

SỰ PHÙ HỢP CỦA THANG ĐO HEDPERF TRONG ĐO LƯỜNG NHẬN THỨC VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA SINH VIÊN: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

INVESTIGATING THE CONFORMITY OF HEDPERF SCALE IN MEASURING THE SERVICE QUALITY OF HANOI UNIVERSITY OF INDUSTRY

Đặng Thu Hà^{1*}, Nguyễn Thị Lan Anh¹, Nguyễn Thị Ngọc Hiền¹

TÓM TẮT

Trên cơ sở tổng quan các nghiên cứu về thang đo chất lượng dịch vụ, nghiên cứu này đã lựa chọn thang đo HEDPERF để kiểm tra sự phù hợp trong đo lường nhận thức về chất lượng dịch vụ giáo dục của sinh viên thông qua khảo sát 296 sinh viên đại học chính quy trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Sử dụng phần mềm SPSS phân tích bộ thang đo ban đầu, kết quả kiểm định thu được 27 biến quan sát cho yếu tố chất lượng dịch vụ theo năm khía cạnh (học thuật, cơ sở vật chất, vấn đề về chương trình, phi học thuật, sự tin cậy và đồng cảm); đồng thời, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy có sự khác biệt trong đánh giá về chất lượng dịch vụ giữa sinh viên nam và nữ, giữa sinh viên ngành kinh tế, kế toán và ngành kỹ thuật.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ; giáo dục đại học; thang đo HEDPERF

ABSTRACT

On the basis of an overview on the scales of service quality, the articles applies the HEDPERF scale to investigate the conformity in measuring the quality of educational service at Hanoi University of Industry. The study is conducted through a survey of 296 full time students. Using the SPSS software together with the original scales, the results obtain 27 observed variables of service quality which are classified into 5 aspects (academic, facility, program issues, non-academic, reliance and empathy). The results also show differences in the evaluation of service quality between groups of female and male students, among students of economics, accounting and engineering.

Keywords: service quality; higher education; the HEDPERF scale

¹Khoa Kế toán-Kiểm toán, Đại học Công nghiệp Hà Nội

*E-mail: dangthuhatkd@gmail.com

Ngày nhận bài: 15/01/2018

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 04/04/2018

Ngày chấp nhận đăng: 15/06/2018