

# MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC THỂ CHẤT TẠI ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

## RESEARCH MODEL OF PHYSICAL EDUCATION SERVICE QUALITY AT THE UNIVERSITY OF DANANG

Hoàng Trọng Lợi\*

*Khoa Giáo dục Thể chất – Đại học Đà Nẵng<sup>1</sup>*

\*Tác giả liên hệ: htloi@ac.udn.vn

(Nhận bài: 15/11/2021; Chấp nhận đăng: 18/2/2022)

**Tóm tắt** - Bài báo trình bày kết quả nghiên cứu lý thuyết liên quan đến chất lượng dịch vụ giáo dục thể chất đại học trong nước và ngoài nước. Bao gồm: Cấu trúc chương trình đào tạo; Hoạt động giảng dạy của giảng viên; Hoạt động hỗ trợ học tập; Hoạt động phục vụ; Làm cơ sở cho việc tổng hợp, xây dựng mô hình lý thuyết về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục Thể chất tại Đại học Đà Nẵng. Qua đó, đem lại hiệu quả thiết thực tạo hứng thú, tính tự giác, tích cực cho sinh viên tham gia hoạt động rèn luyện nâng cao sức khỏe trong giờ ngoại khóa, giúp sinh viên nâng cao được ý thức tổ chức kỷ luật, tinh thần tập thể, phát triển trí lực, thể lực, phát triển các kỹ năng hợp tác, chia sẻ, tư duy phân biện... góp phần nâng cao chất lượng học tập cho sinh viên, đáp ứng yêu cầu đào tạo của Nhà trường.

**Từ khóa** - Sự hài lòng; Chất lượng dịch vụ; Giáo dục Thể chất; Đại học Đà Nẵng

### 1. Giới thiệu

Giáo dục Thể chất (GDTC) và thể thao trường học gồm 2 hoạt động cơ bản, đó là giờ học nội khóa và hoạt động thể dục thể thao (TDTT) ngoại khóa ngoài giờ học. Điều 20, Luật TDTT ghi rõ: “GDTC là môn học chính khóa thuộc chương trình giáo dục nhằm cung cấp kiến thức, kỹ năng vận động cơ bản cho người học thông qua các bài tập và trò chơi vận động, góp phần thực hiện mục tiêu giáo dục toàn diện” và “Hoạt động thể thao trong nhà trường là hoạt động tự nguyện của người học được tổ chức theo phương thức ngoại khóa phù hợp với sở thích, giới tính, lứa tuổi và sức khỏe nhằm tạo điều kiện cho người học thực hiện quyền vui chơi, giải trí, phát triển năng khiếu thể thao”.

Trong những năm qua Đảng và Nhà nước ta rất quan tâm đến công tác GDTC và hoạt động thể thao trường học. Điều đó thể hiện rõ qua các văn kiện của Đảng và Nhà nước bao gồm Nghị quyết 08-NQ/TW, ngày 01/12/2011 của Bộ Chính trị “Về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng, tạo bước phát triển mạnh mẽ về thể dục, thể thao đến năm 2020”; Nghị định số 11/2015/NĐ-TTg ngày 31/01/2015 của Thủ tướng Chính phủ, quy định về GDTC và thể thao trong nhà trường; Quyết định số 1076/QĐ-TTg ngày 17/6/2016 về việc phê duyệt Đề án phát triển GDTC và thể thao trường học giai đoạn 2016-2020 và định hướng 2025 [1], [2], [3].

Giáo dục đại học là một phần của dịch vụ tiếp thị bởi vì nó đáp ứng các tiêu chuẩn của dịch vụ tiếp thị và theo Mazzarol [4] giáo dục cũng là một dịch vụ mang tính định

**Abstract** - This paper aims to study deeply the theories related to the quality of higher education services in the country and abroad. Including: Structure of training programs; Teaching activities of lecturers; Learning support activities; Service activities; As a basis for synthesizing and building a theoretical model of student satisfaction with the quality of Physical Education services at the University of Danang. The research helps to bring practical effects to create excitement, self-discipline and positive attitude for students to participate in health improvement activities during extracurricular sports activities, helping students improve their sense of organization and discipline, collective spirit, intellectual and physical development, developing the skills of cooperation, sharing, critical thinking... thereby contributing to improving the quality of learning for students, meeting the training requirements of the University.

