đối với biến quan sát DC2 tức là “nhà trường thường xuyên lắng nghe, tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng của SV” và cao nhất đối với biến quan sát DC1 tức là “nhà trường có chính sách tuyên dương, khen thưởng, khích lệ SV”.

***Đối với thành phần nhân tố F3-*** Đề thi, sự quan tâm của GV và sự công bằng trong đối xử của nhà trường đối với SV

Theo kết quả tính toán được, sự đánh giá của sinh viên về nhóm biến quan sát thuộc thành phần F3 ở mức không cao và thấp hơn đánh giá của nhóm F1, F2. Trong đó, SV đánh giá thấp nhất là biến quan sát DU2, tức là “GV luôn tận tụy để SV tiếp thu bài giảng ở mức tốt nhất” và cao nhất là DU7, tức là “Đề thi bám sát nội dung bài giảng và phù hợp với khả năng của SV”.

***Đối với thành phần nhân tố F4-*** Khả năng thực hiện cam kết và sự hỗ trợ của nhà trường đối với SV

Theo kết quả tính toán, sự đánh giá của sinh viên về nhóm biến quan sát thuộc thành phần F4 cũng chỉ ở mức trên trung bình. Các biến quan sát thuộc thành phần này được SV đánh giá tương đối đồng đều, không có sự chênh lệch nhau quá nhiều. Trong đó biến quan sát TC6 tức là “Các yêu cầu của SV luôn được giải quyết đúng thời hạn” bị SV đánh giá thấp nhất và biến TC5 – Thông tin nhà trường đến SV chính xác, kịp thời – được SV đánh giá cao nhất.

***Đối với thành phần nhân tố F5-*** Sự hữu hình

Kết quả cho thấy SV đánh giá các biến quan sát thuộc thành phần F5 không cao, chỉ ở mức trung bình. Trong đó SV đánh giá thấp nhất đối với biến quan sát HH5, tức là “Khu vực vệ sinh rất sạch sẽ” và SV đánh giá cao nhất đối với biến quan sát HH2, tức là

“Phòng học, phòng thực hành đầy đủ, rộng rãi”.

***Đối với thành phần nhân tố F6-*** Sự tin cậy

Từ số liệu thu được cho thấy SV đánh giá các biến quan sát thuộc thành phần F6 là cao nhất trong số các thành phần của mô hình. Trong đó biến quan sát được đánh giá ở mức thấp nhất là TC1, tức là “nhà trường thực hiện đầy đủ những cam kết đã hứa với SV” và SV đánh giá cao nhất đối với biến quan sát TC3, tức là “Giảng viên vào lớp đúng giờ, kết thúc tiết dạy đúng giờ”

Nhìn chung, CLDV đào tạo của trường CD Thương mại là chưa cao, kết quả đo lường các thành phần của mô hình cho thấy đánh giá dựa trên cảm nhận của SV về CLDV đào tạo nhà trường chỉ ở mức trên trung bình. Như vậy, để có thể nâng cao CLDV đào tạo trong thời gian tới thì nhà trường cần phải cải thiện nhiều yếu tố, đặc biệt là những yếu tố trong mô hình bị SV đánh giá thấp.

## **CHƯƠNG 4**

### **HÀM Ý CHÍNH SÁCH CỦA ĐỀ TÀI**

***- Chính sách liên quan đến Sự đáp ứng:***

- Xây dựng nội dung CTDT cho từng ngành linh hoạt ,phù hợp và phải vừa sức đối với trình độ SV cao đẳng.

-Duy trì việc mở cửa thường xuyên các phòng thực hành, thư viện phục vụ nhu cầu của SV; có thể mở thêm thư viện và các ngày thứ 7.

- Giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng các yêu cầu hợp lý của SV, thầy cô luôn sẵn sàng giúp đỡ SV khi SV gặp khó khăn. Giữa các phòng ban chức năng cũng như Khoa và giáo viên cần có sự phối hợp chặt chẽ trong việc giải quyết các vấn đề của SV.

- Thường xuyên tổ chức các buổi thảo luận về các phương pháp và kỹ năng giảng dạy.

***- Chính sách liên quan đến Thái độ của GV, NV, uy tín và sự đồng cảm của nhà trường:***

- Cần tạo điều kiện cho SV phát huy hết khả năng học tập và phát triển bản thân; khuyến khích sáng tạo, thường xuyên tổ chức các cuộc thi trong nhà trường, có chính sách khen thưởng cao hơn nữa để khích lệ SV; tìm hiểu điều kiện ăn ở và học tập của SV, đặc biệt phải quan tâm nhiều hơn nữa đến tâm tư nguyện vọng, các nhu cầu và mong muốn của SV khi đang học tại trường.

- Truyền thông rõ ràng để GV & NV nhà trường thấy được tầm quan trọng của sinh viên trong vai trò là khách hàng bỏ tiền ra mua dịch vụ mà nhà trường cung cấp, để từ đó giảng viên và nhân viên có thái độ vui vẻ, hòa nhã với “khách hàng”.

