

Tổng quan các nghiên cứu về đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ giáo dục ở Trung Quốc

Trần Thị Tú Anh¹, Nguyễn Thám²,
Đình Thị Hồng Vân³

¹ Email: tuanh.tran@yahoo.com

² Email: nguyenthams@gmail.com

³ Email: dthvan2000@yahoo.com

Trường Đại học Sư phạm - Đại học Huế
34 Lê Lợi, thành phố Huế, tỉnh Thừa Thiên Huế,
Việt Nam

TÓM TẮT: Trên thế giới, đánh giá chất lượng giáo dục và sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục đang nhận được nhiều sự quan tâm. Kết quả đánh giá các chỉ số này được vận dụng vào việc cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục nhằm nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh của các cơ sở giáo dục. Là một nước đông dân nhất thế giới, đang trong giai đoạn phát triển nhanh về kinh tế và xã hội, Trung Quốc có số lượng lớn các cơ sở giáo dục. Sự phát triển của các cơ sở giáo dục quốc tế và tư nhân hoạt động ở trong và ngoài đất nước đòi hỏi Chính phủ và các cơ sở giáo dục Trung Quốc phải chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục của mình thông qua việc đánh giá và vận dụng kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục. Nghiên cứu tổng quan về đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục ở Trung Quốc sẽ đem lại những bài học kinh nghiệm cho hệ thống giáo dục Việt Nam.

TỪ KHÓA: Chất lượng; giáo dục; đánh giá; Trung Quốc.

→ Nhận bài 16/5/2019 → Nhận kết quả phản biện và chỉnh sửa 29/6/2019 → Duyệt đăng 25/7/2019.

1. Đặt vấn đề

Trung Quốc là nước đông dân nhất thế giới, có bề dày lịch sử phát triển hàng nghìn năm. Cũng như ở những quốc gia khác trên thế giới, hệ thống giáo dục (GD) của Trung Quốc chịu ảnh hưởng của các điều kiện chính trị, kinh tế, văn hóa và xã hội có nhiều thay đổi qua các giai đoạn.

Theo Shen và Wang (2011), từ cuối những năm 1950, Trung Quốc đã có những nỗ lực vượt bậc để phát triển GD. Hệ thống GD Trung Quốc chủ yếu là các trường công lập được nhà nước bao cấp. Tuy nhiên, GD chính quy bị ảnh hưởng nặng nề trong thời kì cách mạng văn hóa và chỉ phát triển nhanh chóng trở lại từ khi có chính sách mở cửa vào những năm 1980 (Kwan và Ng, 1999). Trong những năm 1990, Bộ GD Trung Quốc tiến hành cải cách chương trình GD theo định hướng GD chất lượng. Năm 2006, Luật GD bắt buộc được ban hành, làm rõ trách nhiệm của nhà nước đối với GD cơ bản. Nhà nước đã áp dụng chính sách miễn học phí để thúc đẩy công bằng trong GD (Shen và Wang, 2011). Phác thảo kế hoạch quốc gia của Trung Quốc về cải cách và phát triển GD trung và dài hạn (2010 - 2020) của Chính phủ Trung Quốc đã xác định mục tiêu của GD Trung Quốc là nâng cao chất lượng GD trên mọi phương diện. Phác thảo nhấn mạnh rằng, trong đánh giá chất lượng GD, cần thúc đẩy một quan điểm khoa học về chất lượng, tạo điều kiện để mọi người phát triển toàn diện và đáp ứng nhu cầu của xã hội. Với GD đại học, Chính phủ Trung Quốc tiếp tục thực hiện Dự án Cải cách chất lượng dạy học và

chương trình GD đại học (Xiaoguang, 2014). Những chính sách đối với GD và sự phát triển nhanh về mặt kinh tế trong những thập niên gần đây đã giúp GD Trung Quốc đạt được những thành tựu to lớn, thể hiện ở tỉ lệ trẻ em nhập học tiểu học, tỉ lệ người lớn biết chữ, phổ cập GD tăng và ở mức cao hơn mức trung bình của các nước đang phát triển (Shen và Wang, 2011).

Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đó, hệ thống GD của Trung Quốc có nhiều điểm hạn chế. Theo Shen và Wang (2011), trong hệ thống GD của Trung Quốc có sự thiếu cân bằng trong nguồn lực GD giữa hai giới, giữa nông thôn và thành thị, giữa các vùng miền và giữa các nhóm xã hội. GD nói chung và GD đại học nói riêng đa phần vẫn là dạy học truyền thống theo định hướng thi cử (exam-oriented), dạy học lấy giáo viên làm trung tâm (teacher-centred teaching) (Liu, Fei, Wang và Deng, 2012). Bên cạnh sự phát triển tích cực về số lượng thì chất lượng dịch vụ GD bị phê phán, người dân không hài lòng hoặc ít hài lòng với các dịch vụ GD. Gần 80% người sử dụng dịch vụ GD không hài lòng hoặc ít hài lòng với chất lượng dịch vụ (Yang, 2005, dẫn theo Shen và Wang, 2011).

Bên cạnh những thay đổi tích cực do sự phát triển kinh tế đem lại, xu thế toàn cầu hóa trên thế giới, chính sách mở cửa, sự phát triển theo kinh tế thị trường và chính sách tăng tính tự chủ cho các cơ sở GD của Trung Quốc đã tạo nên những thách thức lớn đối với hệ thống GD nói chung và các cơ sở cung cấp dịch vụ GD nói riêng. Các cơ sở GD

công phải cạnh tranh khốc liệt với các cơ sở GD tư nhân và các cơ sở GD được đầu tư bởi nước ngoài. Ngày càng nhiều sinh viên (SV) chọn con đường du học hoặc học ở các trường quốc tế, trường tư nhân ở Trung Quốc. Nhiều phụ huynh ở các thành phố sẵn sàng trả học phí cao để con em họ được học ở những trường chất lượng cao (Shen và Wang, 2011). Bên cạnh đó, sự gia tăng số lượng các cơ sở GD nói chung ở Trung Quốc trong những thập niên gần đây cũng làm tăng mức độ cạnh tranh trong việc thu hút SV/học sinh đăng kí học. Những thách thức này khiến chất lượng GD trở thành vấn đề trung tâm trong việc quảng bá các dịch vụ GD và thu hút người học.

Theo Wang (2012), sự thay đổi trong hệ thống GD Trung Quốc yêu cầu thiết lập mối quan hệ trực tiếp giữa những người cung cấp dịch vụ GD và những người tiếp nhận dịch vụ GD. Trong mối quan hệ này, SV, học sinh đã trở thành những khách hàng của các cơ sở GD. Các khái niệm dịch vụ trong thị trường như chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng... đã được vận dụng vào hệ thống GD. Sự quan tâm đến các số liệu khách quan trong GD đã được chuyển dần sang những dữ liệu chủ quan như sự hài lòng với chất lượng GD (Shen và Wang, 2011).

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Sự quan tâm đến chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng với chất lượng dịch vụ giáo dục

Trong những năm 1990, khái niệm về sự hài lòng của khách hàng đã được giới thiệu vào Trung Quốc và nhiều nhà nghiên cứu đã quan tâm tìm hiểu sự hài lòng của những đối tượng khách hàng khác nhau (Xiaoguang, 2014). Trong đó, năm 1990, “Kế hoạch tổng thể về hệ thống chỉ số chất lượng sản phẩm công nghiệp quốc gia dựa trên thống kê và phân tích những thông tin về chất lượng sản phẩm công nghiệp” đã ra đời. Năm 1998, đã có nghiên cứu quốc gia về phương pháp đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng. Năm 2012, “Tài liệu hướng dẫn về mức độ hài lòng của khách hàng” đã bao gồm các mức độ hài lòng cho nhiều loại dịch vụ, sản phẩm. Ngoài ra, còn có các nghiên cứu mang tính địa phương khác như “Mức độ hài lòng của khách hàng Thượng Hải và nghiên cứu về phương pháp đánh giá” (Zhang và cs., 2002, dẫn theo Cheng, Li và Luo, 2014).

