

Vận dụng mô hình IPA và mô hình đường chéo trong quản trị chất lượng dịch vụ: Nghiên cứu trường hợp dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh

Nguyễn Thị Thanh Vân*, Nguyễn Thị Châu Long, Lê Thị Thoa, Chu Thị Huệ

Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

TỪ KHÓA

Chất lượng dịch vụ
đào tạo,
Mô hình IPA,
Mô hình đường chéo,
SERVQUAL,
Trường đại học.

TÓM TẮT

Mục tiêu nghiên cứu là dựa trên lý thuyết chất lượng dịch vụ, mô hình IPA và mô hình đường chéo để xác định những yếu tố của chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM thuộc sáu khu vực trong mô hình IPA. Phương pháp nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua khảo sát 1035 sinh viên đang học tại trường. Dữ liệu được kiểm định trung bình hai mẫu phụ thuộc bằng phần mềm SPSS. Kết quả nghiên cứu đã phân định từng tiêu chí vào các khu vực mô hình IPA gồm A1 - tiếp tục duy trì, A2 - cảnh báo, B - cần tập trung, C1 - Ưu tiên thấp, C2 - cải thiện, D - có thể quá mức. Các hàm ý quản trị được đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM.

1. Giới thiệu

Trong những năm gần đây, các trường đại học ở Việt Nam có nhiều sự thay đổi đặc biệt là quá trình tự chủ đại học đã buộc các trường phải điều chỉnh từ bộ máy tổ chức hoạt động, chất lượng đào tạo đến các dịch vụ kèm theo nhằm định vị thương hiệu nhà trường trong bối cảnh cạnh tranh giữa các trường đại học. Trong đó, chất lượng dịch vụ đào tạo là yếu tố then chốt của một cơ sở giáo dục. Việc nghiên cứu sự hài lòng của người học giúp các tổ chức đào tạo có thể nhận diện được những điểm yếu, hạn chế, từ đó đưa ra các biện pháp khắc phục nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo.

Nghiên cứu về sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ đào tạo đã được thực hiện rất nhiều, tuy nhiên, mô hình được sử dụng nhiều là mô hình chất lượng dịch vụ

SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1985) hay mô hình mức độ cảm nhận SERVPERF của Cronin và Taylor (1992). Các mô hình này chỉ dừng ở đo lường sự hài lòng của khách hàng với những tiêu chí đang có, mà chưa làm rõ được tiêu chí đang được thực hiện như thế nào, có cần gia tăng cải thiện, đầu tư cho tiêu chí đó hay không. Chính vì vậy, vận dụng mô hình IPA (Importance - Performance Analysis) của Martilla và James (1977) là một sự cải thiện đáng kể cho nhược điểm trên. Mô hình IPA chia các tiêu chí chất lượng dịch vụ vào bốn góc phần tư trên đồ thị để nhà quản trị có cơ sở thực hiện các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ. Hawres và Rao (1985) lần đầu tiên đề xuất sử dụng đường chéo 45 độ để chia các góc phần tư I và III của mô hình IPA truyền thống, làm chi tiết hơn những tiêu chí cần cải thiện của tổ chức. Ở Việt Nam, tác giả Huỳnh Văn Thái (2016) cũng vận dụng mô hình IPA

*Tác giả liên hệ. Email: vanntt@hcmute.edu.vn

<https://doi.org/10.61602/jdi.2025.82.07>

Ngày nộp bài: 12/10/2024; Ngày chỉnh sửa: 26/11/2024; Ngày duyệt đăng: 11/12/2024; Ngày online: 19/4/2025

ISSN (print): 1859-428X, ISSN (online): 2815-6234

để nghiên cứu chất lượng dịch vụ đào tạo ở trường cao đẳng công nghiệp Tuy Hòa hay Bảo Trung và Nguyễn Thị Tố Loan (2020) nghiên cứu cho trường Đại học Tài chính – Marketing. Tuy nhiên, chưa có nghiên cứu nào phát triển thêm mô hình đường chéo vào mô hình IPA. Điều này, gợi mở khoảng trống tiếp tục nghiên cứu về chất lượng dịch vụ đào tạo đại học.

Những năm qua, trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM đã đánh dấu nhiều bước chuyên mình. Hàng năm, nhà trường đều thực hiện khảo sát sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ, tuy nhiên, câu hỏi đặt ra là từ góc độ của sinh viên – những người đang thụ hưởng dịch vụ đào tạo mà nhà trường cung cấp – nhận định yếu tố chất lượng nào là quan trọng đối với họ và thực tế yếu tố đó nhà trường đang thực hiện được ở mức nào. Kết quả nghiên cứu sẽ giúp nhà trường phân định được yếu tố nào cần tập trung phát triển; tập trung duy trì; hạn chế phát triển hoặc giảm sự đầu tư. Từ đó, nhà trường có thể phân bổ nguồn lực hợp lý trong quá trình đầu tư phát triển, cân đối hài hòa lợi ích giữa các bên liên quan. Chính từ lý do này, nghiên cứu sẽ tập trung vào các mục tiêu sau đây: (1) Dựa trên mô hình IPA và mô hình đường chéo để xác định những yếu tố của chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM thuộc sáu khu vực trong mô hình; (2) Đề xuất hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM; (3) Cấu trúc của bài viết theo trình tự: khảo lược nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu, kết quả nghiên cứu và thảo luận, hàm ý quản trị.

