

# VẬN DỤNG MÔ HÌNH IPA ĐỂ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHIỆP TUY HÒA

• Huỳnh Văn Thái<sup>(\*)</sup>

## Tóm tắt

*Mục tiêu của nghiên cứu là xác định, đánh giá các tiêu chí của chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Cao đẳng Công nghiệp Tuy Hòa. Số liệu nghiên cứu thu thập từ 430 sinh viên hệ cao đẳng. Các phương pháp thống kê mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và sử dụng mô hình phân tích mức độ quan trọng - mức độ thực hiện (IPA) được sử dụng trong nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu được thực hiện trên mô hình phân tích IPA như sau: tập trung phát triển có 4/22 tiêu chí, tiếp tục duy trì có 10/22 tiêu chí, hạn chế phát triển có 6/22 tiêu chí và giảm sự đầu tư có 2/22 tiêu chí.*

*Từ khóa: Chất lượng dịch vụ đào tạo, mô hình IPA, Cao đẳng Công nghiệp Tuy Hòa.*

### 1. Đặt vấn đề

Hiện nay, chất lượng đang được quan tâm nhiều trên thế giới, nó được bàn luận trong mọi lĩnh vực của xã hội, từ các ngành công nghiệp, dịch vụ,... đến lĩnh vực giáo dục. Giáo dục được xem như là một hoạt động sự nghiệp đào tạo con người mang tính phi thương mại, phi lợi nhuận nhưng qua một thời gian dài chịu sự ảnh hưởng của các yếu tố bên ngoài, đặc biệt là tác động của nền kinh tế thị trường đã khiến cho tính chất của hoạt động này không còn thuần túy là một phúc lợi công mà dần thay đổi trở thành “dịch vụ giáo dục”. Một thị trường giáo dục dần hình thành và phát triển, trong đó hoạt động trao đổi diễn ra khắp nơi, tăng mạnh cả về số lượng lẫn hình thức. Các cơ sở giáo dục thi nhau ra đời nhằm đáp ứng nhu cầu của “khách hàng” với nhiều loại hình đào tạo khác nhau. Từ đó, tạo ra sự cạnh tranh giữa các trường với mức độ ngày càng khốc liệt, để thu hút người học đòi hỏi các trường phải khẳng định mình qua việc nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo. Nếu chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường được người học và xã hội đánh giá tốt thì họ sẽ cảm thấy hài lòng và mong muốn sử dụng tiếp các dịch vụ đào tạo tại trường. Ngoài ra, họ cũng sẵn lòng giới thiệu và có những lời khuyên cho bạn bè, người thân vào học tập tại trường. Vì vậy, việc đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo là rất quan trọng đối với nhà trường. Kết quả của việc đánh giá sẽ là căn cứ giúp nhà trường nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo. Nghiên cứu này sử dụng mô hình mức độ quan trọng - mức độ thực hiện (Importance - Performance Analysis-IPA) để đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường

Cao đẳng Công nghiệp Tuy Hòa nhằm xác định những tiêu chí nào cần được đầu tư để góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo và tiêu chí nào cần hạn chế đầu tư để dành nguồn lực đầu tư cho các tiêu chí khác.

### 2. Chất lượng dịch vụ đào tạo

Chất lượng dịch vụ cũng có những quan điểm khác nhau tùy thuộc vào đối tượng nghiên cứu và môi trường nghiên cứu. Việc tìm hiểu chất lượng dịch vụ là cơ sở cho việc thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ của đơn vị. Chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính siêu việt và sự tuyệt vời nói chung của một thực thể. Nó là một dạng của thái độ và các hệ quả từ một sự so sánh giữa những gì được mong đợi và nhận thức những gì ta nhận được [10]. Chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ [6], [7]. Chất lượng dịch vụ là dịch vụ đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng và làm thỏa mãn nhu cầu của họ [1]. Các nhận định này cho thấy, chất lượng dịch vụ liên quan đến những mong đợi của khách hàng và nhận thức của họ về dịch vụ. Để biết được sự tiên đoán của khách hàng thì tốt nhất là nhận dạng và thấu hiểu những mong đợi của họ [6], [7]. Parasuraman và các cộng sự được xem là một trong những người đầu tiên nghiên cứu chất lượng dịch vụ một cách cụ thể với việc đưa ra mô hình 5 khoảng cách về đánh giá chất lượng dịch vụ, đó là mô hình SERVQUAL, gồm 5 thành phần: (1) Phương tiện hữu hình (Tangibles), (2) Độ tin cậy (Reliability), (3) Sự đáp ứng (Responsiveness), (4) Năng lực phục vụ (Assurance), (5) Sự cảm thông (Empathy).

Trong lĩnh vực giáo dục có một số nghiên cứu đã ứng dụng mô hình SERVQUAL để đánh giá:

<sup>(\*)</sup> Trường Cao đẳng Công nghiệp Tuy Hòa.