Các nghiên cứu và hệ thống chỉ số này đều được xây dựng ở Châu Âu và Mỹ trong những năm 1990, tập trung chủ yếu vào mức độ hài lòng của khách hàng hơn là sự an toàn của sản phẩm. Cheng và cộng sự (2014) phê phán việc áp dụng các công cụ đánh giá chất lượng được xây dựng và sử dụng ở các nước phát triển như chỉ số hài lòng của khách hàng (Consumer satisfaction index, CSI) và phương pháp đánh giá sự thể hiện xuất sắc (performance excellence evaluation method) để lí giải nhận thức về chất lượng của người Trung Quốc. Các tác giả cho rằng, việc áp dụng này không hoàn toàn phù hợp với điều kiện đang trong quá trình chuyển đổi của Trung Quốc khi các công cụ đánh giá được xây dựng cho các nước có nền kinh tế thị trường đã trưởng thành. Từ đó, nhóm tác giả đề xuất cần xây dựng mô hình

đánh giá chất lượng dựa trên khách hàng trong bối cảnh xã hội đang chuyển đổi sang nền kinh tế thị trường của Trung Quốc.

Cheng và cộng sự (2014) cho rằng, không nên đánh giá chất lượng dịch vụ/sản phẩm chỉ dựa trên chỉ số hài lòng với chất lượng của khách hàng mà cần quan tâm đến 3 chỉ số khác nữa, đó là sự an toàn của sản phẩm, quy định của nhà nước về chất lượng và quan niệm của người dân về chất lượng. Trong đó, quan niệm của người dân về chất lượng bao gồm kiến thức và năng lực của khách hàng về chất lượng; văn hóa chất lượng của khách hàng (như quan hệ giữa chất lượng và giá cả, giữa chất lượng và thương hiệu, thói quen về chất lượng trong tiêu dùng) và năng lực, nhận thức của khách hàng về quyền được bảo vệ an toàn.

Trong bối cảnh chung của GD Trung Quốc như đã trình bày ở phần trên, nhằm nâng cao tính cạnh tranh của các cơ sở GD Trung Quốc, đáp ứng nhu cầu tồn tại và phát triển, chất lượng các dịch vụ GD đã được quan tâm. Một mặt, do chịu sự ảnh hưởng mạnh mẽ từ mô hình GD đại học của các nước phát triển phương Tây trong những thập niên gần đây (Wang, 2012), mặt khác, do sự có mặt của nhiều giảng viên, nhà nghiên cứu trở về Trung Quốc sau khi được đào tạo ở các nước phát triển phương Tây, sự quan tâm đến chất lượng dịch vụ GD cũng như quá trình đánh giá chất lượng GD được khởi động đầu tiên ở các trường đại học, cao đẳng. Có thể kể đến một số công trình như nghiên cứu của Tian và Wang (2007) tìm hiểu sự hài lòng của SV đại học, nghiên cứu của Oyang, He và cộng sự (2008) về đánh giá của SV đối với chất lượng dịch vụ của cơ sở GD đại học (dẫn theo Xiaoguang, 2014).

Bên cạnh đó, cũng với lí do này, khái niệm và quá trình đánh giá chất lượng dịch vụ GD ở Trung Quốc có nhiều điểm tương đồng với các nước phương Tây. Các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ nói chung và dịch vụ GD nói riêng của phương Tây được thích ứng và áp dụng vào môi trường Trung Quốc. Nhiều nhà nghiên cứu Trung Quốc cũng quan tâm đến mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ GD và sự hài lòng của người dân nói chung, của người học nói riêng đối với chất lượng dịch vụ GD.

