

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH**

ĐÀM TRÍ CƯỜNG

**KHÁM PHÁ THANG ĐO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC
BẬC ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
TRÊN GÓC ĐỘ SINH VIÊN TẠI THÀNH PHỐ HỒ
CHÍ MINH**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ

TP. Hồ Chí Minh – Năm 2016

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH**

ĐÀM TRÍ CƯỜNG

**KHÁM PHÁ THANG ĐO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC
BẬC ĐẠI HỌC NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
TRÊN GÓC ĐỘ SINH VIÊN TẠI THÀNH PHỐ HỒ
CHÍ MINH**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 62340102

LUẬN ÁN TIẾN SĨ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

1. PGS.TS. VÕ THỊ QUÝ

2. PGS.TS. PHẠM XUÂN LAN

TP. Hồ Chí Minh – Năm 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu do chính tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn của người hướng dẫn khoa học.

Tất cả những nội dung được kế thừa, tham khảo từ nguồn tài liệu khác đều được tác giả trích dẫn đầy đủ và ghi nguồn cụ thể trong danh mục tài liệu tham khảo.

Nghiên cứu sinh

Đàm Trí Cường

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận án này, tôi nhận được rất nhiều sự hướng dẫn tận tình, động viên và giúp đỡ từ rất nhiều người, từ Người hướng dẫn khoa học, các Thầy Cô, lãnh đạo, đồng nghiệp, bạn bè, sinh viên và gia đình.

Trước tiên, tôi xin bày tỏ sự kính trọng và lòng biết ơn sâu sắc nhất đến PGS.TS. Võ Thị Quý và PGS.TS. Phạm Xuân Lan, là hai người Cô và Thầy hướng dẫn khoa học của tôi. Trong suốt hơn năm năm qua, Cô và Thầy đã luôn nhiệt tình và tận tâm hướng dẫn tôi thực hiện luận án này. Những góp ý, nhận xét và những gợi ý về hướng giải quyết vấn đề của Cô và Thầy trong suốt quá trình nghiên cứu, thực sự là những bài học vô cùng quý giá đối với tôi, không chỉ trong việc thực hiện luận án mà còn trong công việc và cộng đồng sống hiện tại.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến các Thầy Cô Khoa Quản trị kinh doanh nói riêng và các Thầy Cô thuộc Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh nói chung, nơi tôi học tập và nghiên cứu, đã tận tình giảng dạy và hướng dẫn tôi hoàn thành các học phần trong chương trình đào tạo của Nhà trường.

Tôi xin cảm ơn chân thành đến tập thể lãnh đạo và các đồng nghiệp thuộc trường Đại học Văn Lang đã luôn động viên và tạo điều kiện cho tôi hoàn thành luận án này.

Tôi xin cảm ơn đến các đồng nghiệp và bạn bè đã hỗ trợ tôi trong quá trình thực hiện luận án này. Tôi cũng xin cảm ơn sinh viên đã đồng ý tham gia thảo luận nhóm trong nghiên cứu định tính và trả lời bảng câu hỏi trong nghiên cứu định lượng.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn đặc biệt đến Gia đình của tôi. Những người đã luôn bên cạnh, động viên, giúp đỡ và tạo điều kiện tốt nhất để tôi có đủ nghị lực và sự tập trung hoàn thành luận án này.

TP. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 04 năm 2016

MỤC LỤC

Trang phụ bìa	
Lời cam đoan	
Lời cảm ơn	
Mục lục	
Danh mục bảng, hình	
Tóm tắt	
CHƯƠNG 1	1
TỔNG QUAN CỦA LUẬN ÁN	1
1.1. Sự cần thiết của vấn đề nghiên cứu	1
1.2. Mục tiêu nghiên cứu	8
1.3. Phạm vi nghiên cứu, đối tượng nghiên cứu và đối tượng khảo sát	9
1.4. Phương pháp nghiên cứu	9
1.5. Đóng góp của đề tài	11
1.5.1. Đóng góp về mặt khoa học	11
1.5.2. Đóng góp về mặt thực tiễn.....	12
1.6. Kết cấu của luận án.....	12
CHƯƠNG 2	14
CƠ SỞ LÝ THUYẾT	14
2.1. Giới thiệu	14
2.2. Cơ sở lý thuyết.....	14