2. Mô hình nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu

2.1. Chất lượng dịch vụ giáo dục đại học

Trong lĩnh vực giáo dục, cung cấp chương trình đào tạo cũng được xem là một dịch vụ. Tuy nhiên chất lượng dịch vụ đào tạo là một khái niệm tương đối, được hiểu theo nhiều cách khác nhau và phụ thuộc nhiều vào cách tiếp cận vấn đề của mỗi người từ các khía cạnh khác nhau. Dưới góc nhìn của người học, người sử dụng lao động, nhân viên/ giảng viên trong các cơ sở giáo dục, Chính phủ ... họ đều có những định nghĩa riêng về những gì tạo nên chất lượng giáo dục, nhưng điểm chung đều là sự tuân thủ các tiêu chuẩn, đáp ứng nhu cầu của khách hàng và đạt được mục tiêu của cơ sở giáo dục (Harvey & Green, 1993).

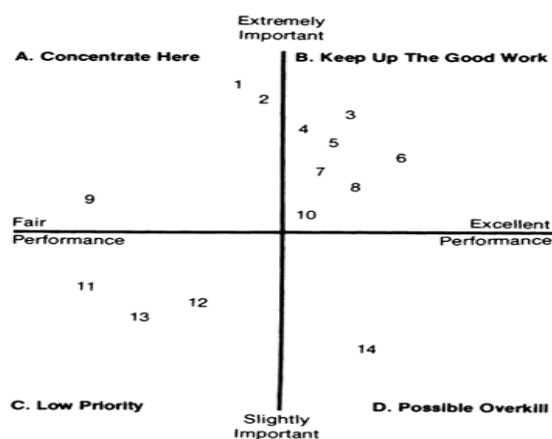
Trong nghiên cứu này, chúng tôi tiếp cận trên đối tượng là người thụ hưởng trực tiếp dịch vụ giáo dục của nhà trường đó là sinh viên. Đối tượng khách hàng này có những đặc thù riêng. Kamvounias (1999) cho rằng nếu khách hàng thông thường chi trả tiền để có được bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào mà họ muốn thì khách hàng sinh viên chỉ được học một số môn học/học phần hạn chế; khách hàng tự trả tiền cho các sản phẩm và dịch vụ bằng tiền của họ, nhưng đa phần sinh viên sẽ được hỗ trợ bởi gia đình; với các dịch vụ thông thường thì khách

hàng không cần đưa ra kết quả sử dụng nhưng sinh viên thì phải trải qua giám sát/kiểm tra đánh giá của trường, có thể buộc dừng sử dụng dịch vụ nếu họ không vi phạm quy định; và đặc biệt sinh viên sau khi sử dụng dịch vụ giáo dục cũng sẽ trở thành một sản phẩm của dịch vụ. Với những đặc thù như vậy nên đánh giá của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo sẽ gắn chặt với các khía cạnh mà họ trải nghiệm ngay tại cơ sở giáo dục của mình. Từ đây, dựa trên (Harvey & Green, 1993) khái niệm chất lượng dịch vụ giáo dục được hiểu là các tiêu chuẩn mà các cơ sở giáo dục tuân thủ nhằm đáp ứng nhu cầu, mong muốn trong học tập của sinh viên và đạt được mục tiêu mà cơ sở giáo dục hướng đến.

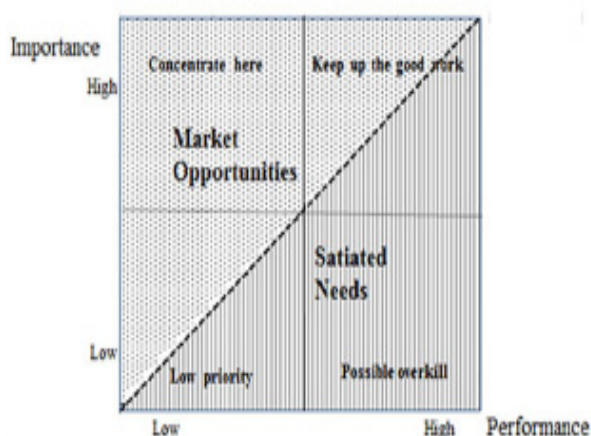
2.2. Mô hình IPA và mô hình đường chéo

Martilla và James (1977) lần đầu tiên giới thiệu mô hình IPA (Importance-Performance Analysis). Các tác giả nghiên cứu thực nghiệm trong ngành ô tô, họ đã đề xuất mô hình này để đánh giá hiệu suất của các sản phẩm và dịch vụ dựa trên quan điểm của khách hàng, đồng thời giúp các nhà quản lý xác định những lĩnh vực cần cải thiện hoặc duy trì trong hoạt động kinh doanh. 14 tiêu chí đánh giá về chất lượng dịch vụ được phân chia thành bốn góc phần tư (hình 1).