Như vậy, có thể thấy, trong những thập niên gần đây, xã hội Trung Quốc đã quan tâm đến chất lượng dịch vụ GD và thấy được nhu cầu cần khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ GD, từ đó, cải thiện chất lượng các dịch vụ GD để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của xã hội. Tuy nhiên, những nghiên cứu về chất lượng dịch vụ GD và sự hài lòng của người dân nói chung và của người học nói riêng ở Trung Quốc vẫn còn hạn chế (Wang, 2012).

2.2. Đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng với chất lượng dịch vụ giáo dục

2.2.1. Lựa chọn và xây dựng công cụ đánh giá

Có ba xu hướng xây dựng và sử dụng công cụ đánh giá chất lượng dịch vụ GD và sự hài lòng với chất lượng GD ở Trung Quốc.

Xu hướng thứ nhất là sử dụng nguyên bản các công cụ đã được xây dựng ở các nước phương Tây sau khi chuyển

ngữ sang tiếng Trung và thực hiện những điều chỉnh nhỏ. Hướng sử dụng này cho phép thực hiện nghiên cứu liên văn hóa, so sánh các chỉ số đánh giá chất lượng dịch vụ GD giữa các nhóm khách thể ở các nước, vùng khác nhau. Kwan và Ng. (1999) đã sử dụng SERVQUAL và kết quả cho thấy những khác biệt trong nhận thức về các chỉ số đánh giá chất lượng GD đại học giữa SV từ hai nền văn hóa khác nhau là Mỹ và Trung Quốc (bao gồm Trung Quốc lục địa và Hong Kong) cũng như giữa SV có cùng nguồn gốc văn hóa nhưng có đặc trưng xã hội riêng, đó là, SV Trung Quốc lục địa và SV Hong Kong.

Xu hướng thứ hai, các nhà nghiên cứu thực hiện quá trình thích nghi hóa, điều chỉnh nội dung công cụ để phù hợp hơn với đặc điểm văn hóa, xã hội Trung Quốc cũng như mục đích nghiên cứu. Barnes (2005) đã thích nghi hóa thang đánh giá chất lượng dịch vụ đã được xây dựng ở các nước phát triển phương Tây để có thể sử dụng phù hợp với nhóm khách thể là SV Trung Quốc đang học sau đại học ở một trường kinh doanh và quản trị ở Anh.

Xu hướng thứ ba là tự xây dựng công cụ đánh giá dựa trên mô hình đã được xây dựng và sử dụng, những nghiên cứu đã có ở phương Tây. Nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ GD và mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ GD của Shen và Wang (2011) là một đại diện tiêu biểu cho xu hướng này. Dựa trên nghiên cứu đã có, nhóm tác giả đã xây dựng bộ công cụ bao gồm 21 tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ GD và 2 tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng tổng thể với dịch vụ GD công. Trong đó, các tiêu chí đánh giá chất lượng thể hiện 6 khía cạnh: GD có định hướng chất lượng, chất lượng GD (giáo viên, chương trình, thiết bị), chi phí cho GD, sự minh bạch, sự công bằng trong GD và sự tham gia vào hoạt động GD. Sự hài lòng tổng thể bao gồm 1 tiêu chí đánh giá chất lượng chung của dịch vụ GD công và 1 tiêu chí về sự hài lòng với dịch vụ GD công.

Tương tự, nghiên cứu của Wang (2012) về sự hài lòng của SV đại học ở tỉnh Shijiazhuang, Trung Quốc cũng thu thập dữ liệu thông qua công cụ tự xây dựng, dựa trên sự thể hiện (performance based), theo cách thức của công cụ SERVPERF (đánh giá chất lượng dựa trên nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ GD).

2.2.2. Các loại mô hình và công cụ được sử dụng

Trong các loại mô hình và công cụ đã có, SERVQUAL được sử dụng nhiều nhất để đánh giá chất lượng dịch vụ GD và sự hài lòng với chất lượng dịch vụ GD ở Trung Quốc. Các nghiên cứu chỉ ra rằng, SERVQUAL (nguyên bản của Parasuraman, Zeithaml, và Berry, 1988 và những bản có điều chỉnh) là thang đo phù hợp để tìm hiểu nhận thức về chất lượng dịch vụ (Kwan và Ng., 1999); Tìm hiểu sự mong đợi và nhận thức về chất lượng dịch vụ GD (từ đó là sự hài lòng với chất lượng dịch vụ GD) của SV Trung Quốc (Barnes, 2014).