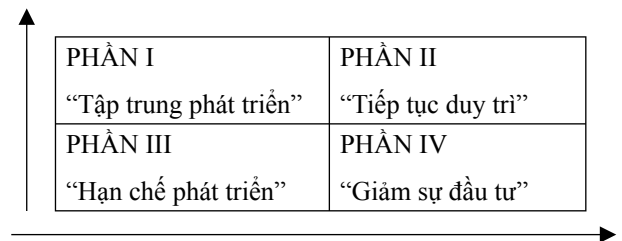
Sherry, Bhat, Beaver & Ling [9], đã tiến hành đo lường sự kỳ vọng và cảm nhận của sinh viên (SV) bản xứ và SV nước ngoài tại Học viện Công nghệ UNITEC, Auckland, New Zealand với thang đo SERVQUAL 5 thành phần (phương tiện hữu hình, mức độ tin cậy, sự đáp ứng, năng lực phục vụ và mức độ cảm thông) với 20 biến quan sát. Kết quả nghiên cứu cho thấy, thang đo đạt độ tin cậy và giá trị tốt với 5 thành phần phân biệt như nguyên thủy, tất cả các khoảng cách giữa cảm nhận và kỳ vọng của 5 thành phần đều âm và có ý nghĩa. Điều này cũng có nghĩa Học viện UNITEC còn nhiều việc phải làm để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo. Nguyễn Thành Long [3], sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá sự hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học An Giang, từ 5 thành phần của chất lượng dịch vụ ban đầu theo thang đo SERVPERF: phương tiện hữu hình, tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ và mức độ cảm thông, nghiên cứu đã rút ra có 4 thành phần ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường gồm: giảng viên (GV), cơ sở vật chất, mức độ tin cậy, sự cảm thông. Poh Ju Peng và Aino, Samah [8], đã thiết kế đo lường sự hài lòng về chất lượng dịch vụ tại Trường Đại học Tun Abdul Razak, Malaysia, và đã đưa ra mô hình nghiên cứu gồm 7 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của SV, đó là: cơ sở vật chất, nội dung khóa học, phương pháp giảng dạy, mối quan tâm của SV, sự đánh giá, hoạt động xã hội và GV. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 3 nhân tố: cơ sở vật chất, nội dung khóa học, GV tác động đến sự hài lòng của SV. Đỗ Đăng Bảo Linh [4], đã sử dụng thang đo SERVPERF gồm 5 thành phần: phương tiện hữu hình, tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ và mức độ cảm thông. Kết quả nghiên cứu đã rút ra có 4 thành phần cơ bản tác động đến sự hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường bao gồm: môi trường học tập, phương tiện hữu hình, GV, nhân viên.

### 3. Phương pháp nghiên cứu

#### Mô hình IPA đánh giá chất lượng dịch vụ

Mô hình phân tích mức độ quan trọng - mức độ thực hiện (IPA - Importance-Performance Analysis) được đề xuất bởi Martilla và Jame. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ dựa vào sự khác biệt giữa ý kiến khách hàng về mức độ quan trọng của các

chỉ tiêu và mức độ thực hiện các chỉ tiêu của nhà cung ứng dịch vụ (I-P gaps). Mô hình này phân loại những tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ thông qua mô hình IPA. Từ đó, cung cấp cho nhà cung ứng dịch vụ những thông tin bổ ích về điểm mạnh và điểm yếu của những dịch vụ mà mình cung cấp cho khách hàng. Là cơ sở để đưa ra những quyết định đúng đắn nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ [5]. Kết quả phân tích mức độ quan trọng và mức độ thực hiện được thể hiện trên 2 trục: trục tung (Y) thể hiện mức độ quan trọng và trục hoành (X) thể hiện mức độ thực hiện.



**Hình 1. Mô hình phân tích mức độ quan trọng và mức độ thực hiện (IPA)**

*Phần tư thứ I (Tập trung phát triển):* Những tiêu chí nằm ở phần tư này được xem là rất quan trọng đối với khách hàng, nhưng mức độ thực hiện của nhà cung ứng dịch vụ rất kém. Kết quả này giúp cho nhà quản trị cung ứng dịch vụ chú ý những tiêu chí này, tập trung phát triển mức độ cung ứng dịch vụ nhằm thỏa mãn khách hàng.

*Phần tư thứ II (Tiếp tục duy trì):* Những tiêu chí nằm ở phần tư này được xem là rất quan trọng đối với khách hàng và nhà cung ứng dịch vụ cũng đã có mức độ thực hiện rất tốt. Nhà quản trị cung ứng dịch vụ nên tiếp tục duy trì và phát huy thế mạnh này.

*Phần tư thứ III (Hạn chế phát triển):* Những tiêu chí nằm ở phần tư này được xem là có mức độ thực hiện thấp và không quan trọng đối với khách hàng. Nhà quản trị cung ứng dịch vụ nên hạn chế nguồn lực phát triển những tiêu chí này.