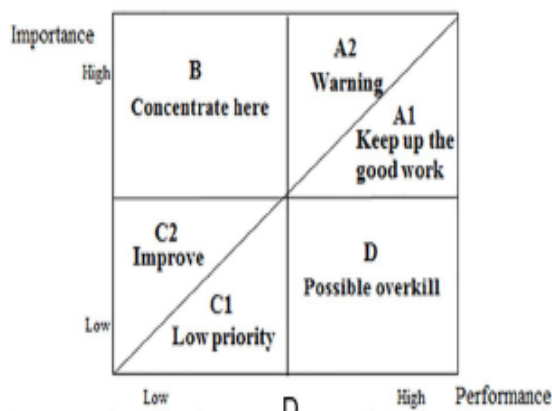
Hawres và Rao (1985) lần đầu tiên đề xuất mô hình đường chéo, cụ thể là sử dụng đường chéo 45 độ để chia các góc phần tư I và III của mô hình IPA truyền thống thành hai vùng (hình 2). Vùng dưới của đường chéo được đánh dấu là “Nhu cầu được thỏa mãn” và vùng trên được đánh dấu là “Cơ hội thị trường”, là những cân nhắc của việc ra quyết định tiếp thị. Bất kỳ thuộc tính nào nằm trên đường chéo đều có mức độ quan trọng vượt quá mức hiệu suất của nó, cho thấy rằng người tiêu dùng sẽ không hoàn toàn hài lòng với thuộc tính này. Bất kỳ thuộc tính nào nằm dưới đường chéo thì lập đều có mức độ hiệu suất vượt quá mức độ quan trọng của nó, cho thấy người tiêu dùng không coi trọng thuộc tính này.



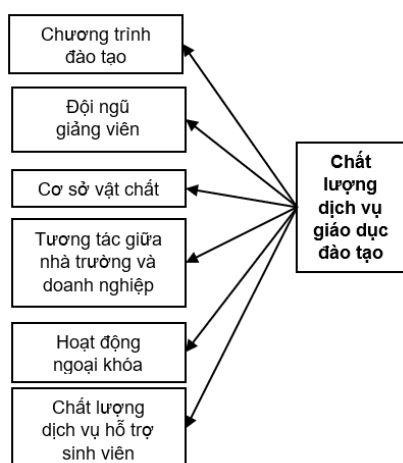
Hình 1. Biểu đồ góc tư của mô hình IPA (Martilla & James, 1977)



Hình 2. Mô hình đường chéo của Hawres và Rao (Hawres & Rao, 1985)



Hình 3. Mô hình đường chéo của Biesok và Wyród-Wróbel (Biesok & Wyród-Wróbel, 2015)



Hình 4. Mô hình nghiên cứu

Biesok và Wyród-Wróbel (2015) đã sử dụng một quy ước khác: Ý nghĩa của Vùng B và D giống với ý nghĩa của các Vùng II và IV trong lưới mô hình IPA

góc. Vùng A1 và C1, tương ứng với các phần của vùng I và III của IPA gốc nằm bên dưới đường chéo, được chỉ định là vùng “Tiếp tục công việc” và “Ưu tiên thấp”. Vùng A2, vùng tương ứng với Góc phần tư I của IPA gốc nhưng nằm trên đường chéo, được biểu thị là vùng “Cảnh báo”. Các thuộc tính hiện đang là tích cực, nhưng nếu chúng trở nên tệ hơn, chúng sẽ cần được cải thiện ngay lập tức vì chúng có thể ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của khách hàng. Điều này khác so với định nghĩa chính xác được sử dụng trong mô hình của tiêu chí bốn trường. (tức là, “Tập trung tại đây”). Vùng C2, nằm trong Góc phần tư III của IPA truyền thống nhưng ở trên đường chéo, được biểu thị là vùng “Cải thiện”, bao gồm các thuộc tính cần được cải thiện trong một khoảng thời gian nhất định. Một lần nữa, điều này không hoàn toàn giống với định nghĩa chính xác của tiêu chí bốn trường là “Ưu tiên thấp” (hình 3).

2.3. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL

Đo lường chất lượng dịch vụ là nhu cầu thiết yếu của các doanh nghiệp cung cấp hàng hóa và dịch vụ. Mô hình SERVQUAL, được đề xuất bởi Parasuraman và cộng sự (1985), là một kỹ thuật đánh giá và quản lý chất lượng dịch vụ. Sự đơn giản và hiệu quả của mô hình đã góp phần vào sự phổ biến và ứng dụng rộng rãi của nó trong cả học thuật và thực tiễn. Mô hình này xác định các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ, bao gồm 5 yếu tố chính: (1) Độ tin cậy, tức là khả năng cung cấp dịch vụ một cách chính xác và đáng tin cậy; (2) Tính hữu hình, đề cập đến sự xuất hiện của các yếu tố vật chất như thiết bị, cơ sở hạ tầng, và nhân viên; (3) Sự đồng cảm, tức là sự quan tâm và chăm sóc cá nhân dành cho khách hàng; (4) Khả năng đáp ứng, liên quan đến sự sẵn sàng hỗ trợ kịp thời cho khách hàng; và (5) Sự đảm bảo, bao gồm kiến thức, thái độ, và khả năng truyền đạt để xây dựng niềm tin từ khách hàng. Trong nghiên cứu này, tác giả sẽ sử dụng mô hình SERVQUAL để làm căn cứ đề xuất các tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM. Sau đó, các tiêu chí này sẽ được phân tích để phân bổ vào mô hình IPA.