Phiên bản “con” của SERVQUAL là SERVPERF cũng được sử dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ GD (Law, 2013). Trong khi SERVQUAL bao gồm các câu hỏi về

sự mong đợi của khách hàng và các câu hỏi về nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ thì SERVPERF chỉ bao gồm các câu hỏi về nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Kết quả nghiên cứu của Law (2013) cho thấy, SERVPERF nên được sử dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ GD bởi độ tin cậy và tính hiệu lực của thang đo đáp ứng yêu cầu. Tuy nhiên, nghiên cứu của Law được thực hiện với SV Đại học Hong Kong. Chính vì vậy, khi tiếp nhận khuyến cáo này và sử dụng SERVPERF với các trường đại học của Trung Quốc cần lưu ý đến sự khác biệt trong đặc điểm xã hội của Trung Quốc lục địa và Hong Kong như đã chỉ ra trong nghiên cứu của Kwan và Ng. (1999).

Bên cạnh công cụ SERVQUAL và SERVPERF, một công cụ khác đã được thử nghiệm sử dụng đó là HEDPERF do Abdullah (2006) xây dựng nhằm mục tiêu cụ thể là đánh giá chất lượng trong môi trường GD đại học. Kết quả thử nghiệm của Law (2013) với SV Đại học Hong Kong cho thấy HEDPERF không được đánh giá cao như SERVPERF trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ GD đại học do độ tin cậy và tính hiệu lực không cao.

Ngoài ra, mô hình Chỉ số hài lòng của khách hàng (CSI) cũng được sử dụng để đánh giá mức độ hài lòng đối với dịch vụ GD. Zhang, Han và Gao (2008) đã xây dựng mô hình đánh giá mức độ hài lòng của SV đại học dựa trên khung lý thuyết của chỉ số hài lòng của khách hàng của Mỹ (ACSI) và Châu Âu (ECSI). Nhóm tác giả đã bổ sung biến mới là hoạt động của SV (student activity), đây là biến có ảnh hưởng lớn đến nhận thức của SV về chất lượng và giá trị. Chen, Yi và Yu (2015) đã điều chỉnh các chỉ số đã có như ASCI, ECSI và CCSI (của Canada) để xây dựng mô hình chỉ số hài lòng của các trường đại học Trung Quốc (Student Satisfaction Index Model of Chinese College) gồm các biến: Thông tin, hình ảnh nhà trường, sự mong chờ của SV, nhận thức về chất lượng, nhận thức về chi phí, nhận thức về giá trị, sự hài lòng của SV, sự than phiền của SV và sự trung thành của SV.

2.2.3. Đối tượng khảo sát, đánh giá

Trong các công trình được công bố bằng tiếng Anh, khách thể thực hiện đánh giá chất lượng dịch vụ GD và sự hài lòng với chất lượng dịch vụ GD ở Trung Quốc ít đa dạng. Nhóm khách thể chủ yếu nhất là các khách hàng trực tiếp, người học, đang học tại các trường đại học, cao đẳng (Kwan và Ng., 1999; Law, 2013; Zhang và cs., 2008). Rất hiếm nghiên cứu thực hiện với nhóm khách thể không phải là người học hoặc là học sinh phổ thông. Nghiên cứu thực hiện với các nhóm khách thể đa dạng như công trình của Cheng và Wang (2011), trong đó có học sinh trung học phổ thông, SV đại học, cao đẳng và cha mẹ của học sinh tiểu học, trung học cơ sở tham gia là rất hạn chế.