**Key words** - Satisfaction; Service quality; Physical education; The University of Danang

hướng, hình thức sinh viên tham gia trong quá trình học tập có thể là rất quan trọng, mang tính quyết định cho sự thành công sau này. Hơn nữa, giáo dục là một quá trình dài, tồn tại mối quan hệ chính thức giữa các nhà cung cấp giáo dục và sinh viên. Sinh viên là một "thành viên" trong mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ. Theo Lovelock [5], các nhà cung cấp có cơ hội để tạo dựng, phát triển lòng trung thành mạnh mẽ và nâng cao các tính năng dịch vụ cho khách hàng. Về mức độ của các dịch vụ giáo dục là khác nhau, giảng dạy có thể khác nhau từ những hướng dẫn và hội thảo cá nhân qua các bài giảng đại chúng. Trong giáo dục, nhu cầu phải chịu những biến động tương đối hẹp theo thời gian, nhưng việc cung cấp dịch vụ có thể khó khăn trong việc quản lý. Các nguồn tài nguyên vật chất trong trường như phòng học và cơ sở vật chất trong khuôn viên trường là những yếu tố hữu hình trong dịch vụ giáo dục. Chính vì vậy, dịch vụ phải được hữu hình hóa (hữu hình hóa dịch vụ) để dễ dàng đánh giá và so sánh với sự cạnh tranh.

Giáo dục là loại hàng hóa có đầy đủ những tính chất của một dịch vụ nên được gọi là dịch vụ giáo dục. Nhưng đây còn là loại dịch vụ đặc biệt vì: (1) Nó là loại “dịch vụ công” như đã nói ở trên, không như là dịch vụ nhà hàng, tư vấn... và là “hàng hóa khuyến dụng”; (2) Giáo dục luôn mang tính nhân văn, do vậy, người ta nói dịch vụ giáo dục mới là hàng hóa chứ không phải chính giáo dục là hàng hóa; Và (3) đây là dịch vụ có đặc điểm, một mặt việc sử dụng là có điều kiện (ví dụ, thi vào đỗ mới được học) và mặt khác, là loại có chất

<sup>1</sup> The University of Danang - Faculty of Physical Education (Hoang Trong Loi)

lượng biến thiên rất cao và rất khó đánh giá/ kiểm soát.

Như vậy, có thể ứng dụng kết quả này trong lĩnh vực giáo dục, xem giáo dục là một loại hình dịch vụ và khách hàng (người được phục vụ) là sinh viên. Do vậy, việc nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục sẽ quyết định đến sự hài lòng của sinh viên.

## 2. Cơ sở lý thuyết nghiên cứu về sự hài lòng

### 2.1. Sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục đại học

Khái niệm sự hài lòng cũng đã được mở rộng gần đây với bối cảnh của giáo dục đại học, nghiên cứu cho thấy sự hài lòng của sinh viên là một khái niệm phức tạp. Nhiều tổ chức giáo dục đại học thực hiện một số đánh giá chất lượng giáo dục cho học sinh, cũng như việc đánh giá sự hài lòng của sinh viên.

Về phương diện lý thuyết và thực tiễn, nhiều tác giả đã thực hiện nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng giáo dục đại học. Ramsden [6] cho rằng, sự hài lòng của sinh viên là một chỉ số quan trọng của chất lượng giảng dạy hiệu quả và cũng có thể được coi như là kết quả của quá trình giáo dục. Gremler và McCollough [7] coi sinh viên chính là người tiêu dùng các dịch vụ giáo dục đại học, có thể đóng vai trò như khách hàng. Theo O'Neill và Palmer [8], xác định chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học là "sự khác biệt giữa những gì một sinh viên hi vọng sẽ nhận được và nhận thức của mình có được trong thực tế".

Ngoài ra, một nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên được phát triển bởi Noel-Levitz [9] đánh giá mức độ nhận thức tâm quan trọng của sự hài lòng theo 11 biến gồm: (1) Tư vấn học tập hiệu quả; (2) Môi trường ở trường; (3) Cuộc sống ở trường; (4) Dịch vụ hỗ trợ của trường; (5) Quan tâm đến cá nhân; (6) Hiệu quả giảng dạy; (7) Tuyển dụng và hiệu quả viện trợ tài chính; (8) Đăng ký hiệu quả; (9) An toàn và an ninh; (10) Dịch vụ xuất sắc; (11) Lấy sinh viên là trung tâm.

