

ỨNG DỤNG THANG ĐO HEDPERF TRONG ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - KỸ THUẬT BÌNH DƯƠNG

HUỲNH THỊ MỘNG CẦM^{1*} - PHAN QUANG PHƯỚC²

¹Khoa Quản trị, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Bình Dương

Faculty of Management, Binh Duong University of Economics and Technology

²Phòng Tuyển sinh, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Bình Dương

Department of Admissions, Binh Duong University of Economics and Technology

*Email: cam.htm@kttkt.edu.vn

Ngày nhận bài: 25/5/2026

Ngày sửa bài: 10/6/2026

Ngày duyệt đăng bài: 28/6/2026

Tóm tắt:

Nghiên cứu ứng dụng thang đo HEDPERF (Higher Education Performance-only) để đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Bình Dương. Dữ liệu được thu thập từ 400 sinh viên đang theo học và phân tích bằng SPSS với các kỹ thuật Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, kiểm định T-test và ANOVA. Kết quả cho thấy, thang đo HEDPERF với 5 thành phần (học thuật, phi học thuật, danh tiếng, tiếp cận, chương trình đào tạo) đạt độ tin cậy tốt (α từ 0.781 đến 0.823) và cấu trúc nhân tố rõ ràng (KMO = 0.853). Chất lượng dịch vụ được sinh viên đánh giá ở mức trung bình ($\approx 3.0/5.0$), trong đó thành phần phi học thuật cao nhất (3.014) và chương trình đào tạo thấp nhất (2.984). Không ghi nhận sự khác biệt đáng kể theo giới tính hay năm học. Nghiên cứu đề xuất 3 hàm ý quản trị nhằm cải thiện chất lượng đào tạo của nhà trường.

Từ khóa: HEDPERF, chất lượng dịch vụ, giáo dục đại học, đào tạo, giáo dục, dịch vụ đào tạo.

Application of the HEDPERF scale to evaluate educational service quality at Binh Duong University of Economics and Technology

Abstract:

This study applies the Higher Education Performance-only scale to evaluate educational service quality at Binh Duong University of Economics and Technology. Data were collected from 400 students and analyzed using Cronbach's Alpha, exploratory factor analysis, t-tests, and analysis of variance. The five HEDPERF dimensions: academic aspects, non-academic aspects, reputation, access, and academic programs, demonstrate good reliability, with Cronbach's Alpha values ranging from 0.781 to 0.823 and a KMO value of 0.853. Students rated overall service quality at a moderate level of approximately 3.0 out of 5. Non-academic aspects received the highest score, whereas academic programs received the lowest. No significant differences were found by gender or year of study. The study proposes managerial implications for improving training programs, academic support, and student services.

Keywords: HEDPERF, service quality, higher education, education, educational services.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh cơ sở đào tạo bậc cao gia tăng nhanh, đặc biệt tại phía Nam, việc giữ vững vị thế là bài toán chiến lược với các trường đại học, nhất là trường ngoài công lập như Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Bình Dương. Sinh viên ngày nay không chỉ chọn trường dựa trên uy tín hay học phí mà còn dựa vào trải nghiệm thực tế trong quá trình học tập, buộc nhà quản lý phải có công cụ đo lường phù hợp để nhận diện điểm yếu trong cung cấp dịch vụ.

Trước đây, nhiều nghiên cứu dùng thang đo SERVQUAL để đánh giá chất lượng dịch vụ trong ngân hàng, du lịch, y tế. Khi áp dụng vào đại học, SERVQUAL bộc lộ nhược điểm: phải đo cả kỳ vọng lẫn cảm nhận, dẫn đến bảng hỏi dài, gây mệt mỏi cho người tham gia. Hơn nữa, các tiêu chí của SERVQUAL vốn từ lĩnh vực thương mại, chưa bao quát được đặc thù giảng dạy và hỗ trợ sinh viên trong trường đại học.

Xuất phát từ bất cập đó, thang đo HEDPERF do Firdaus (2006) đề xuất là giải pháp thay thế đáng tin cậy. Điểm khác biệt cốt lõi: HEDPERF chỉ ghi nhận mức độ đáp ứng thực tế từ người học, không yêu cầu đánh giá kỳ vọng ban đầu, nhờ đó rút ngắn thời gian khảo sát. Ngoài ra, cấu trúc 5 nhân tố của HEDPERF gồm học thuật, phi học thuật, danh tiếng, tiếp cận và chương trình đào tạo - được thiết kế riêng cho giáo dục bậc cao, phản ánh đầy đủ các điểm chạm quan trọng trong trải nghiệm sinh viên.