Ngoài ra, một số nghiên cứu thực hiện với khách thể là SV nước ngoài đang học ở Trung Quốc (Chen và Miao, 2016; Li, Thige và Shi, 2017) hoặc SV Trung Quốc đang học ở nước ngoài (Barnes, 2005). Thêm vào đó, SV Hong

Kong cũng được sử dụng như một nhóm khách thể riêng, phân biệt với nhóm khách thể SV Trung Quốc. SV Trung Quốc và SV Hong Kong có nhiều điểm tương đồng do cùng nguồn gốc văn hóa nhưng cũng có nhiều điểm khác biệt do những đặc điểm lịch sử trong quá khứ và chính sách “một quốc gia, hai chế độ” hiện nay. Những đối tượng khảo sát đặc biệt này có khả năng cung cấp những thông tin hữu ích cho các nghiên cứu về đánh giá chất lượng dịch vụ GD và sự hài lòng với chất lượng dịch vụ ở Trung Quốc.

2.3. Nội dung đánh giá

Đa phần các nghiên cứu thực hiện khảo sát để đánh giá chất lượng các dịch vụ GD và sự hài lòng với chất lượng dịch vụ GD trong nhiều lĩnh vực của nhà trường. Nghiên cứu của Shen và Wang (2011) đánh giá 6 khía cạnh của GD phổ thông và đại học, đó là GD có định hướng chất lượng, chất lượng GD (giáo viên, chương trình, thiết bị), chi phí cho GD, sự minh bạch trong GD, sự công bằng trong GD và sự tham gia vào GD. Nghiên cứu của Kwan và Ng. (1999) đánh giá về 07 khía cạnh tác động đến chất lượng của trường đại học và sự hài lòng của SV, đó là: Nội dung khóa học, sự quan tâm đến SV, cơ sở vật chất, kiểm tra - đánh giá, phương pháp giảng dạy, hoạt động xã hội và con người. Tương tự, nghiên cứu của Wang (2012) đánh giá sự hài lòng của SV với 03 lĩnh vực chủ yếu của chất lượng dịch vụ GD, đó là mối quan hệ tương tác, môi trường vật chất và chất lượng đầu ra. 03 lĩnh vực này bao gồm 13 thành tố, đó là: Chuyên môn, giao tiếp cá nhân, nhân viên hành chính, thái độ và hành vi, nội dung khóa học, cơ sở vật chất, kí túc xá nhà trường, thư viện, đời sống xã hội, sự an toàn, yếu tố xã hội, phát triển cá nhân, phát triển học thuật.

Việc đánh giá chất lượng dịch vụ GD ở nhiều lĩnh vực khác nhau cho thấy những yếu tố chủ yếu đóng góp vào sự hài lòng tổng thể của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ GD. Nhóm tác giả Li và cộng sự (2017) trực tiếp khảo sát mức độ hài lòng của SV với các dịch vụ GD ở 05 lĩnh vực của nhà trường, đó là hoạt động học ở trường, cuộc sống học đường, quản lý trường học, môi trường xung quanh, văn minh đô thị và môi trường.

Ngược lại với những nghiên cứu bao quát các lĩnh vực của nhà trường, một số nghiên cứu chỉ tập trung vào một nội dung hoạt động cụ thể. Chẳng hạn, nghiên cứu của Xiaoguang (2014) tập trung đánh giá chất lượng chương trình đào tạo đại học (undergraduate programs) thông qua mức độ hài lòng của SV. Từ đó, nội dung đánh giá chỉ bao gồm những yếu tố liên quan trực tiếp, gồm chương trình dạy học (curriculum), giảng dạy trên lớp, đào tạo chuyên môn, cơ sở vật chất dạy học và quản lý hoạt động giảng dạy.

2.4. Vận dụng kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ giáo dục

Trong khi có tương đối nhiều công trình về đánh giá chất lượng dịch vụ GD và sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ GD như đã trình bày ở trên thì khó tìm được các nghiên cứu tập trung vào việc vận dụng kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ GD và sự hài lòng vào việc nâng cao chất lượng các dịch vụ.