2.2.1. Lý thuyết chất lượng dịch vụ	14
2.2.1.1. Một số khái niệm cơ bản.....	14
2.2.1.2. Định nghĩa chất lượng dịch vụ	18
2.2.1.3. Các thành phần chất lượng dịch vụ	19
2.2.2. Lý thuyết chất lượng giáo dục đại học	23
2.2.2.1. Cách tiếp cận giáo dục đại học như là một dịch vụ.....	23
2.2.2.2. Định nghĩa chất lượng giáo dục đại học	26
2.2.2.3. Định nghĩa chất lượng giáo dục đại học trên các góc độ khác nhau	36
2.2.2.4. Ba thành phần đặc trưng của chất lượng giáo dục đại học	37
2.2.2.5. Các thành phần chất lượng giáo dục đại học của các nghiên cứu trước có liên quan	43
2.2.2.6. Khe hổng kiến thức trong nghiên cứu lý thuyết chất lượng giáo dục đại học trên góc độ sinh viên	63
2.3. Tóm tắt chương 2.....	64
CHƯƠNG 3	65
KHÁM PHÁ CÁC THÀNH PHẦN, THANG ĐO	65
VÀ ĐÁNH GIÁ SƠ BỘ THANG ĐO	65
3.1. Giới thiệu	65
3.2. Khám phá các thành phần và thang đo - Nghiên cứu định tính thông qua phương pháp thảo luận nhóm	65
3.2.1. Lý do chọn phương pháp thảo luận nhóm	65
3.2.2. Thiết kế thảo luận nhóm	66

3.2.3. Kết quả thảo luận nhóm.....	68
3.3. Quy trình khám phá và xây dựng thang đo.....	76
3.4. Nghiên cứu định lượng sơ bộ - Đánh giá sơ bộ thang đo các khái niệm nghiên cứu.....	77
3.4.1. Mô tả mẫu điều tra.....	77
3.4.2. Đánh giá sơ bộ thang đo các khái niệm nghiên cứu.....	77
3.5. Tóm tắt chương 3.....	88
CHƯƠNG 4.....	89
KIỂM ĐỊNH THANG ĐO VÀ THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU..	89
4.1. Giới thiệu.....	89
4.2. Thiết kế nghiên cứu chính thức.....	89
4.2.1. Đối tượng khảo sát và phương pháp điều tra.....	89
4.2.2. Mẫu nghiên cứu định lượng chính thức.....	90
4.2.3. Mô tả đặc điểm mẫu điều tra.....	91
4.3. Kết quả phân tích EFA và đánh giá độ tin cậy thang đo tại 3 trường đại học.....	95
4.3.1. Kết quả phân tích EFA tại 3 trường đại học.....	95
4.3.2. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo tại 3 trường đại học.....	98
4.3.3. Kết luận phân tích EFA và độ tin cậy thang đo tại 3 trường đại học ..	100
4.4. Kiểm định thang đo bằng phương pháp phân tích nhân tố khẳng định CFA.....	103
4.4.1. Phương pháp phân tích nhân tố khẳng định CFA.....	103
4.4.2. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA các thang đo.....	106