Mặc dù HEDPERF đã được thử nghiệm tại nhiều quốc gia và một vài cơ sở trong nước, nhưng đến thời điểm nghiên cứu, chưa có công trình nào chính thức áp dụng bộ công cụ này để đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Bình Dương. Việc thiếu bức tranh toàn diện dựa trên số liệu thực tế khiến nhà trường khó xác định chính xác điểm yếu cần cải thiện. Do đó, khảo sát hệ thống dựa trên HEDPERF không chỉ lấp đầy khoảng trống học thuật mà còn cung cấp thông tin, gợi ý điều chỉnh thiết thực cho công tác quản lý.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. HEDPERF - Một thang đo chuyên biệt cho lĩnh vực đại học

Trên thế giới, nhiều công cụ đo lường chất lượng dịch vụ đã được phát triển, nổi bật là SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988) dựa trên sự so sánh giữa kỳ vọng và cảm nhận. Dù có ảnh hưởng lớn, SERVQUAL vốn được thiết kế cho lĩnh vực thương mại nên khi áp dụng vào đại học thường bộc lộ hạn chế. Các phiên bản cải tiến như SERVPERF (chỉ đo cảm nhận, bỏ qua kỳ vọng) cũng chưa thực sự bám sát đặc thù giáo dục bậc cao.

Trước bối cảnh đó, Firdaus Abdullah (2006) phát triển thang đo HEDPERF (Higher Education PERFormance). Nhóm tác giả nhận xét phần lớn nghiên cứu trước đó thiên quá nhiều về khía cạnh học thuật mà bỏ qua tầm quan trọng của dịch vụ hỗ trợ bên ngoài lớp học. HEDPERF ra đời nhằm khắc phục lỗ hổng đó, phản ánh toàn bộ trải nghiệm sinh viên từ nhập học đến khi tốt nghiệp.

HEDPERF khác biệt ở 2 điểm: (1) chỉ đo cảm nhận thực tế, không đo kỳ vọng; (2) xây dựng từ dữ liệu giáo dục đại học, không vay mượn từ lĩnh vực khác. Nhờ đó, thang đo này được dùng phổ biến tại nhiều quốc gia và đang dần thay thế SERVQUAL tại Việt Nam.

2.2. Cấu trúc 5 thành phần của thang đo HEDPERF

Trong phiên bản được điều chỉnh và kiểm định lại năm 2006, Firdaus đề xuất một cấu trúc gồm 5 nhân tố (thay vì 6 như trong bản gốc ban đầu), được chứng minh là phù hợp và ổn định qua nhiều bối cảnh nghiên cứu khác nhau. Dưới đây là nội dung của từng thành phần, được diễn giải lại theo cách hiểu của riêng nghiên cứu này.

2.2.1. Các yếu tố học thuật

Các yếu tố học thuật tập trung vào những gì diễn ra trực tiếp trong quá trình dạy và học: năng lực

chuyên môn của giảng viên, phương pháp truyền đạt, sự nhiệt tình và sẵn sàng hỗ trợ sinh viên của họ, cũng như tính cập nhật của tài liệu và giáo trình. Một giảng viên có chuyên môn sâu nhưng không biết cách truyền đạt hoặc thiếu sự quan tâm đến người học thì khó có thể tạo ra trải nghiệm tốt. Ngược lại, sự kết hợp giữa kiến thức vững vàng và phong thái sư phạm phù hợp sẽ là nền tảng quan trọng cho chất lượng dịch vụ nói chung.

2.2.2. Các yếu tố phi học thuật

Nếu thành phần thứ nhất thuộc về giảng viên thì thành phần này thuộc về bộ phận hành chính, hỗ trợ và cơ sở vật chất của nhà trường. Cụ thể, đề cập đến sự nhanh chóng, chính xác trong giải quyết các thủ tục (nhập học, xác nhận sinh viên, cấp giấy tờ), thái độ làm việc của nhân viên các phòng ban, sự sẵn sàng hỗ trợ khi sinh viên gặp vấn đề hành chính, và chất lượng của các dịch vụ tiện ích như thư viện, phòng thực hành, căn tin, ký túc xá... Nhiều nghiên cứu thực tế cho thấy, dù chương trình đào tạo có hay đến đâu, nếu sinh viên phải chờ đợi quá lâu để làm một thủ tục đơn giản hoặc gặp thái độ phục vụ kém từ nhân viên, ấn tượng tổng thể về nhà trường sẽ bị ảnh hưởng đáng kể.