Trong số những nghiên cứu đã đề cập ở trên, duy nhất nghiên cứu của Li và cộng sự (2017) đề xuất một số biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ GD sau khi khảo sát sự hài lòng của SV quốc tế học tại Tỉnh Jiangsu, Trung Quốc. Nhóm nghiên cứu đề nghị có thêm sự hỗ trợ về ngôn ngữ, cải thiện điều kiện sống cơ bản của SV quốc tế và dịch vụ quốc tế về quản lý GD, điều chỉnh cấu trúc thư viện và website của trường, giảm thiểu sự khác biệt trong GD quốc tế giữa các trường đại học, cao đẳng trong tỉnh Jiangsu và nhân mạnh tính chuẩn mực trong công tác điều hành.

Lí do của sự thiếu vắng những công trình về vận dụng kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ GD và mức độ hài lòng có thể đến từ tính mới mẻ của việc đánh giá chất lượng GD và sự hài lòng với chất lượng GD ở Trung Quốc. Các nghiên cứu hiện tại chủ yếu đang trong giai đoạn khám phá, tìm hiểu thử nghiệm các mô hình, công cụ đánh giá để kiểm tra độ tin cậy, tính hiệu lực của chúng cũng như khả năng sử dụng các mô hình, công cụ đó vào môi trường Trung Quốc. Để có thể vận dụng kết quả đánh giá chất lượng GD và sự hài lòng của khách hàng GD vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ GD, điều đầu tiên là cần phải có các công cụ đáp ứng những yêu cầu trên.

Lí do khác dẫn đến tình trạng trên có thể liên quan đến khả năng tiếp cận các tài liệu liên quan đến việc vận dụng kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ GD và sự hài lòng ở Trung Quốc. Đa phần tài liệu liên quan được viết bằng tiếng Trung đăng tải trên các tạp chí, sách báo tiếng Trung, chỉ một số ít tài liệu được công bố bằng tiếng Anh. Bên cạnh rào cản ngôn ngữ thì do nhiều nguyên nhân khác nhau, việc tiếp cận các tài liệu tiếng Trung xuất bản tại Trung Quốc theo cách thường làm với các tài liệu công bố quốc tế cũng gặp nhiều khó khăn.

3. Kết luận và bài học kinh nghiệm cho Việt Nam

- Hoàn thiện mô hình và công cụ đánh giá chất lượng dịch vụ GD và sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ GD ở Việt Nam là một trong những việc làm cấp thiết. Để làm tốt việc này, chúng ta cần sử dụng hiệu quả nguồn tài nguyên đã có như các mô hình, công cụ đã được nghiên cứu và áp dụng ở các nước phát triển. Bên cạnh đó, cần thích ứng, điều chỉnh để phù hợp với bối cảnh Việt Nam; Cần kiểm định độ tin cậy, tính hiệu lực, tính phù hợp của các mô hình, công cụ được thích ứng hoặc xây dựng mới; Cần lựa chọn mô hình, công cụ phù hợp với mục đích, hoàn cảnh cụ thể của cơ sở GD.

- Cần có những nghiên cứu mang tính hệ thống về đánh giá chất lượng dịch vụ GD và sự hài lòng đối với chất lượng GD ở các cơ sở GD ở Việt Nam. Kết quả nghiên cứu cần được công bố quốc tế để chia sẻ những kinh nghiệm của Việt Nam với cộng đồng quốc tế, vừa đóng góp chung vào tri thức chung của nhân loại vừa là cơ hội để có thể trao đổi và học tập lẫn nhau.

- Chính phủ Việt Nam và các cơ sở GD cần thúc đẩy mạnh mẽ việc vận dụng kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ GD và sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ GD vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ GD.