- Tăng cường việc xây dựng thương hiệu, xây dựng hình ảnh tốt không chỉ trong SV mà cả phụ huynh SV và doanh nghiệp, tăng cường công tác truyền thông quảng bá hình ảnh của nhà trường.

***- Chính sách liên quan đến Đề thi, sự quan tâm của GV và sự công bằng trong đối xử của nhà trường đối với SV:***

- Trong thời gian tới nhà trường cần duy trì thực trạng của biên quan sát “Đề thi bám sát nội dung bài giảng và phù hợp với khả năng của SV”, chú ý đến việc ra đề thi bám sát nội dung và mục tiêu giảng dạy.

- Cần quán triệt rõ ràng cho tất cả mọi GV về tầm quan trọng của “sự quan tâm của GV đối với SV”, nhà trường cũng cần có biện pháp cứng rắn để hạn chế tối đa hiện tượng lơ là của GV trên lớp ví dụ như thông qua khảo sát lấy ý kiến SV về hoạt động giảng dạy của giáo viên để nắm bắt kịp thời và nhắc nhở thậm chí xử lý theo quy định đối với CBGV nếu có hiện tượng đó xảy ra.

***- Chính sách liên quan đến Khả năng thực hiện cam kết và sự hỗ trợ của nhà trường đối với SV:***

Nhà trường và cả các CBGV phải thực hiện đúng những gì đã



hứa với SV, hứa là phải làm và các yêu cầu chính đáng của SV thì cũng phải giải quyết đúng thời hạn như đã hứa với SV. Bên cạnh đó, và biến TC5 – Thông tin nhà trường đến SV chính xác, kịp thời – được SV đánh giá cao nhất. Nhà trường cần duy trì thực trạng yếu tố này .

**- Chính sách liên quan đến Sự hữu hình:**

- Tăng cường số lượng phòng học, phòng thực hành
- Tiếp tục tăng cường việc cập nhật thông tin lên các phương tiện truyền thông nhà trường cũng như sửa chữa kịp thời những máy móc, trang thiết bị nếu có hư hỏng xảy ra.

- Đầu tư mua thêm nhiều sách, tài liệu liên quan đến các chuyên ngành đào tạo để phục vụ nhu cầu mượn sách về nhà của SV. Ngoài ra thư viện cũng cần cập nhật thường xuyên sách, báo mới để đáp ứng nhu cầu bạn đọc.

- Mở rộng hơn cổng ra vào của nhà giữ xe để tránh tình trạng ùn tắc vào đầu giờ và cuối giờ, lắp thêm mái che cho khu vực giữ xe máy điện, xe đạp và xe đạp điện.

- Tăng cường hơn nữa lực lượng lao công quét dọn tại khu vực vệ sinh của sinh viên và phòng đời sống cũng phải thường xuyên kiểm tra và đánh giá việc thực hiện công việc này. Tránh để tình trạng khu vệ sinh cho sinh viên bẩn, bốc mùi khó chịu.

- Tăng cường quản lý hơn nữa hoạt động của căn tin, cần có những ràng buộc chặt chẽ liên quan đến việc cung cấp thực phẩm an toàn và đảm bảo vệ sinh.

**- Chính sách liên quan đến Sự tin cậy:**

- Chú trọng hơn nữa trong việc triển khai đào tạo bám sát mục tiêu khi SV ra trường, đảm bảo 100% SV đạt chuẩn đầu ra khi tốt nghiệp.

- Yếu tố được SV đánh giá rất cao đó là GV tuân thủ thời gian vào, ra tiết giảng. Yếu tố này cần được duy trì bằng việc tăng cường kiểm tra và giám sát của các phòng ban chức năng có liên quan bao gồm phòng đào tạo, phòng khảo thí và đảm bảo chất lượng.

## KẾT LUẬN

Nghiên cứu này đã xác định được các thành phần ảnh hưởng và xây dựng được thang đo để đo lường CLDV đào tạo của trường CĐ Thương mại.

Nhìn chung các yếu tố trong thang đo lường CLDV đào tạo của trường CĐ Thương mại Đà Nẵng có được từ kết quả nghiên cứu trên đã có sự biến thể so với các yếu tố trong thang đo lý thuyết ban đầu tuy nhiên nó cũng thể hiện được các yếu tố cần có đối với dịch vụ đào tạo của một trường cao đẳng.

Như vậy từ việc nghiên cứu lý thuyết về CLDV, CLDV đào tạo cũng như việc tìm hiểu các nghiên cứu trước đó. Tác giả đã tiến hành nghiên cứu thực trạng CLDV đào tạo tại trường Cao đẳng Thương mại thông qua các cảm nhận của SV đang học tại trường. Với việc tuân thủ chặt chẽ quy trình nghiên cứu, tác giả đã hoàn thành các mục tiêu nghiên cứu của đề tài đã đề ra. Kết quả đạt được của nghiên cứu cho thấy cái nhìn tổng quát về CLDV đào tạo của nhà trường, xác định được thang đo chính thức sử dụng để đo lường CLDV đào tạo của nhà trường, thông qua đó đưa ra một số chính sách đề nghị nhằm nâng cao CLDV đào tạo của nhà trường trong thời gian tới.