2.2.3. Danh tiếng

Danh tiếng ở đây được hiểu là hình ảnh và vị thế của nhà trường trong mắt xã hội nói chung và thị trường lao động nói riêng. Danh tiếng được hình thành từ nhiều yếu tố tích lũy qua thời gian: chất lượng đầu ra của sinh viên, sự công nhận của giới chuyên môn và doanh nghiệp đối với tấm bằng, các thành tích nghiên cứu hoặc đào tạo mà trường đạt được, cũng như mức độ "uy tín" khi nhắc đến tên trường trong các bảng xếp hạng hoặc trong cộng đồng tuyển dụng. Đối với sinh viên và phụ huynh, danh tiếng đóng vai trò như một tín hiệu tin cậy trước khi họ quyết định đầu tư học phí trong nhiều năm.

2.2.4. Khả năng tiếp cận

Thành phần này nói về mức độ thuận tiện, dễ dàng khi sinh viên muốn sử dụng các dịch vụ của Nhà trường, bao gồm cả không gian vật chất lẫn môi trường số. Một vài biểu hiện cụ thể: thời gian mở cửa của các phòng ban có phù hợp với lịch học của sinh viên hay không; hệ thống đăng ký môn học trực tuyến có dễ sử dụng và hoạt động ổn định không; việc liên hệ với giáo vụ khoa hoặc phòng đào tạo có gặp trở ngại gì về thủ tục hay thời gian; cơ sở vật chất như phòng học, thang máy, chỗ để xe có đáp ứng được nhu cầu hay không. Điều thú vị là trong một số nghiên cứu thực nghiệm, "khả năng tiếp cận" bắt ngờ lại là nhân tố có tác động mạnh nhất đến cảm nhận tổng thể của sinh viên, thậm chí vượt qua cả yếu tố học thuật.

2.2.5. Chương trình đào tạo

Thành phần cuối cùng này liên quan đến nội dung, cấu trúc và sự linh hoạt của toàn bộ chương trình học. Không chỉ dừng lại ở từng môn học riêng lẻ, nó đánh giá tính logic và liên thông giữa các học phần, sự cân bằng giữa lý thuyết và thực hành, mức độ cập nhật của chương trình so với nhu cầu thực tế của thị trường lao động, cũng như khả năng cho phép sinh viên lựa chọn các môn tự chọn phù hợp với định hướng nghề nghiệp cá nhân. Một chương trình đào tạo được thiết kế tốt sẽ giúp người học nhìn thấy được "lộ trình" rõ ràng từ khi nhập học đến khi ra trường và đi làm.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Điều chỉnh thang đo

Thang đo HEDPERF phiên bản hiệu chỉnh (5 thành phần, 41 biến quan sát) được dịch sang tiếng Việt và điều chỉnh qua 2 bước. Đầu tiên, 5 sinh viên được mời đọc, gạch dưới những từ ngữ khó hiểu. Tiếp theo, nhóm thảo luận gồm 10 sinh viên đã góp ý chỉnh sửa cách diễn đạt cho phù hợp với bối cảnh thực tế tại trường. Các biến được giữ nguyên số lượng nhưng thay đổi một số cụm từ mang tính địa phương.

3.2. Khảo sát và mẫu

Phiếu hỏi chính thức gồm 41 câu, sử dụng thang Likert 5 bậc (1 - hoàn toàn không đồng ý đến 5 - hoàn toàn đồng ý). Đối tượng là sinh viên chính quy từ năm thứ nhất đến năm thứ tư của Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Bình Dương. Mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện kết hợp theo cụm lớp học, với kỳ vọng thu về ít nhất 300 phiếu hợp lệ. Dữ liệu sau khi thu về được làm sạch và xử lý trên SPSS thông qua các kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, thống kê mô tả và so sánh trung bình.

4. Kết quả và thảo luận

4.1. Thống kê mô tả mẫu khảo sát

Nghiên cứu thu được 435 phiếu trả lời sau khi sàng lọc thì có mẫu khảo sát có 400 sinh viên (trong đó: 56,8% nữ), chủ yếu tập trung ở năm ba (28,7%) và ngành Quản trị kinh doanh (24.8%) đáp ứng yêu cầu về cỡ mẫu cho phân tích nhân tố khám phá (Hair & cộng sự, 2010).