Tài liệu tham khảo

- [1] 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), p.569-581.
- [2] Barnes, B. R. (2005), *Analysing service quality: The case of post-graduate Chinese students*, Volume 2, No. 2, Leeds University Business School, ISSN 1743-6796.
- [3] *Outline of China's National plan for medium and long-term education reform and development (2010-2020)*.
- [4] Chen, X., Yi, M., & Yu, L. (2015), *A student satisfaction index model of Chinese college based on CSI*, International Conference on Social Science, Education Management and Sport Education, Atlantis Press, p.2095-2098.
- [5] Cheng, H., Li D., & Luo, L. (2014), *The Chinese perception of quality: Model building and analysis based on consumers' perception*, Journal of Chinese Management, 1(3) <http://www.journalofchinesemanagement.com/content/1/1/3>.
- [6] Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1994), *SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality*, Journal of Marketing, 58, January, p.125-131.
- [7] Fan, L.-h., Gao, L., Liu, X., Zhao, S.-h., Mu, H-t, Li, Z, et al, (2017), *Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model*, PLoS ONE 12(12): e0190123. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190123>.
- [8] Kwan, P.Y.K. & Ng, P.W.K. (1999), *Quality indicators in higher education – Comparing Hong Kong and China's students*, Managerial Auditing Journal 14, 1/2, p.20-27.
- [9] Law, C.S. D. (2013), *Initial assessment of two questionnaires for measuring service quality in the Hong Kong post-secondary education context*, Quality Assurance in Education, 21 (3), p.231-246.
- [10] Li, X.-C., Thige, J.M. & Shi, Y-Y. (2017), *Satisfaction with the overseas education in China: A survey on 44 institutions of higher learning in Jiangsu Province*, Journal of Education and Practice, 8 (34), p.163-184.
- [11] Liu, Z., Fei, J., Wang, F. & Deng, X. (2012), *Study on higher education service quality based on student perception*, International Journal Education and Management Engineering, 4, p.22-27.
- [12] Ministry of Education of the People's Republic of China, (1985), *Decision of the Central Committee of Chinese Communist Party on Reform of the Education System*.
- [13] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988), *SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of Retailing, 64 (1), p.12-40.
- [14] Peng, C., (2008), *Chinese adolescent student service quality and experience in an international tertiary education system*, Adolescence, 43(171), p.661-680.
- [15] Shen, Y. & Wang, X. (2011), *Citizen Satisfaction with Educational Services: The Marketing Implications of Public Administration*, International Journal of China Marketing 2(1), p.77-91.
- [16] Wang, Y. (2012), *University student satisfaction in Shijiazhuang, China: An empirical analysis*, Unpublished Master Thesis, Lincoln University.
- [17] Xiaoguang, Y.U. (2014), *Research on the quality of undergraduate programs of universities in Chongqing: From the perspective of students' satisfaction*, Higher Education of Social Science, 7(2), p.44-49.
- [18] Zhang, L., Han, Z. & Gao, Q. (2008), *Empirical study on the student satisfaction index in higher education*, International Journal of Business and Management, 3(9), p.46-51.

EVALUATION ON EDUCATIONAL SERVICE QUALITY AND SATISFACTION WITH EDUCATIONAL SERVICE QUALITY IN CHINA

Tran Thi Tu Anh¹, Nguyen Tham²,
Dinh Thi Hong Van³

¹ Email: tuanh.tran@yahoo.com

² Email: nguyenthams@gmail.com

³ Email: dthvan2000@yahoo.com

Hue University of Education

34 Le Loi, Hue city, Thua Thien Hue province, Vietnam

ABSTRACT: Recently, the evaluation of educational service quality and the satisfaction of learners are getting more attention. The obtained evaluation results would be applied to improve the quality of educational services in order to enhance the reputation and the competitiveness of educational institutions. China can be considered as a case study due to its highest population along with fast economic and social development. The author made an overview on the choice of evaluation tools and models, such as SERVQUAL, SERVPERF and HEdPERF, ... The evaluations have been conducted on learners, investigated on several evaluation methods which focused on different aspects of the educational services. Positive and negative sides of each method are detailed in the paper, from which some applicable lessons for Vietnam educational service system would be found as the conclusion of ongoing research.

KEYWORDS: Quality; education; evaluation; China.