*Phần tư thứ IV (Giảm sự đầu tư):* Những tiêu chí nằm ở phần tư này được xem là không quan trọng đối với khách hàng, nhưng mức độ thực hiện của nhà cung ứng rất tốt. Có thể xem sự đầu tư quá mức như hiện tại là vô ích. Nhà quản trị cung ứng dịch vụ nên sử dụng nguồn lực này tập trung phát triển những tiêu chí khác.

**Mẫu điều tra:** Đối tượng khảo sát là SV

Trường Cao đẳng Công nghiệp Tuy Hòa. Với phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Khảo sát thông qua khảo sát trực tiếp với số phiếu hợp lệ là 430 phiếu.

**Thang đo:** Thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ của Parasuraman và các tác giả được sử dụng gồm: phương tiện hữu hình, độ tin cậy, sự đáp ứng, năng lực phục vụ và sự cảm thông [7]. Tuy vậy, các thang đo này cũng đã được điều chỉnh thông qua nghiên cứu định tính nhằm tìm ra các thang đo phù hợp cho lĩnh vực nghiên cứu của bài viết. Và sử dụng thang đo Likert (5 điểm) nêu lên những đánh giá của SV về mức độ quan trọng từ 1 = Không quan trọng, 2 = Ít quan trọng, 3 = Trung bình, 4 = Khá quan trọng, 5 = Rất quan trọng và mức độ thực hiện từ 1 = Rất không đồng ý, 2 = Không đồng ý, 3 = Bình thường, 4 = Đồng ý, 5 = Rất đồng ý.

**Đánh giá thang đo:** Được đánh giá thông qua hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA).

**Kết quả nghiên cứu:** Sử dụng mô hình IPA đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo Trường Cao đẳng Công nghiệp Tuy Hòa.

#### 4. Kết quả nghiên cứu

##### 4.1. Mô tả mẫu nghiên cứu

Kích thước mẫu điều tra hợp lệ là 430 phiếu (số phiếu ban đầu 450, 20 phiếu trả lời không hợp lệ do nhiều nguyên nhân: có nhiều ô bị bỏ trống, chọn nhiều câu trả lời cùng lúc cho câu hỏi chỉ chọn một câu trả lời hay phiếu bị thất lạc).

Trong tổng số 430 phiếu trả lời có 230 là SV nam (chiếm 53,5%), 200 SV nữ (chiếm 46,5%). Nhưng do đặc thù đào tạo của từng khoa nên tỷ lệ giới tính giữa các khoa có sự khác nhau. Trong tổng số 127 SV nữ, có 113 (chiếm 89%) là SV của khoa Kinh tế, khoa Công nghệ hóa cũng có tỷ lệ SV nữ chiếm khoảng 73,2%. Khoa Công nghệ thông tin và khoa Tài nguyên môi trường có tỷ lệ SV nữ tương ứng là 38% và 22,9%. Đặc biệt, đối với khoa Điện - Điện tử và khoa Cơ khí không có SV nữ tham gia học.

Qua khảo sát cũng cho thấy có 226 SV học năm thứ hai và 204 SV học năm thứ ba. Như vậy, số phiếu điều tra hợp lệ và dùng để phân tích trong nghiên cứu phân bố theo năm học tương đối đồng đều.

##### 4.2. Kiểm định thang đo bằng Cronbach's Alpha

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho

tất cả các biến quan sát: phương tiện hữu hình đạt 0,720 (các biến quan sát TAN6, TAN7, TAN8 bị loại vì có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3); mức độ tin cậy đạt 0,768; mức độ đáp ứng đạt 0,725; năng lực phục vụ đạt 0,817; sự cảm thông đạt 0,795. Tất cả các thang đo trên đều lớn hơn 0,6 (>0,6), Sig.=0,0000<0,05 và có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 [2]. Nên thang đo trên đảm bảo tính nhất quán nội tại và phù hợp đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

##### 4.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Các thang đo được đánh giá bằng phương pháp EFA, mục đích của EFA là làm cho các thang đo đảm bảo tính đồng nhất. Phương pháp trích Principal Component Factoring với phép quay Varimax và điểm dừng khi trích các nhân tố có Eigenvalue>1, hệ số tải nhân tố  $\geq 0,5$  được sử dụng [2]. Kết quả phân tích các thành phần (bảng 1) với 22 biến quan sát, hệ số KMO and Bartlett's Test đạt 0,895>0,5, với mức ý nghĩa Sig= 0,000<0,05, hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều đạt yêu cầu. Tại mức trích Eigenvalue>1 có 5 nhân tố được trích với phương sai trích là 59,443%, không có hiện tượng Cross Loading. Nên dữ liệu phù hợp với thị trường.