4.5. Thảo luận kết quả nghiên cứu.....	114
4.5.1. Thảo luận về kết quả nghiên cứu định tính.....	114
4.5.2. Thảo luận về thang đo đã được kiểm định đạt yêu cầu với các nghiên cứu trước	118
4.5.3. Thảo luận về kết quả kiểm định thang đo.....	123
4.6. Tóm tắt chương 4.....	124
CHƯƠNG 5	126
KẾT LUẬN, HÀM Ý VÀ HẠN CHẾ ĐỀ TÀI.....	126
5.1. Tóm tắt các kết quả chính.....	128
5.2. Đóng góp của nghiên cứu	129
5.2.1. Đóng góp về mặt tổng hợp lý thuyết chất lượng giáo dục đại học.....	129
5.2.2. Đóng góp về thang đo chất lượng giáo dục bậc đại học.....	129
5.3. Hàm ý nghiên cứu đối với nhà nghiên cứu và nhà quản trị.....	130
5.4. Một số gợi ý nhằm nâng cao chất lượng giáo dục đại học trên góc độ sinh viên.....	131
5.5. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo	145
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ ĐÃ CÔNG BỐ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN.....	147
TÀI LIỆU THAM KHẢO	148
PHỤ LỤC 1	164
DÀN BÀI THẢO LUẬN NHÓM	164
DANH SÁCH SINH VIÊN THAM GIA THẢO LUẬN NHÓM.....	165
PHỤ LỤC 2	167

BẢNG CÂU HỎI NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG	167
PHỤ LỤC 2b	170
THÀNH PHẦN VÀ THANG ĐO GỐC	170
PHỤ LỤC 3	180
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ SƠ BỘ THANG ĐO – KẾT QUẢ PHÂN TÍCH EFA	180
PHỤ LỤC 4	184
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ SƠ BỘ THANG ĐO – KẾT QUẢ CRONBACH’ ALPHA	184
PHỤ LỤC 5	188
KẾT QUẢ PHÂN TÍCH EFA TẠI 3 TRƯỜNG ĐẠI HỌC	188
PHỤ LỤC 6	192
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ ĐỘ TIN CẬY THANG ĐO TẠI 3 TRƯỜNG ĐẠI HỌC	192
PHỤ LỤC 7	195
KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH PHÂN PHỐI CÁC BIẾN QUAN SÁT.....	195
PHỤ LỤC 8	196
KẾT QUẢ PHÂN TÍCH CFA CÁC THANG ĐO (CHUẨN HÓA)	196
PHỤ LỤC 9	201
TRÍCH ĐIỀU 30 THEO THÔNG TƯ 10/2009/TT-BGDĐT	201

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Tổng hợp các thành phần chất lượng giáo dục đại học trên góc độ sinh viên đối với nghiên cứu tại Châu Âu	48
Bảng 2.2: Tổng hợp các thành phần chất lượng giáo dục đại học trên góc độ sinh viên đối với nghiên cứu tại Châu Á	50
Bảng 2.3: Tổng hợp các thành phần chất lượng giáo dục đại học trên góc độ sinh viên đối với nghiên cứu tại Việt Nam.....	54
Bảng 2.4: Trình bày tổng hợp các thành phần chất lượng giáo dục đại học giữa các nghiên cứu (Châu Âu, Châu Á và Việt Nam)	55
Bảng 2.5: Tổng hợp các thành phần chất lượng giáo dục đại học trên góc độ nhà quản lý giáo dục	62
Bảng 3.1: Mã hóa người tham gia thảo luận nhóm	67
Bảng 3.2: Tóm tắt thang đo chất lượng giáo dục bậc đại học trên góc độ sinh viên.....	75
Bảng 3.3: Kết quả EFA các thang đo	81
Bảng 4.1: Theo giới tính tại trường Đại học Kinh Tế TP.HCM.....	91
Bảng 4.2: Theo hệ học tại trường Đại học Kinh tế TP.HCM.....	92
Bảng 4.3: Theo giới tính tại trường Đại học Mở TP.HCM	92
Bảng 4.4: Theo hệ học tại trường Đại học Mở TP.HCM	93
Bảng 4.5: Theo giới tính tại trường Đại học Văn Lang.....	93
Bảng 4.6: Theo giới tính tại 3 trường đại học.....	94
Bảng 4.7: Theo hệ học tại 3 trường đại học.....	95
Bảng 4.8: Kết quả phân tích EFA tại 3 trường đại học	97