2.4. Mô hình nghiên cứu

Để đề xuất các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo đại học, nghiên cứu này đã kế thừa từ các nghiên cứu ngoài nước gồm Silva và Fernandes (2011), Ahmed (2021), Girma và cộng sự (2022). Đồng thời, nghiên cứu cũng tìm hiểu đặc thù của giáo dục đại học Việt Nam qua nghiên cứu của Phạm Thị Liên (2016), Huỳnh Văn Thái (2016), Hoàng Thanh Huyền và Trần Thị Thái Hà (2019), Bảo Trung và Nguyễn Thị Tố Loan (2020). Các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo đại học tại trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM được đề xuất (hình 4) gồm:

- Chương trình đào tạo là một hệ thống bao gồm

các môn học được thiết kế để nhằm đạt được chuẩn đầu ra của ngành học. Chuẩn đầu ra bao gồm kiến thức, kỹ năng, phẩm chất đạo đức (thái độ). Trong chương trình đào tạo thể hiện cả phương pháp và hình thức đào tạo, cách thức đánh giá kết quả đào tạo.

- Đội ngũ giảng viên là những người triển khai, hướng dẫn, giảng dạy các môn học trong chương trình đào tạo. Đội ngũ giảng viên ở đây bao hàm về phương pháp, kỹ năng mà họ truyền đạt cho sinh viên.

- Cơ sở vật chất là tất cả phương tiện vật chất được huy động vào việc giảng dạy như thư viện, phòng thí nghiệm, phòng máy tính và rộng hơn là cả môi trường học tập, sinh hoạt của sinh viên.

- Tương tác giữa nhà trường và doanh nghiệp là tất cả những hoạt động hợp tác giữa nhà trường và các tổ chức bên ngoài dưới hình thức trực tiếp hoặc gián tiếp.

- Hoạt động ngoại khóa là các hoạt động ngoài chương trình đào tạo nhằm nâng cao các kỹ năng mềm cho sinh viên.

- Chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên là các dịch vụ hỗ trợ cho sinh viên trong suốt quá trình học tập bao gồm quy trình thủ tục hành chính, tư vấn học tập, tư vấn tâm sinh lý học đường... nhằm giúp sinh viên giải quyết những khó khăn, vướng mắc trong quá trình học tập tại trường.

2.5. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp, từng bước được thực hiện gồm:

Nghiên cứu tiến hành khảo lược và kế thừa các nghiên cứu trước để hình thành thang đo nháp. Sau đó, phương pháp nghiên cứu định tính được tiến hành để hiệu chỉnh thang đo được thực hiện với việc phỏng vấn 3 sinh viên. Người được chọn phỏng vấn là sinh viên năm 3 và năm 4 để có mức độ am hiểu nhiều hơn về chất lượng dịch vụ mà họ đã trải nghiệm tại trường. Khi bảng thang đo hoàn chỉnh sẽ được gửi đến sinh viên toàn trường để khảo sát.

Phương pháp nghiên cứu định lượng thực hiện ở bước tiếp theo. Dữ liệu sơ cấp thu thập thông qua cách thức khảo sát. Đối tượng khảo sát là những sinh viên đang theo học tại trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật thành phố Hồ Chí Minh. Trong nghiên cứu này có 30 biến quan sát, do đó, kích thước mẫu ước lượng tối thiểu sẽ khoảng 150 mẫu ($N = 30 \times 5$). Tuy nhiên, để giảm sai số chuẩn trung bình, nhóm nghiên cứu gia tăng kích cỡ mẫu. Phương pháp lấy mẫu thuận tiện, khảo sát được tiến hành thông qua đường link Google form từ 30/5/2024 đến 30/7/2024 và kết quả thu về 1035 phiếu trả lời hợp lệ để đưa vào phân tích. Dữ liệu thu thập được đưa vào phân tích bằng phần mềm SPSS 20 gồm các kỹ thuật: thống kê mô tả mẫu khảo sát, đánh giá độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha), thống kê giá trị trung bình của mức độ quan trọng và mức độ thực hiện, kiểm định sự khác biệt trung bình

02 mẫu phụ thuộc (Paired Samples T-Test), biểu diễn mô hình IPA.

3. Kết quả nghiên cứu và hàm ý quản trị

3.1. Kết quả thống kê mô tả

Trong tổng số 1035 sinh viên trả lời khảo sát có 51,4% là nam và 48,6% là nữ. Xét về năm học, có 62,6% sinh viên đã hoàn thành xong năm nhất, 17,8% học xong năm hai, 13,4% học xong năm ba, 6% học xong năm 4 và chỉ có 0,2% sinh viên các khóa kéo dài.

3.2. Kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo

Căn cứ theo Hair và cộng sự (2010), hiện nay tất cả các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng $> 0,3$ (nhỏ nhất là 0,697), hệ số Cronbach's Alpha của các yếu tố đều $> 0,6$ (nhỏ nhất là 0,874), cho thấy các thang đo đều đạt yêu cầu.