**Bảng 1. Kết quả EFA các thành phần**

Hệ số tải nhân tố của các thành phần					
Biến quan sát	1	2	3	4	5
REL4	0,767				
ASS3	0,714				
REL2	0,697				
RES2	0,641				
ASS4	0,563				
REL3	0,559				
ASS6		0,723			
ASS5		0,676			
TAN2		0,608			
TAN1		0,591			
TAN4		0,546			
EM4			0,766		
EM6			0,711		
EM5			0,629		
EM3			0,572		
EM2			0,567		

RES5				0,853	
RES4				0,770	
RES3				0,560	
TAN5					0,650
TAN3					0,629
REL1					0,574
Phương sai trích	32,047	9,584	6,809	5,692	5,311
Eigenvalue	7,050	2,108	1,252	1,252	1,168
Cronbach's Alpha	0,847	0,782	0,764	0,702	0,518

Nguồn: Tính toán của tác giả dựa trên kết quả phân tích

**Đặt tên các biến:** Qua phân tích nhân tố, thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo từ 22 biến quan sát hội tụ thành 5 nhân tố và những nhân tố này được sử dụng để phân tích IPA:

**Nhân tố thứ 1:** 6 biến (REL4, ASS3, REL2, RES2, ASS4, REL3). Các biến quan sát nêu trên tập trung phản ánh cảm nhận của SV về trình độ chuyên môn, phương pháp giảng dạy, uy tín, sự quan tâm của GV trong quá trình giảng dạy, đánh giá kết quả của SV. Ta gọi nhân tố thứ 1 là: Năng lực giảng viên (TEA).

**Nhân tố thứ 2:** 5 biến (ASS6, ASS5, TAN2, TAN1, TAN4). Các biến quan sát nêu trên chủ yếu phản ánh cảm nhận của SV về điều kiện cơ sở vật chất của nhà trường. Ta gọi nhân tố thứ 2 là: Phương tiện hữu hình (TAN).

**Nhân tố thứ 3:** Sự cảm thông (EM) được đo lường bởi 5 biến (EM4, EM6, EM5, EM3, EM2).

**Nhân tố thứ 4:** Mức độ đáp ứng (RES) được đo lường bởi 3 biến (RES5, RES4, RES3).

**Nhân tố thứ 5:** 3 biến (TAN5, TAN3, REL1). Các biến quan sát chủ yếu phản ánh cảm nhận của SV về hệ thống thông tin, tin tức của nhà trường đến với SV. Ta gọi nhân tố thứ 5 là: Kênh thông tin (INF).

**Bảng 2. Mô hình điều chỉnh qua kiểm định Cronbach's Alpha và EFA**

STT	Thang đo	Biến quan sát	Giải thích thang đo
1	TEA	REL4, ASS3, REL2, RES2, ASS4, REL3	Năng lực GV
2	TAN	ASS6, ASS5, TAN2, TAN1, TAN4	Phương tiện hữu hình
3	EM	EM4, EM6, EM5, EM3, EM2	Sự cảm thông

4	RES	RES5, RES4, RES3	Mức độ đáp ứng
5	INF	TAN5, TAN3, REL1	Kênh thông tin
<b>Tổng số</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	

#### 4.4. Đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo thông qua mô hình IPA

Vận dụng mô hình đo lường chất lượng dịch vụ IPA để nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo trên cơ sở lấy ý kiến của SV về mức độ quan trọng và mức độ thực hiện. Theo kết quả nghiên cứu và đánh giá mức độ quan trọng và mức độ thực hiện của 5 nhân tố với 22 tiêu chí (bảng 3), nhìn chung các tiêu chí thể hiện mức độ quan trọng có giá trị trung bình từ 3,49 đến 4,51. Trong đó, tiêu chí “GV có phương pháp giảng dạy và kỹ năng sư phạm tốt” và “Nhà trường thường xuyên thu thập, lắng nghe ý kiến của SV” đạt giá trị trung bình cao nhất (4,51), chứng tỏ SV có sự quan tâm đến phương pháp, kỹ năng giảng dạy cũng như mong muốn nhà trường thường xuyên tổ chức lấy ý kiến từ SV nhằm nắm bắt thông tin, đáp ứng nguyện vọng và giải quyết thỏa đáng các vấn đề trong quá trình dạy và học tập tại trường. Các tiêu chí thể hiện mức độ thực hiện có giá trị trung bình từ 2,70 đến 4,10. Trong đó, tiêu chí “Nhà trường thường xuyên khai giảng các lớp ngắn hạn cho SV (tin học, ngoại ngữ, các chứng chỉ nghề)” đạt giá trị trung bình cao nhất (4,10). Điều này thể hiện nhà trường đã thực hiện tốt tiêu chí này, đây là cơ hội để SV bổ trợ thêm một số kiến thức, kỹ năng cần thiết khi ra trường xin việc. Ít nhất là SV phải có chứng chỉ ngoại ngữ và chứng chỉ tin học văn phòng. Đối với tiêu chí “Cơ sở vật chất nhà trường phục vụ tốt cho hoạt động vui chơi, giải trí” đạt giá trị trung bình thấp nhất (2,70), ngoài việc học tập và nghiên cứu, SV còn cần một môi trường có các hoạt động vui chơi, giải trí để nhằm tạo sự hứng thú và cân bằng trong học tập. Tiêu chí này được SV cảm nhận cũng không quan trọng và mức thực hiện thực tế của nhà trường được SV cảm nhận cũng chưa tốt cho thấy nhà trường cần xem xét khi đầu tư.