## 2.2. Đo lường chất lượng dịch vụ SERVQUAL, SERVPERF và IPA

### 2.2.1. Mô hình SERVQUAL

Mô hình khoảng cách của Parasuraman và các cộng sự (mô hình SERVQUAL) [10], [11], thực hiện nghiên cứu CLDV từ mẫu khách hàng thuộc bốn loại hình dịch vụ: ngân hàng bán lẻ, môi giới chứng khoán, công ty thẻ tín dụng, sửa chữa và bảo trì sản phẩm để hình thành mô hình SERVQUAL còn được gọi là mô hình năm khoảng cách. Năm khoảng cách của mô hình bao gồm: (1) Phương tiện hữu hình; (2) Mức độ tin cậy; (3) Mức độ đáp ứng; (4) Sự đảm bảo; (5) Sự đồng cảm.

### 2.2.2. Mô hình SERVPERF

Mô hình mức độ cảm nhận (Servperf - Service Performance) do Cronin và Taylor đề xuất năm 1992 [12]. Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ dựa vào mức độ cảm nhận của khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ, mức độ cảm nhận cao thì chất lượng dịch vụ tốt và ngược lại. Cronin và Taylor đã nghiên cứu các khái niệm, phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ và mối quan hệ với sự hài lòng cũng như thiện chí mua hàng của khách hàng. Từ đó, đưa ra kết luận rằng yếu tố nhận thức là công cụ dự báo tốt hơn về chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu đã đặt ra vấn đề là vai trò của các giá trị trong việc xác định giá trị của dịch vụ là gì, và giá trị ảnh hưởng thế nào đến quyết định mua hàng?.

### 2.2.3. Mô hình IPA (Importance- Performance Analysis)

Mô hình mức độ quan trọng – mức độ thực hiện (Importance – Performance Analysis (IPA) do Martilla và James xây dựng năm 1977 [13], là một trong những phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ được sử dụng rộng rãi trong nghiên cứu về chất lượng dịch vụ. IPA là mô hình đo lường chất lượng dịch vụ dựa vào sự khác biệt giữa ý kiến khách hàng về mức độ quan trọng của chỉ tiêu và mức độ thực hiện (do khách hàng cảm nhận) về các chỉ tiêu của nhà cung ứng dịch vụ (I-P gaps).

Mức độ quan trọng	Cao	<b>Phần tư thứ 1</b> <b>Tập trung phát triển</b> Mức độ quan trọng cao Mức độ thực hiện thấp	<b>Phần tư thứ 2</b> <b>Tiếp tục duy trì</b> Mức độ quan trọng cao Mức độ thực hiện cao
	Thấp	<b>Phần tư thứ 3</b> <b>Hạn chế phát triển</b> Mức độ quan trọng thấp Mức độ thực hiện thấp	<b>Phần tư thứ tư</b> <b>Giảm sự đầu tư</b> Mức độ quan trọng thấp Mức độ thực hiện cao
		Thấp	Cao

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

Mô hình này phân loại những thuộc tính đo lường chất lượng dịch vụ, cung cấp cho nhà cung ứng dịch vụ những thông số bổ ích về điểm mạnh, điểm yếu của những dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp cho khách hàng. Qua đó, nhà quản trị cung ứng dịch vụ sẽ có những quyết định chiến lược đúng đắn để nâng cao chất lượng dịch vụ. Kết quả từ

sự phân tích mức độ quan trọng và mức độ thực hiện được thể hiện trên sơ đồ IPA với mức độ từ thấp đến cao theo trục tung thể hiện mức độ quan trọng và mức độ từ thấp đến cao theo trục hoành thể hiện mức độ thực hiện.