3.3. Kết quả đánh giá mức độ quan trọng và mức độ thực hiện

Từ bảng 1 cho thấy, về mức độ quan trọng, tất cả các thang đo đều có giá trị trung bình lớn hơn 4,21 có nghĩa là sinh viên đều nhận định các tiêu chí này ở mức rất quan trọng. Về mức độ thực hiện, tất cả các thang đo đều lớn hơn 3,41 có nghĩa là sinh viên đều cảm thấy hài lòng đến rất hài lòng với các tiêu chí này. Tuy nhiên, dù được đánh giá là hài lòng nhưng tiêu chí “Sinh viên có thể truy cập internet tại bất kỳ đâu trong khuôn viên trường” và “Căn-tin sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh” đạt mức trung bình thấp nhất trong số tất cả các thang đo.

3.4. Kết quả kiểm định sự khác biệt mức độ quan trọng - mức độ thực hiện của từng cặp yếu tố và cặp các chỉ tiêu

Từ bảng 1 cho thấy, tiêu chí “Giảng viên khuyến khích sinh viên thảo luận trong lớp” có giá trị sig. $> 0,05$ tức là ở tiêu chí này không có sự khác biệt về giá trị trung bình khi sinh viên đánh giá về mức độ quan trọng và mức độ thực hiện. Tất cả các tiêu chí còn lại đều có giá trị sig. $< 0,05$, đồng thời chênh lệch P-I đều < 0 , như vậy có thể kết luận, với độ tin cậy 95% thì bất kỳ mẫu nào được lấy ra từ tổng thể sinh viên trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM để khảo sát đều cho ý kiến là mức độ thực hiện của các tiêu chí đang thấp hơn mức độ quan trọng, mức độ thực hiện chưa như kỳ vọng mong muốn của sinh viên.

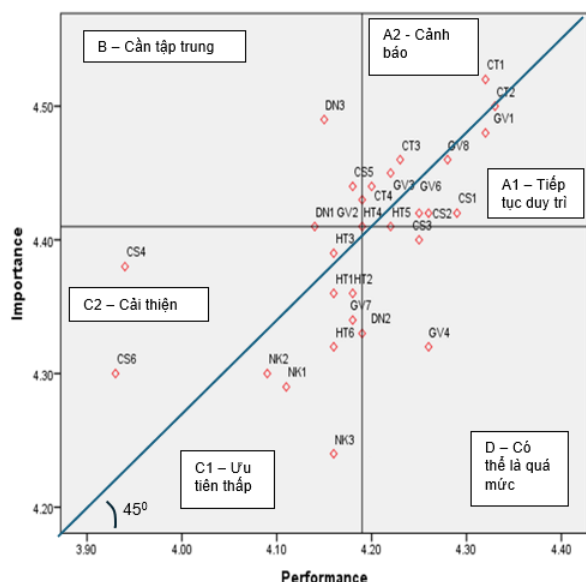
Trong số, tiêu chí CS4 “Sinh viên có thể truy cập internet tại bất kỳ đâu trong khuôn viên trường” có mức chênh lệch cao nhất, tiếp theo là CS6 “Căn-tin sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh”, rồi đến DN3 “Nhà trường giới thiệu đơn vị thực tập cho sinh viên”, cho thấy các