#### 4.5. Kiểm định Paired - Samples T Test

Kết quả kiểm định sự khác biệt trị trung bình của từng cặp yếu tố và các cặp tiêu chí bên trong có giá trị Sig. đều nhỏ hơn mức ý nghĩa 0,05

(Sig.<0,05) (bảng 3), có thể kết luận rằng có sự chênh lệch về đánh giá của SV đối với mức độ quan trọng và mức độ thể hiện của chất lượng dịch vụ đào tạo, với độ tin cậy 95%. Ngoại trừ, tiêu chí “Cảnh quan nhà trường khang trang, phù hợp với môi trường giáo dục”, “Hệ thống giảng đường, các tòa nhà làm việc đem lại ấn tượng tốt cho bạn” và “Phòng học rộng rãi, thoáng mát, đảm bảo yêu cầu về chỗ ngồi” đều có mức ý nghĩa Sig.>0,05, nên không có sự khác biệt về đánh giá

mức độ quan trọng và mức độ thực hiện của SV. Kết quả phân tích cho thấy các chênh lệch giữa mức độ quan trọng (I) và mức độ thực hiện (P) đều mang dấu âm (-) cho thấy đánh giá về mức độ thực hiện của tất cả các tiêu chí đều thấp hơn mức độ quan trọng. Tiêu chí có sự chênh lệch lớn nhất là: “Hệ thống kênh thông tin (bản tin, web,...) đẹp về hình thức, đa dạng về nội dung” (-1,12), “Nhà trường thường xuyên thu thập, lắng nghe ý kiến của SV” (-1,07).

**Bảng 3. So sánh giữa mức độ quan trọng và mức độ thực hiện các nhân tố đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo**

Ký hiệu	Các tiêu chí	(I)	(P)	Hiệu số P - I	Giá trị P
	<b>NĂNG LỰC GIẢNG VIÊN</b>	<b>4,26</b>	<b>3,70</b>	<b>-0,56</b>	<b>0,000</b>
1	Kết quả học tập được đánh giá công bằng, khách quan	4,19	3,69	-0,50	0,000
2	Thông tin cần thiết từ nhà trường đến SV chính xác, kịp thời	4,11	3,49	-0,62	0,000
3	GV giảng dạy nghiêm túc theo kế hoạch đã thông báo: chương trình, giờ giấc, đề cương môn học	4,20	3,78	-0,42	0,000
4	GV có phương pháp giảng dạy và kỹ năng sư phạm tốt	4,51	3,71	-0,80	0,000
5	GV có trình độ chuyên môn vững đối với bộ môn mình đảm nhận giảng dạy	4,31	3,69	-0,62	0,000
6	GV nhiệt tình giảng bài để SV tiếp thu ở mức tốt nhất	4,22	3,84	-0,38	0,000
	<b>PHƯƠNG TIỆN HỮU HÌNH</b>	<b>3,60</b>	<b>3,28</b>	<b>-0,32</b>	<b>0,000</b>
7	Cảnh quan nhà trường khang trang, phù hợp với môi trường giáo dục	3,52	3,43	-0,09	0,133
8	Hệ thống giảng đường, các tòa nhà làm việc đem lại ấn tượng tốt cho bạn	3,54	3,48	-0,06	0,405
9	Các thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập (bảng viết, máy tính, đèn chiếu,...) hoạt động hiệu quả	3,74	3,59	-0,15	0,039
10	Cơ sở vật chất nhà trường hỗ trợ tốt cho học tập của SV	3,71	3,22	-0,49	0,000
11	Cơ sở vật chất nhà trường phục vụ tốt cho hoạt động vui chơi, giải trí	3,49	2,70	-0,79	0,000
	<b>SỰ CẢM THÔNG</b>	<b>4,23</b>	<b>3,61</b>	<b>-0,62</b>	<b>0,000</b>
12	GV có lời khuyên quý giá cho SV	4,29	3,90	-0,39	0,000
13	Nhân viên ân cần, cảm thông với SV	4,02	3,26	-0,76	0,000
14	Lợi ích chính đáng của SV luôn được nhà trường tôn trọng	4,21	3,50	-0,71	0,000
15	Nhà trường thường xuyên thu thập, lắng nghe ý kiến của SV	4,51	3,44	-1,07	0,000
16	Nhà trường luôn tạo điều kiện thuận lợi cho SV có hoàn cảnh khó khăn (thời hạn học phí, các chính sách hỗ trợ khác)	4,12	3,97	-0,15	0,009
	<b>MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG</b>	<b>4,24</b>	<b>3,87</b>	<b>-0,37</b>	<b>0,000</b>
17	Mọi thắc mắc về nội dung bài học, SV có thể trao đổi dễ dàng với GV qua: trực tiếp, điện thoại, email,...	4,33	3,95	-0,38	0,000
18	Nhà trường thường xuyên khai giảng các lớp ngắn hạn cho SV (tin học, ngoại ngữ, các chứng chỉ nghề)	4,41	4,10	-0,31	0,000
19	Nhà trường thường xuyên tổ chức các hoạt động ngoại khóa (thể thao, văn hóa, nghệ thuật,...)	3,98	3,55	-0,43	0,000