Trong những năm qua, rất nhiều biến thể khác nhau về mô hình IPA đã nổi lên. Nhiều nhà nghiên cứu đã

đề xuất nhiều phương pháp khác nhau của việc đưa ra những ưu tiên cho việc cải tiến những phân tử IPA cũng như các phương pháp khác nhau để đo tầm quan trọng của các thuộc tính. Mục đích của nghiên cứu này là so sánh một loạt các phương pháp tiếp cận IPA khác nhau thông

qua một loạt các dữ liệu, để xác định cách tiếp cận mà có thể cung cấp cho việc đánh giá chính xác nhất về thái độ của người tiêu dùng. Những kết quả này sẽ được sử dụng để đưa ra định hướng trực tiếp cho việc sử dụng mô hình IPA.

**Bảng 1.** So sánh các mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ

Tác giả	Mô hình	Khía cạnh đo lường	Phương pháp thu thập và nguồn dữ liệu	Phát hiện/ Ứng dụng	Hạn chế
Parasuraman và cộng sự [11]	Servqual	5 nhân tố: Sự tin cậy; Mức độ đáp ứng; Sự hữu hình; Sự đảm bảo; Sự cảm thông.	- Bảng hỏi - Thang đo Likert - Dữ liệu thu thập trong ngành: Ngân hàng; viễn thông; bảo hiểm; sửa chữa/ bảo dưỡng...	Là công cụ phân tích chất lượng dịch vụ thông qua sự so sánh giữa các giá trị kỳ vọng, mong đợi với thực tế các giá trị khách hàng cảm nhận được khi sử dụng dịch vụ.	- Chỉ chú trọng đến yếu tố “nội tại”. - Khó so sánh giữa chất lượng kỳ vọng và chất lượng cảm nhận.
Cronin và Taylor [12]	Mô hình đánh giá dựa trên kết quả thực hiện (Servperf)	Sử dụng 22 câu hỏi như Servqual nhưng chỉ đánh giá về kết quả.	- Bảng hỏi - Thang đo 7 điểm khác biệt - Dữ liệu thu thập từ các ngân hàng, tiệm giặt là.	- Servperf dựa trên kết quả của Servqual nhưng loại bỏ phần đánh giá về mong đợi. - Chất lượng dịch vụ là cơ sở sự hài lòng của khách hàng.	- Cần thiết lập mối liên quan giữa sự hài lòng của khách hàng và chất lượng dịch vụ.
Martilla và Jame [13]	Mô hình mức độ thể hiện quan trọng (IPA)	Đo lường sự khác biệt giữa mức độ quan trọng và mức độ thực hiện (I-P gaps).	- Thang đo Likert - Phỏng vấn khách	Phát hiện các khoảng cách, làm căn cứ cho việc cải thiện chất lượng dịch vụ, đặc biệt là chất lượng dịch vụ khách sạn	Không lượng hóa được tác động của các nhân tố đến chất lượng dịch vụ.

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

**3. Đề xuất mô hình nghiên cứu**

Từ kết quả phân tích và tổng hợp nêu trên cho thấy, mỗi mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ đều có những ưu, nhược điểm riêng nên việc áp dụng cứng nhắc một mô hình vào một tình huống cụ thể là không khả thi. Servqual và Servperf chỉ đo mức độ hài lòng mà không bao gồm xếp hạng tầm quan trọng của các thuộc tính. Servqual cũng có nhiều hạn chế, đó là phải thu thập thông tin trước và sau khi khách hàng sử dụng dịch vụ. Servperf không cho biết đặc điểm nào của dịch vụ được khách hàng kỳ vọng cao. IPA có những ưu điểm hơn so cả SERVPERF và SERVQUAL vì nó có đánh giá tầm quan trọng của các thuộc tính. Hơn nữa, IPA có thể được vẽ đồ họa bằng cách sử dụng tầm quan trọng và mức độ thực hiện cho mỗi thuộc tính. Với nhiều ưu điểm, mô hình IPA được nhiều nhà nghiên cứu sử dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ Giáo dục Thể chất và trên cơ sở đó đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng một cách hiệu quả. Trong nghiên cứu của mình, tác giả chọn hai mô hình Servqual và IPA làm cơ sở tham khảo vì các lý do sau:

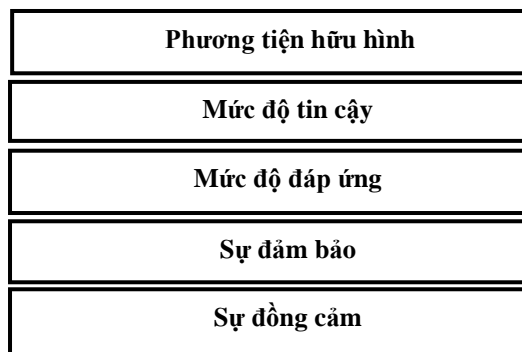
- Sự hài lòng của sinh viên phụ thuộc vào sự khác biệt giữa kỳ vọng (E) và chất lượng dịch vụ cảm nhận (P). Với mục tiêu của đề tài là nâng cao chất lượng dịch vụ, do vậy cần đo lường được sự khác biệt giữa sự kỳ vọng (E) và chất lượng dịch vụ cảm nhận (P) của sinh viên.

- Qua mô hình IPA, nhà quản lý giáo dục có thể biết được đặc điểm nào của dịch vụ là quan trọng đối với sinh viên và sinh viên đánh giá dịch vụ ra sao để đề xuất giải pháp thỏa mãn yêu cầu của sinh viên. Vì mục đích chính của nghiên cứu là đề xuất giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ Giáo dục Thể chất tại Đại học Đà Nẵng, nên mô hình IPA được sử dụng cho nghiên cứu này.

Vì vậy, thông qua các lý thuyết và mô hình nghiên cứu SERVQUAL và IPA, đồng thời trên cơ sở căn cứ vào tình hình thực tế tại các trường thành viên thuộc Đại học Đà

Nẵng, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu có điều chỉnh các biến đo lường phù hợp với bối cảnh để đưa vào công trình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ Giáo dục Thể chất. Trên nền tảng mô hình và thang đo SERVQUAL, tác giả diễn giải 5 thành phần cơ bản của chất lượng dịch vụ để phù hợp ứng dụng IPA nhằm đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo thể dục thể chất với Giáo dục Thể chất tại Đại học Đà Nẵng:

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO THỂ DỤC THỂ CHẤT**



**Hình 2.** Mô hình chất lượng dịch vụ Giáo dục Thể chất tại Đại học Đà Nẵng

Để đánh giá chất lượng dịch vụ Giáo dục Thể chất tại Đại học Đà Nẵng theo mô hình này bao gồm 5 thành tố được đánh giá thông qua các khía cạnh sau:

- Phương tiện hữu hình được thể hiện qua trang thiết bị dạy và học để phục vụ cho dịch vụ: Cơ sở vật chất;
- Mức độ tin cậy thể hiện dịch vụ đã cam kết phù hợp và đúng thời hạn: Chương trình đào tạo;
- Mức độ đáp ứng thể hiện sự sẵn sàng của Đại học Đà Nẵng trong việc giúp đỡ và cung cấp dịch vụ kịp thời cho

sinh viên: Đội ngũ giảng viên;

- Sự đảm bảo thể hiện qua thái độ và cử chỉ lịch sự, nhã nhặn của nhân viên, chuyên viên tạo ra sự tín nhiệm nơi sinh viên: Chức năng phục vụ;

- Sự đồng cảm thể hiện sự quan tâm của nhà trường đến từng sinh viên: Giá trị cảm nhận.

#### 4. Kết quả nghiên cứu

Sau khi nghiên cứu, tìm hiểu, phân tích về chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ giáo dục thể chất cho thấy cần phải có các mô hình để đo lường chất lượng dịch vụ. Trên cơ sở những điểm mạnh, điểm hạn chế của mỗi mô hình, đã xây dựng những bài học kinh nghiệm phục vụ cho việc nghiên cứu một cách hiệu quả nhất. Mô hình Servqual và mô hình IPA đã được lựa chọn làm mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ giáo dục thể chất là phù hợp với loại hình trung này.