Bảng 1. Đánh giá mức độ quan trọng mức độ thực hiện và kiểm định sự khác biệt

Mã hóa	Thang đo	Mức độ quan trọng		Mức độ thực hiện		P-I	p-value (sig.)	Nguồn
		Trung bình	SD	Trung bình	SD			
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO								
CT1	Chương trình đào tạo có mục tiêu rõ ràng	4,52	0,746	4,32	0,810	-0,2	0,000	Bảo Trung và Nguyễn Thị Tô Loan (2020)
CT2	Chương trình đào tạo có chuẩn đầu ra rõ ràng	4,50	0,751	4,33	0,788	-0,17	0,000	
CT3	Nội dung chương trình đào tạo có kiến thức kỹ năng đáp ứng nhu cầu thực tế	4,46	0,780	4,23	0,866	-0,23	0,000	
CT4	Nội dung chương trình đào tạo giúp sinh viên tìm công việc phù hợp	4,44	0,762	4,20	0,851	-0,24	0,000	
ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN								
GV1	Giảng viên có trình độ chuyên môn cao	4,48	0,727	4,32	0,798	-0,16	0,000	Bảo Trung và Nguyễn Thị Tô Loan (2020); Ahmed (2021); Silva và Fernandes (2011)
GV2	Giảng viên giảng dạy rất dễ hiểu	4,43	0,814	4,19	0,887	-0,24	0,000	
GV3	Giảng viên truyền đạt rõ ràng nội dung giảng dạy	4,45	0,795	4,22	0,863	-0,23	0,000	
GV4	Giảng viên sử dụng hiệu quả thiết bị giảng dạy	4,32	0,802	4,26	0,823	-0,06	0,022	
GV5	Giảng viên khuyến khích sinh viên thảo luận trong lớp	4,24	0,833	4,20	0,862	-0,04	0,093	
GV6	Giảng viên nhiệt tình giải đáp, hỗ trợ thắc mắc sau giờ học	4,42	0,771	4,25	0,869	-0,17	0,000	
GV7	Giảng viên quan tâm đến quá trình học và tiến bộ của sinh viên	4,34	0,824	4,18	0,907	-0,16	0,000	
GV8	Giảng viên kiểm tra, đánh giá công bằng, minh bạch	4,46	0,783	4,28	0,832	-0,18	0,000	
CƠ SỞ VẬT CHẤT								
CS1	Phòng học sạch sẽ, rộng rãi và thông thoáng	4,42	0,794	4,29	0,865	-0,13	0,000	Bảo Trung và Nguyễn Thị Tô Loan (2020); Ahmed (2021); Silva và Fernandes (2011)
CS2	Phương tiện giảng dạy (Tivi, micro ...) có thể áp dụng việc dạy học hiện đại	4,42	0,780	4,26	0,866	-0,16	0,000	
CS3	Thư viện cung cấp đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu cho sinh viên	4,40	0,823	4,25	0,874	-0,15	0,000	
CS4	Sinh viên có thể truy cập internet tại bất kỳ đâu trong khuôn viên trường	4,38	0,934	3,94	10,167	-0,44	0,000	
CS5	Cơ sở dữ liệu điện tử (tài liệu học tập, dữ liệu nghiên cứu ...) phục vụ tốt cho việc học tập và nghiên cứu	4,44	0,805	4,18	0,890	-0,26	0,000	
CS6	Căn-tin sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh	4,30	0,936	3,93	10,146	-0,37	0,000	
TƯƠNG TÁC GIỮA NHÀ TRƯỞNG VÀ DOANH NGHIỆP								
DN1	Nhà trường tổ chức cho sinh viên những chuyến đi thực tế tại doanh nghiệp	4,41	0,845	4,14	0,932	-0,27	0,000	Bảo Trung và Nguyễn Thị Tô Loan (2020); Silva và Fernandes (2011)
DN2	Nhà trường mời diễn giả từ doanh nghiệp trao đổi, chia sẻ tình hình thực tế tại doanh nghiệp	4,33	0,821	4,19	0,876	-0,14	0,000	
DN3	Nhà trường giới thiệu đơn vị thực tập cho sinh viên	4,49	0,786	4,15	0,960	-0,34	0,000	
HOẠT ĐỘNG NGOẠI KHÓA								
NK1	Nhà trường tổ chức hoạt động ngoại khóa cho sinh viên	4,29	0,874	4,11	0,946	-0,18	0,000	Bảo Trung và Nguyễn Thị Tô Loan (2020); Ahmed (2021)
NK2	Sinh viên có được những kỹ năng sống hữu ích từ hoạt động ngoại khóa	4,30	0,878	4,09	0,926	-0,21	0,000	
NK3	Nhà trường/khoa tổ chức các hoạt động thiện nguyện	4,24	0,857	4,16	0,888	-0,08	0,002	
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ SINH VIÊN								
HT1	Nhân viên khoa/phòng/ban làm việc tận tâm với sinh viên	4,36	0,822	4,16	0,891	-0,2	0,000	Bảo Trung và Nguyễn Thị Tô Loan (2020); Ahmed (2021); Silva và Fernandes (2011)
HT2	Nhân viên khoa/phòng/ban thân thiện với sinh viên	4,36	0,817	4,18	0,893	-0,18	0,000	
HT3	Quy trình thủ tục đơn giản	4,39	0,799	4,16	0,905	-0,23	0,000	
HT4	Nhà trường có dịch vụ hỗ trợ tài chính	4,41	0,804	4,19	0,887	-0,22	0,000	
HT5	Nhà trường có hỗ trợ y tế	4,41	0,805	4,22	0,851	-0,19	0,000	
HT6	Nhà trường có hỗ trợ tư vấn tâm sinh lý, học tập	4,32	0,868	4,16	0,907	-0,16	0,000	

tiêu chí này có mức độ thực hiện thấp hơn nhiều so với mức độ quan trọng mà sinh viên cảm nhận. Kết quả này cũng là cơ sở để nhà trường xem xét các vấn đề về wifi, căn tin trong trường, cũng như giới thiệu chỗ thực tập cho sinh viên.

3.5. Mô hình IPA và mô hình đường chéo



Hình 5. Mô hình IPA

Từ hình 5, các tiêu chí được phân bổ vào 6 vùng trên mô hình IPA. Các tiêu chí cho biết mức độ quan trọng và mức độ đang thực hiện theo đánh giá của sinh viên trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM.

3.6. Thảo luận kết quả và hàm ý quản trị

3.6.1. Vùng A1 – Tiếp tục duy trì:

Những tiêu chí sau đây có mức độ quan trọng và hiệu suất cao, tức là chúng được sinh viên đánh giá rất quan trọng và hiện tại nhà trường đang thực hiện tốt. Vì vậy, nhà trường nên tiếp tục duy trì và phát huy những điểm mạnh này.