	KÊNH THÔNG TIN	4,11	3,52	-0,59	0,000
20	Phòng học rộng rãi, thoáng mát, đảm bảo yêu cầu về chỗ ngồi	3,79	3,73	-0,06	0,309
21	Hệ thống kênh thông tin (bản tin, web,...) đẹp về hình thức, đa dạng về nội dung	4,22	3,10	-1,12	0,000
22	Thời khóa biểu học, lịch thi của trường ổn định, đúng như thời gian biểu đầu năm thông báo	4,32	3,71	-0,61	0,000

**4.6. Phân tích IPA**

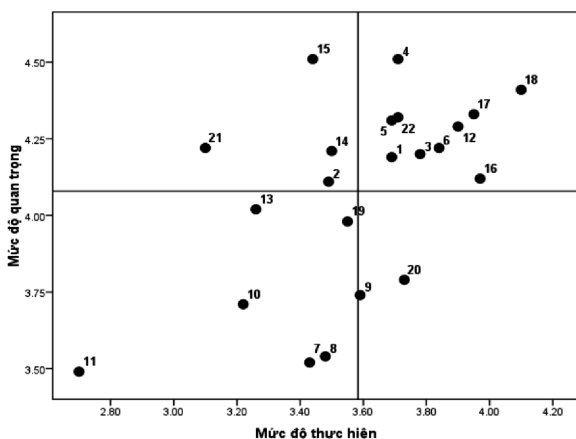
Thông qua hình 2 và bảng 3, mỗi góc phần tư sẽ tập trung các tiêu chí như sau:

*Phần tư thứ I (Tập trung phát triển):* Phần này có 04 tiêu chí: 2, 14, 15 và 21. Những tiêu chí nằm ở phần tư này được xem là rất quan trọng đối với SV và có mức độ quan trọng cao hơn giá trị trung bình chung (4,079), nhưng mức độ thực hiện cung cấp dịch vụ đào tạo của nhà trường thấp hơn giá trị trung bình chung (3,583).

*Phần tư thứ II (Tiếp tục duy trì):* Các tiêu chí ở phần này đều có mức độ quan trọng và mức độ thực hiện đều cao hơn giá trị trung bình chung của từng mức độ. Nhà trường nên tiếp tục duy trì và phát huy thế mạnh này, có 10 trong số 22 tiêu chí cần tiếp tục duy trì: 1, 3, 4, 5, 6, 12, 16, 17, 18 và 22.

*Phần tư thứ III (Hạn chế phát triển):* Các tiêu chí ở phần này đều có mức độ quan trọng và mức độ thực hiện đều nhỏ hơn giá trị trung bình chung của từng mức độ. Cụ thể là các tiêu chí: 7, 8, 10, 11, 13 và 19. Điều này hàm ý là nhà trường nên hạn chế nguồn lực phát triển những tiêu chí này và dành nguồn lực tập trung phát triển các tiêu chí khác.

*Phần tư thứ IV (Giảm sự đầu tư):* Ở góc phần tư này có những tiêu chí được xem là không quan trọng đối với SV, nhưng mức độ thực hiện của nhà trường rất tốt. Cụ thể là các tiêu chí: 9 và 20.



**Hình 2. Kết quả phân tích mô hình IPA**

*Nguồn: Tính toán của tác giả dựa trên kết quả phân tích*

**5. Kết luận và hàm ý chính sách**

Kết quả nghiên cứu với 430 SV đã khẳng định có 22 tiêu chí thuộc 5 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo của nhà trường thông qua mô hình phân tích IPA như sau: tập trung phát triển có 4/22 tiêu chí, tiếp tục duy trì có 10/22 tiêu chí, hạn chế phát triển có 6/22 tiêu chí và giảm sự đầu tư có 2/22 tiêu chí. Và trong nghiên cứu này, giá trị trung bình chung cho trục X là 3,583 và giá trị trung bình chung cho trục Y là 4,079.