**Bảng 2. Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu**

Đặc điểm	Tần suất	Tỷ lệ %
<b>1. Giới tính</b>	N = 1204	
Nữ	648	53,8
Nam	556	46,2
<b>2. Sinh viên năm thứ</b>	N = 1204	
Sinh viên năm thứ hai	1204	100
<b>3. Trường</b>	N = 1204	
Đại học Bách khoa	247	20,5
Đại học Kinh tế	240	19,9
Đại học Sư phạm	238	19,8
Đại học Ngoại ngữ	246	20,4
Đại học Sư phạm Kỹ thuật	233	19,4

(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của tác giả, 2019)

Bảng 2 cho thấy, trong 1204 trường hợp sinh viên đang học năm thứ 2 được phỏng vấn có 648 là nữ chiếm 53,8% và 556 là nam chiếm tỷ lệ 46,2%. Có năm trường tham gia khảo sát với số lượng từng trường Đại học Bách khoa chiếm 20,5%; Đại học Kinh tế chiếm 19,9%; Đại học Sư phạm chiếm 19,8%; Đại học Ngoại ngữ chiếm 20,4%; Đại học Sư phạm Kỹ thuật chiếm 19,4%. Như vậy, thông tin về nhân khẩu học của sinh viên tham gia trả lời bảng câu hỏi phù hợp cho việc hiệu chỉnh thang đo các khái niệm trong mô hình nghiên cứu.

**Bảng 3. Cronbach's Alpha của thang đo chất lượng dịch vụ giáo dục thể chất**

Biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha	Số Items
Cơ sở vật chất (VC)	0,856	9
Chương trình đào tạo (ĐT)	0,841	9
Đội ngũ giảng viên (GV)	0,907	12
Chức năng phục vụ (PV)	0,831	7
Giá trị cảm nhận (CN)	0,881	9

(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của tác giả, 2019)

Theo Bảng 3 ta thấy, các hệ số Cronbach's Alpha của thang đo đều lớn hơn 0,6 nên đạt tiêu chuẩn đề ra. Cụ thể: Thang đo Cơ sở vật chất là: 0,856; Thang đo chương trình đào tạo là 0,841; Thang đo Đội ngũ giảng viên là 0,907;

Thang đo Chức năng phục vụ là 0,831; Thang đo Giá trị cảm nhận là 0,881. Tất cả 46 biến đều có hệ số tương quan biến tổng (item – total correlation) lớn hơn 0,3 đều đạt yêu cầu về độ tin cậy sẽ được giữ lại.

**Bảng 4. KMO và kiểm định Barlett**

Đo lường hệ số KMO		,943
Kiểm định Bartlett	Chi bình phương	15623,449
	Bậc tự do	435
	Mức ý nghĩa	,000

(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của tác giả, 2019)

Bảng 4, với giả thuyết đặt ra trong phân tích này là giữa các biến quan sát trong tổng thể không có tương quan với nhau. Qua phân tích, các biến quan sát có tương quan với nhau trên tổng thể. Hệ số KMO cao (bằng 0,943 > 0,5), đồng thời giá trị Chi bình phương = 15623,449 và P(Chi bình phương, bậc tự do) = 0,000 < 0,05 chứng tỏ dữ liệu phù hợp để thực hiện phân tích nhân tố.

**Bảng 5. Trích thông tin từ Biểu tính tổng phương sai trích (Total Variance Explained)**

Nhân tố	Giá trị Eigenvalues		
	Tổng	Phần trăm phương sai trích	Phần trăm phương sai tích lũy
1	9.936	33,119	33,119
2	2.532	8,441	41,560
3	2.053	6,842	48,402
4	1.425	4,751	53,153
5	1.114	3,713	56,867
6	,858	2,860	59,727
.....	.....	.....	.....
30	,289	,964	100,000

(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của tác giả, 2019)

Theo bảng 5, kết quả phân tích EFA cho thấy tại mức giá trị Eigenvalues = 3,713 cho phép trích được 5 nhân tố từ 30 biến quan sát của nhóm nhân tố chất lượng dịch vụ Giáo dục Thể chất và tổng phương sai trích = 56,867% (> 50%). Như vậy phương sai trích đạt yêu cầu và hệ số tải lên các nhân tố đều > 0,3 cũng đạt yêu cầu.