4.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Sau khi loại các biến có hệ số tương quan biến - tổng nhỏ hơn 0.3 (gồm NAC9, NAC11, AC9, NAC10, NAC12), thang đo chính thức còn 36 biến quan sát. Kết quả Các hệ số Cronbach's Alpha dao động từ 0.781 (NAC) đến 0.823 (PRO), tất cả đều vượt ngưỡng 0.7. Tất cả 5 thành phần đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn ngưỡng 0.7 (Nunnally & Bernstein, 1994), khẳng định thang đo HEDPERF sau hiệu chỉnh đạt độ tin cậy nhất quán nội tại tốt.

4.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Phân tích EFA được thực hiện với 36 biến quan sát, phương pháp trích Principal Component và phép xoay Varimax. Kết quả các kiểm định được trình bày trong Bảng 1.

Bảng 1. Kiểm định KMO và Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.853
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4128.106
	df	630
	Sig.	.000

Nguồn: Kết quả xử lý SPSS của nhóm tác giả

Kết quả cho thấy, 5 nhân tố được rút trích với giá trị riêng (Eigenvalue) > 1, giải thích được 47,393% tổng phương sai. Mức này được chấp nhận trong nghiên cứu khoa học xã hội (Hair & cộng sự, 2010).

Bảng 2. Ma trận xoay nhân tố sau khi loại biến

Biến	Học thuật (AC)	Phi học thuật (NAC)	Chương trình (PRO)	Danh tiếng (RE)	Tiếp cận (ACC)
AC2	.722				
AC6	.706				
AC8	.690				
AC4	.680				
AC7	.679				

AC5	.675				
AC1	.649				
AC3	.623				
NAC2		.722			
NAC8		.694			
NAC5		.653			
NAC6		.632			
NAC4		.615			
NAC7		.601			
NAC1		.600			
PRO3			.737		
PRO4			.701		
PRO7			.686		
PRO2			.683		
PRO5			.682		
PRO1			.674		
PRO6			.658		
RE6				.720	
RE1				.705	
RE2				.696	
RE3				.658	
RE4				.634	
ACC4					.719
ACC2					.708
ACC6					.683
ACC5					.671
ACC1					.658
ACC3					.655

Các biến quan sát hầu hết đều có hệ số tải lớn hơn 0.5 và tải tập trung rõ ràng vào đúng các thành phần lý thuyết. Cấu trúc 5 nhân tố của thang đo HEDPERF được khẳng định là phù hợp với bối cảnh Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Bình Dương.

4.4. So sánh theo giới tính (T-test) và so sánh theo năm học (Anova)

Để kiểm tra sự khác biệt trong đánh giá chất lượng dịch vụ giữa sinh viên nam và nữ, nghiên cứu thực hiện kiểm định T-test mẫu độc lập.

Để kiểm tra sự khác biệt giữa sinh viên các năm (năm 1, 2, 3, 4), nghiên cứu sử dụng phân tích phương sai một yếu tố (One-way ANOVA). Kiểm định Levene cho thấy, phương sai giữa các nhóm là đồng nhất ($p > 0.05$), đáp ứng điều kiện của ANOVA. Kết quả được trình bày trong Bảng 3.

Bảng 3. Tóm tắt kết quả kiểm định sự khác biệt

Thành phần	Giới tính (T-test)	Năm học (ANOVA)	F	p-value
	t	p-value		
NAC	-0.701	0.484	2.033	0.109
AC	0.552	0.581	2.025	0.110
RE	-0.282	0.778	1.331	0.264
ACC	-0.495	0.621	1.501	0.214
PRO	-0.913	0.362	2.308	0.076

Nguồn: Kết quả xử lý SPSS của nhóm tác giả

Kết quả kiểm định Independent Samples T-test cho thấy, không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về đánh giá chất lượng dịch vụ giữa sinh viên nam và nữ trên cả 5 thành phần (tất cả $p > 0.05$). Tương tự, kết quả phân tích phương sai một yếu tố (One-way ANOVA) cũng chỉ ra không có sự khác biệt đáng kể giữa sinh viên các năm học từ năm thứ nhất đến năm thứ tư trên tất cả các khía cạnh (F lần lượt từ 1.331 đến 2.308, tất cả $p > 0.05$). Điều này cho thấy, cảm nhận của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo là tương đối đồng nhất, không bị chi phối bởi giới tính hay thời gian học tập.