**Tập trung phát triển ( $I \geq 4,079; P \leq 3,583$ )**

Có 4 tiêu chí cần phải tập trung mọi nguồn lực để phát triển vì đây là các tiêu chí được SV cho là quan trọng/rất quan trọng nhưng mức độ thực hiện của các tiêu chí đó còn thấp và không đạt sự kỳ vọng của SV. Đó là: Thông tin cần thiết từ nhà trường đến SV chính xác, kịp thời (2); Lợi ích chính đáng của SV luôn được nhà trường tôn trọng (14); Nhà trường thường xuyên thu thập, lắng nghe ý kiến của SV (15); Hệ thống kênh thông tin (bản tin, web...) đẹp về hình thức, đa dạng về nội dung (21).

Với kết quả như trên, các giải pháp được đề xuất: *Một là*, đầu tư hiệu quả hơn nữa về chất lượng website (nội dung, hình thức, dung lượng, chất lượng...) nhằm phục vụ cho việc truyền tin một cách nhanh chóng và hiệu quả đến với toàn thể cán bộ công nhân viên, học sinh SV nhà trường và cộng đồng. *Hai là*, thành lập bộ phận tư vấn học đường, trung tâm hỗ trợ SV để kịp thời giải quyết những vướng mắc và đồng cảm với SV, đồng thời là nơi giới thiệu cho SV đi thực tập hay giới thiệu việc làm khi SV ra trường. *Ba là*, định kỳ lấy ý kiến thăm dò từ SV, tìm hiểu những nguyện vọng. Qua đó đáp ứng một cách hiệu quả nhất nhu cầu học tập của họ. Điều này không những mang lại cho SV một niềm tin về chất lượng dịch vụ đào tạo mà SV còn cảm thấy mình được quan tâm khi đang theo học tại trường.

**Tiếp tục duy trì ( $I \geq 4,079; P \geq 3,583$ )**

Để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của SV, nhà trường

cần quan tâm duy trì các tiêu chí: Kết quả học tập được đánh giá công bằng, khách quan (1); GV giảng dạy nghiêm túc theo kế hoạch đã thông báo: chương trình, giờ giấc, đề cương môn học (3); GV có phương pháp giảng dạy và kỹ năng sư phạm tốt (4); GV có trình độ chuyên môn vững đối với bộ môn mình đảm nhận giảng dạy (5); GV nhiệt tình giảng bài để SV tiếp thu ở mức tốt nhất (6); GV có lời khuyên quý giá cho SV (12); Nhà trường luôn tạo điều kiện thuận lợi cho SV có hoàn cảnh khó khăn (thời hạn học phí, các chính sách hỗ trợ khác) (16); Mọi thắc mắc về nội dung bài học, SV có thể trao đổi dễ dàng với GV qua: trực tiếp, điện thoại, email... (17); Nhà trường thường xuyên khai giảng các lớp ngắn hạn cho SV (tin học, ngoại ngữ, các chứng chỉ nghề) (18); Thời khóa biểu học, lịch thi của trường ổn định, đúng như thời gian biểu đầu năm thông báo (22).

Để tiếp tục duy trì các tiêu chí trên, các giải pháp được đề xuất là: Tiếp tục bồi dưỡng và củng cố đội ngũ GV hiện có; Học tập nhằm nâng cao trình độ chuyên môn; Bồi dưỡng phương pháp dạy học, kỹ năng sử dụng các phương tiện dạy học, sử dụng phần mềm trên máy tính, thiết kế giáo án điện tử; Gắn chặt nhiệm vụ nghiên cứu khoa học với giảng dạy; Tổ chức các chuyên đề phù hợp với các tổ bộ môn để mỗi GV có thể học hỏi kinh nghiệm giữa các đồng nghiệp trong tổ với nhau; Khuyến khích và hỗ trợ giảng viên đi thực tế bên ngoài để thu nhận thêm kiến thức, giảm khoảng cách giữa lý thuyết và thực tế. Ngoài ra, nhà trường nên xây dựng mối liên kết với các cơ sở giáo dục trong và ngoài nước, để GV có thể tiếp cận và tham gia các khóa đào tạo ngắn hạn và trao đổi kinh nghiệm, chuyên môn lẫn nhau.

#### **Hạn chế phát triển ( $I \leq 4,079$ ; $P \leq 3,583$ )**

Kết quả nghiên cứu cho thấy các tiêu chí nằm ở phần tư này được xem là có mức độ thực hiện thấp hơn giá trị trung bình chung và không quan trọng đối với SV như: Cảnh quan nhà trường khang trang, phù hợp với môi trường giáo dục (7); Hệ

thống giảng đường, các tòa nhà làm việc đem lại ấn tượng tốt cho bạn (8), Cơ sở vật chất nhà trường hỗ trợ tốt cho học tập của SV (10), Cơ sở vật chất nhà trường phục vụ tốt cho hoạt động vui chơi, giải trí (11), Nhân viên ân cần, cảm thông với SV (13) và Nhà trường thường xuyên tổ chức các hoạt động ngoại khóa (thể thao, văn hóa, nghệ thuật,...) (19). Vì vậy, theo kết quả phân tích nhà trường nên hạn chế nguồn lực đầu tư vào các tiêu chí này.