**Bảng 6. Ma trận nhân tố chính với phép quay Varimax (Rotated Component Matrix)**

Chỉ báo	Nhân tố				
	1	1	1	1	1
GV3	,732				
GV5	,710				
GV6	,692				
GV4	,688				
GV2	,688				
GV1	,648				
GV7	,646				
GV11	,601				
GV9	,599				
GV8	,599				
GV12	,597				

CN7		,738			
CN5		,715			
CN4		,711			
CN6		,688			
CN8		,679			
CN3		,650			
CN9		,642			
CN2		,566			
VC3			,789		
VC1			,754		
VC4			,753		
VC2			,746		
PV2				,838	
PV3				,810	
PV4				,657	
ĐT4					,683
ĐT5					,682
ĐT3	,317				,628
ĐT6					,614

(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của tác giả, 2019)

Như vậy theo Bảng 6, thông qua kết quả kiểm định Cronbach Alpha và phân tích nhân tố, có thể khẳng định thang đo nhóm 5 nhân tố chất lượng dịch vụ Giáo dục Thể chất được đo lường bởi 30 chỉ báo.

## 5. Kết luận

Kết quả của mô hình đo lường cho thấy, sau khi đã kiểm định, các thang đo đều đạt được độ tin cậy và giá trị cho phép. Trong phạm vi của nghiên cứu 1204 sinh viên đang theo học năm thứ 2 tại các trường thành viên thuộc Đại học Đà Nẵng, thì sự cảm nhận của sinh viên về mức độ quan trọng – sự thực hiện chất lượng dịch vụ giáo dục thể chất chịu ảnh hưởng của nhóm nhân tố chất lượng dịch vụ chức năng. Dựa trên các kết luận của Parasuraman và

cộng sự, tác giả đề xuất sử dụng mô hình SERVQUAL làm mô hình khung nghiên cứu các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng. Năm khía cạnh của chất lượng dịch vụ giáo dục thể chất tại Đại học Đà Nẵng được đề cập trong nghiên cứu bao gồm: (1) Cơ sở vật chất, (2) Chương trình đào tạo, (3) Đội ngũ giảng viên, (4) Chức năng phục vụ, (5) Giá trị cảm nhận; Thông qua 30 biến câu hỏi.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Thủ tướng Chính phủ, “Nghị định số 11/2015/NĐ-TTg ngày 31/01/2015”, 2015.
- [2] Bộ Chính trị, “Nghị quyết 08-NQ/TW ngày 01/12/2011”, 2011.
- [3] Thủ tướng Chính phủ., “Quyết định số 1076/QĐ-TTg ngày 17/6/2016” 2016.
- [4] T. Mazzarol, “Critical success factors for international education marketing”, *Int. J. Educ. Manag.*, vol. 12, no. 4, pp. 163–175, Jan. 1998.
- [5] C. H. Lovelock, “Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights”, *J. Mark.*, vol. 47, no. 3, pp. 9–20, 1983.
- [6] P. Ramsden, “A performance indicator of teaching quality in higher education: The Course Experience Questionnaire”, *Stud. High. Educ.*, vol. 16, no. 2, pp. 129–150, 2006.
- [7] D. D. Gremler and M. A. McCollough, “Student Satisfaction Guarantees: An Empirical Examination of Attitudes, Antecedents, and Consequences”, *J. Mark. Educ.*, vol. 24, no. 2, pp. 150–160, 2002.
- [8] P. Schulmann and R. Choudaha, “International Student Retention and Success: A Comparative Perspective”, *World Educ. News reviews*, vol. 27, no. 7, 2014.
- [9] Noel-Levitz, “Satisfaction-Priorities Surveys Interpretive Guide”, *Noel-Levitz*, 2017. [Online]. Available: [www.RuffaloNL.com/SPSInterpretiveGuides.%0D](http://www.RuffaloNL.com/SPSInterpretiveGuides.%0D)
- [10] A. P. Parasuraman, V. Zeithaml, and L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *J. Mark.*, vol. 49, no. 4, pp. 41–50, 1985.
- [11] A. P. Parasuraman, V. Zeithaml, and L. Berry, “SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality”, *J. Retail.*, vol. 64, No.1, pp.12-40 1988.
- [12] J. Cronin.Jr and S. Taylor, “Measuring Service Quality-A Reexamination And Extention”, *J. Mark.*, vol. 56, pp. 55–68, 1992.
- [13] J. A. Martilla and J. C. James, “Importance-Per Analysis”, *Journal of Marketing*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, 2013.