HT5 (Nhà trường có hỗ trợ y tế)

GV1 (Giảng viên có trình độ chuyên môn cao)

GV6 (Giảng viên nhiệt tình giải đáp, hỗ trợ thắc mắc sau giờ học)

GV8 (Giảng viên kiểm tra, đánh giá công bằng, minh bạch)

CT2 (Chương trình đào tạo có chuẩn đầu ra rõ ràng)

CS1 (Phòng học sạch sẽ, rộng rãi và thông thoáng)

CS2 (Phương tiện giảng dạy (Tivi, micro ...) có thể áp dụng việc dạy học hiện đại)

3.6.2. Vùng A2 – Cảnh báo:

Các tiêu chí này đang là được thực hiện tốt, nhưng nếu chúng trở nên tệ hơn, chúng sẽ cần được cải thiện ngay lập tức vì chúng có thể ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của sinh viên. Do đó, Nhà trường cần thường xuyên theo dõi việc thực hiện các tiêu chí này.

CT1 (Chương trình đào tạo có mục tiêu rõ ràng)

CT3 (Nội dung chương trình đào tạo có kiến thức kỹ năng đáp ứng nhu cầu thực tế)

CT4 (Nội dung chương trình đào tạo giúp sinh viên tìm công việc phù hợp)

GV2 (Giảng viên giảng dạy rất dễ hiểu)

GV3: (Giảng viên truyền đạt rõ ràng nội dung giảng dạy)

HT4 (Nhà trường có dịch vụ hỗ trợ tài chính)

3.6.3. Vùng B – Cần tập trung:

Những tiêu chí này có tầm quan trọng cao nhưng hiệu suất chưa đạt mức mong đợi. Nhà trường cần đầu tư nguồn lực để cải thiện các yếu tố này nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên. Nhà trường cần tăng cường thiết lập mối quan hệ đối tác với nhiều doanh nghiệp để mở rộng cơ hội tham quan doanh nghiệp, cơ hội thực tập cho sinh viên. Ngoài ra, để chuẩn bị tâm thế sẵn sàng cho sinh viên khi đến thực tập tại doanh nghiệp, khoa/ bộ môn có thể tổ chức các buổi định hướng, hỗ trợ, kết nối sinh viên với giảng viên hướng dẫn. Nhà trường cũng cần đầu tư mua các tài khoản truy cập cơ sở dữ liệu điện tử để phục vụ hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên cũng như đáp ứng nhu cầu nguồn học liệu mở trong thời đại công nghệ số.

DN1 (Nhà trường tổ chức cho sinh viên những chuyến đi thực tế tại doanh nghiệp)

DN3 (Nhà trường giới thiệu đơn vị thực tập cho sinh viên)

CS5 (Cơ sở dữ liệu điện tử (tài liệu học tập, dữ liệu nghiên cứu ...) phục vụ tốt cho việc học tập và nghiên cứu)

3.6.4. Vùng C1 – Ưu tiên thấp:

Các tiêu chí này có mức độ quan trọng thấp và hiệu suất thấp, do đó nhà trường có thể không cần ưu tiên đầu tư quá nhiều vào các yếu tố này.

NK1 (Nhà trường tổ chức hoạt động ngoại khóa cho sinh viên)

NK2 (Sinh viên có được những kỹ năng sống hữu ích từ hoạt động ngoại khóa)

NK3 (Nhà trường/khoa tổ chức các hoạt động thiện nguyện)

HT1 (Nhân viên khoa/phòng/ban làm việc tận tâm với sinh viên)

HT2 (Nhân viên khoa/phòng/ban thân thiện với sinh viên)

HT6 (Nhà trường có hỗ trợ tư vấn tâm sinh lý, học tập)

DN2 (Nhà trường mời diễn giả từ doanh nghiệp trao đổi, chia sẻ tình hình thực tế tại doanh nghiệp)

GV7 (Giảng viên quan tâm đến quá trình học và tiến bộ của sinh viên)

3.6.5. Vùng C2 – Cải thiện:

Những tiêu chí này có mức độ quan trọng thấp và hiệu suất thấp, nhưng nhà trường cần cải thiện trong thời gian tới để không ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Mặc dù căn-tin không phải tiêu chí cốt lõi của dịch vụ đào tạo, tuy nhiên căn-tin sạch sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo sức khỏe và an toàn cho người sử dụng. Hiện nay, những người tham gia khảo sát chưa thật sự hài lòng với căn-tin tại trường. Do đó, nhà trường cần đảm bảo vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm hơn nữa.

Trường đại học Sư phạm Kỹ thuật có khuôn viên rộng lớn và có rất nhiều khu tự học rải rác trong toàn trường. Do đó, nhà trường cần mở rộng mạng lưới wifi để sinh viên thuận tiện học tập bất cứ nơi nào trong trường. Quy trình thủ tục hành chính cũng cần đơn giản hơn, đặc biệt tiến dần đến số hóa quy trình thủ tục vừa giảm bớt áp lực cho cán bộ phòng ban vừa gia tăng sự hài lòng của người học.

CS4 (Sinh viên có thể truy cập internet tại bất kỳ đâu trong khuôn viên trường)

CS6 (Căn-tin sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh)

HT3 (Quy trình thủ tục đơn giản)

3.6.6. Vùng D – Có thể là quá mức:

Các tiêu chí này có mức độ quan trọng thấp nhưng lại có hiệu suất rất cao. Điều này có thể cho thấy nhà trường đang đầu tư quá mức cho những yếu tố này, và có thể giảm bớt nguồn lực mà không ảnh hưởng nhiều đến chất lượng dịch vụ hoặc sự hài lòng của sinh viên.