#### **Giảm sự đầu tư ( $I \leq 4,079$ ; $P \geq 3,583$ )**

Kết quả nghiên cứu cho thấy nhà trường nên giảm sự đầu tư cho các tiêu chí: Các thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập (bảng viết, máy tính, đèn chiếu...) hoạt động hiệu quả (9); Phòng học rộng rãi, thoáng mát, đảm bảo yêu cầu về chỗ ngồi (20). Những tiêu chí này có mức độ quan trọng thấp hơn giá trị trung bình chung, nhưng mức độ thực hiện của Nhà trường được SV cảm nhận cao hơn giá trị trung bình chung và có thể được xem như nhà trường đã dành nguồn lực đầu tư quá nhiều vào các tiêu chí này. Do đó, Nhà trường nên sử dụng nguồn lực tập trung phát triển những tiêu chí khác.

#### **6. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo**

Các nội dung liên quan đến chương trình đào tạo, quy trình đào tạo, cách thức tổ chức thi và kiểm tra chưa được đưa vào mặc dù nó có vai trò quan trọng trong giáo dục đại học.

Hạn chế trong việc thu thập dữ liệu: Mẫu nghiên cứu của đề tài chỉ tập trung ở hệ cao đẳng chính quy, trong khi nhà trường còn đào tạo hệ trung cấp và các hệ đào tạo khác, nên kết quả nghiên cứu vẫn chưa thể đại diện hết cho học sinh, SV đang theo học tại trường.

Mặc dù còn nhiều hạn chế, nhưng đó cũng là cơ sở gợi ý cho những hướng nghiên cứu tiếp theo: Khảo sát thêm ở các hệ đào tạo khác đối với SV trong trường hoặc ngoài trường. Bổ sung thêm các nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo: chương trình đào tạo, tài liệu phục vụ giảng dạy, quản lý và phục vụ đào tạo./.

#### **Tài liệu tham khảo**

- [1]. Edvardsson, B., Thomasson, B. & OvretVeit, J. (1994), *Quality of service: making it really work*, McGraw-Hill, New York.
- [2]. Hair, J. F., Jr., R. E. Anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black (1998), *Multivariate data analysis with readings*, 5<sup>th</sup> Edition, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

[3]. Nguyễn Thành Long (2006), “Sử dụng thang đo SEVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo Đại học tại Trường Đại học An Giang”, *Thông tin khoa học Đại học An Giang*, số 027, tr. 19-23.

[4]. Đỗ Đăng Bảo Linh (2011), *Các nhân tố của chất lượng dịch vụ đào tạo ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên tại Trường Trung cấp chuyên nghiệp: Địa bàn tỉnh Đồng Nai*, Luận văn Thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.

[5]. Martilla, J. & James, J. (1977), “Importance-Performance Analysis”, *Journal of Marketing*, 41 (1), p. 77-79.

[6]. Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1985), “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.

[7]. Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1988), “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, *Journal of Retailing*, Vol. 64, Spring, p. 12-40.

[8]. Poh Ju Peng, Ainon Jauhariah Abu Samah (2006), “Measuring students’ satisfaction for quality education in a E-learning university”, *Faculty of Business Administration*.

[9]. Sherry, C., R. Bhat, B. Beaver & Anthony Ling (2004), “Students’ as customers: the expectations and preceptions of local and international students”, <http://www.herdsa2004.curtin.edu.my/Contributions/RPapers/P017-jt.pdf>.

[10]. Zeithaml, V. (1987), “Defining and relating price, perceived quality, and perceived value”, *Marketing Science Institute*, Cambridge, MA., Report No. 87-101.

## USING IPA MODEL TO EVALUATE THE QUALITY OF TRAINING SERVICES AT TUY HOA INDUSTRIAL COLLEGE

### Summary

The research goal is to identify and evaluate the criteria of training service quality at Tuy Hoa industrial College. The research data were gathered from 430 college students. The research methods included descriptive statistics, Cronbach’s Alpha, Exploratory factor analyses (EFA) and Importance-Performance Analysis model (IPA). The results based on IPA are as follows: “Development focus” 4/22 criteria, “Keeping on” 10/22 criteria, “Development limitation” 6/22 criteria and “Investment decrease” 2/22 criteria.

Keywords: Service training quality, IPA model, Tuy Hoa Industrial College.

Ngày nhận bài: 29/7/2015; Ngày nhận lại: 29/1/2016; Ngày duyệt đăng: 29/4/2016.