5. Bàn luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy, thang đo HEDPERF với 5 thành phần (học thuật, phi học thuật, danh tiếng, tiếp cận, chương trình đào tạo) hoàn toàn có thể ứng dụng thành công tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Bình Dương.

Sau hiệu chỉnh (loại 5 biến), hệ số Cronbach's Alpha của các thành phần dao động 0,781-0,823, đạt độ tin cậy từ chấp nhận được đến tốt, tương đồng với nghiên cứu gốc của Firdaus (2006) và các nghiên cứu tại Malaysia, Indonesia, Thổ Nhĩ Kỳ. Điều này khẳng định tính ổn định của HEDPERF khi chuyển sang các bối cảnh văn hóa khác nhau.

Phân tích nhân tố khám phá EFA cho chỉ số KMO = 0,853; 5 nhân tố được rút trích giải thích 47,393% tổng phương sai - mức dưới 50% nhưng vẫn chấp nhận được trong khoa học xã hội (Hair và cộng sự, 2010). Ma trận xoay cho thấy hầu hết biến tải rõ ràng vào đúng thành phần lý thuyết, không có tải chéo đáng kể, chứng tỏ cấu trúc 5 khía cạnh phù hợp với cảm nhận của sinh viên.

6. Kết luận

Nghiên cứu ứng dụng thang đo HEdPERF để đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Bình Dương, dựa trên phân tích từ 400 sinh viên, rút ra 4 kết luận chính:

Thứ nhất, thang đo HEdPERF 5 thành phần được kiểm định thành công trong bối cảnh đại học ngoài công lập Việt Nam. Sau khi loại 5 biến, thang đo còn 36 biến, đạt độ tin cậy tốt (Cronbach's Alpha $\geq 0,78$) và cấu trúc nhân tố rõ ràng (KMO=0,853; 5 nhân tố giải thích 47,393% phương sai). HEdPERF là công cụ phù hợp để đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo.

Thứ hai, chất lượng dịch vụ được sinh viên đánh giá ở mức trung bình khá ($\approx 3,0/5,0$). Thành phần phi học thuật có điểm cao nhất (3,014), chương trình đào tạo thấp nhất (2,984) - là tín hiệu để nhà trường xem xét ưu tiên cải thiện.

Thứ ba, không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê trong đánh giá theo giới tính và năm học, cho thấy cảm nhận của sinh viên tương đối đồng nhất.

Thứ tư, 3 hàm ý quản trị được đề xuất: (1) ưu tiên cải thiện chương trình đào tạo, (2) nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ hành chính, (3) duy trì các mặt mạnh về phi học thuật và danh tiếng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Bùi Đức Quyền, Trần Thị Thanh Huyền, Nguyễn Thị Huệ, Phạm Thị Lan Hương, & Nguyễn Thị Điệp (2025). Chất lượng dịch vụ giáo dục đại học: Quan điểm và mô hình đánh giá. Tạp chí Giáo dục, 25(19), 7-12.

Phạm Ngọc Dưỡng, Trương Thị Thúy Vĩ, Bùi Thị Tố Loan (2024). Sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ hỗ trợ đào tạo: Nghiên cứu tại Trường Đại học Tài chính - Marketing. Tạp chí Nghiên cứu Tài chính - Marketing, 15(3), 134-146.

Tri Lý Minh Đức, Lâm Thị Thùy Trang, Nguyễn Quốc Trang (2021). Chất lượng dịch vụ giáo dục đại học: Ứng dụng thang đo HEdPERF trong các trường đại học tại Việt Nam. Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh - Khoa học Xã hội, 11(1), 101-115.

Abdullah F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. Marketing Intelligence & Planning, 24(1), 31-47. <https://doi.org/10.1108/02634500610641543>

Abdullah F. (2006). The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. International Journal of Consumer Studies, 30(6), 569-581. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>

Cronin J. J., Jr., & Taylor S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, 56(3), 55-68.

Cronin J. J., Jr., & Taylor S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. Journal of Marketing, 58(1), 125-131.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate data analysis: A global perspective (7th ed.). Pearson.

Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS (Tập 1). Nhà xuất bản Hồng Đức.

Nunnally J. C., & Bernstein I. H. (1994). Psychometric theory (3rd ed.). McGraw-Hill.

Parasuraman A., Zeithaml V. A., & Berry L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.