GV4 (Giảng viên sử dụng hiệu quả thiết bị giảng dạy)

CS3 (Thư viện cung cấp đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu cho sinh viên)

4. Kết luận

Từ các cơ sở lý thuyết mô hình IPA, mô hình đường chéo, mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL và kế thừa từ các nghiên cứu liên quan, từ đây đề xuất các yếu tố cấu thành của chất lượng dịch vụ đào tạo trường Đại học Sư phạm kỹ thuật TP.HCM. Phương pháp nghiên cứu định tính được thực hiện với việc phỏng vấn 3 sinh viên nhằm lấy ý kiến để thực hiện việc điều chỉnh thang đo. Sau đó, đề tài thực hiện nghiên cứu định lượng với 1035 mẫu khảo sát hợp lệ. Kết quả nghiên cứu đã giải quyết được mục tiêu đặt ra là xác định những yếu tố của chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM thuộc sáu khu vực trong mô hình IPA và mô hình đường chéo.

Từ đó, đưa ra các hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM.

Tuy nhiên, dù có nhiều cố gắng nhưng nghiên cứu có thể còn những điểm hạn chế như các tiêu chí về chất lượng dịch vụ đào tạo có thể chưa bao quát hết, đồng thời các tiêu chí này cũng thay đổi theo từng thời kỳ khác nhau. Do đó, đối với mỗi tổ chức giáo dục cần tiếp tục nghiên cứu bổ sung thêm các tiêu chí này, nhằm đem lại chất lượng và sự hài lòng cao nhất cho người học.

Lời cảm ơn

Công trình này là sản phẩm của đề tài nghiên cứu khoa học cấp Trường năm 2024, mã số T2024-192, do Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh tài trợ kinh phí thực hiện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ahmed, H.O.K (2021). How to use importance performance analysis (IPA) based SWOT analysis as a new quantitative methodology for developing actual strategic plans in universities. *SN Social Sciences - A Springer Nature Journal*, 1-32.
- Bảo Trung & Nguyễn Thị Tố Loan (2020). Chất lượng dịch vụ giáo dục đại học theo mô hình IPA tại trường đại học Tài chính – Marketing. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính – Marketing*, 57, 52-62.
- Biesok, G., & Wyród-Wróbel, J. (2015). Podejście do analizy IPA w badaniach satysfakcji klienta. *Problemy Jakości*, (6), 26-31.
- Cronin, J.J., Jr & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension, *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Girma, M., Woldentensae, B., Nuriye, G. & Like, T. (2022). Importance performance analysis for evaluating city bus service quality in Addis Ababa, Ethiopia. *Urban, Planning and Transport Research*, 10(1), 451-465.
- Hair, A. (2010). *Multivariable Data Analysis*. Prentical-Hall International, Inc.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & evaluation in higher education*, 18(1), 9-34.
- Hawes, J. M., & Rao, C. P. (1985). Using Importance-Performance Analysis To Develop Health Care Marketing Strategies. *Journal of Health Care Marketing*, 5(4).
- Hoàng Thanh Huyền & Trần Thị Thái Hà (2019). Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo chuyên ngành Kế toán - Kiểm toán tại Học viện Ngân hàng. *Tạp chí Khoa học & Đào tạo Ngân hàng*, 210, 33-43.
- Huỳnh Văn Thái (2016). Vận dụng mô hình IPA để đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo trường cao đẳng Công nghiệp Tuy Hòa. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Đồng Tháp*, 20, 35-42.

- Kamvounias, P. (1999). Students as customers and higher education as industry: a review of the literature and the legal implications. *Academy of Educational Leadership Journal*, 3(1), 30-38.
- Martilla, J.A., & James, J.C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79. DOI: <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Phạm Thị Liên (2016). Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội. *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh*, 32(4), 81-89
- Silva, F.J.H & Femandes, P.O. (2011). Importance-Performance Analysis As A Tool In Evaluating Higher Education Service Quality: The Empirical Results Of Estig (IPB). *Creating Global Competitive Economies: A 360-Degree Approach*, 306-315.

Applying the IPA Model and Diagonal Line in Service Quality Management: A Case Study of the Training Services at Ho Chi Minh City University of Technology and Education

Nguyễn Thị Thanh Vân, Nguyễn Thị Châu Long, Lê Thị Thoa, Chu Thị Hue
Ho Chi Minh City University of Technology and Education, Vietnam

Abstract

The research objective is based on the Service quality theory, the IPA model, and the diagonal line model to identify the factors of training service quality at Ho Chi Minh City University of Technology and Education belongs six areas of the IPA model. A quantitative research method is conducted through a survey of 1,035 current students at the university. The data is tested using a paired-sample T-test in SPSS software. The research results classified each criterion into the areas of the IPA model, including A1 - keep up the good work, A2 - warning, B - concentrate here, C1 - low priority, C2 - improve, and D - possible overskill. Managerial implications are proposed to increase training service quality at Ho Chi Minh City University of Technology and Education.

Keywords: Training service quality, IPA model, Diagonal line model, SERVQUAL, University.