

Mối quan hệ giữa sự gắn kết của sinh viên và giá trị dịch vụ cảm nhận: Vai trò trung gian của khả năng hấp thu

Nguyễn Thị Đoan Trân⁽¹⁾ • Phạm Thị Nhã Phương⁽²⁾

Ngày nhận bài: 01/6/2020 | Biên tập xong: 02/3/2021 | Duyệt đăng: 10/3/2021

TÓM TẮT: Đây là một nghiên cứu thực nghiệm về vai trò trung gian của khả năng hấp thu trong mối quan hệ giữa sự gắn kết của sinh viên và giá trị dịch vụ cảm nhận (GTDVCN) bằng cách sử dụng mô hình cấu trúc tuyến tính để phân tích các mối quan hệ trong mô hình nghiên cứu đề xuất với hai giả thuyết. Kết quả phân tích dữ liệu chính thức thu thập từ 2.075 sinh viên của năm trường đại học tại Thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội cho thấy, cả hai giả thuyết đều được chấp nhận. Trong đó, mối quan hệ tuyến tính là sự gắn kết của sinh viên tác động tích cực lên GTDVCN. Đồng thời, mô hình vai trò trung gian bán phần của khả năng hấp thu đối với mối quan hệ này được chấp nhận, là phù hợp hơn mô hình trung gian toàn phần bởi vì mức độ giải thích phương sai của GTDVCN cao hơn. Những phát hiện này có thể đóng góp vào lý thuyết nghiên cứu về sự gắn kết của sinh viên, GTDVCN và khả năng hấp thu.

TỪ KHÓA: Khả năng hấp thu, sự gắn kết của sinh viên, giá trị dịch vụ cảm nhận.

Mã phân loại JEL: M31, L84, I23.

1. Giới thiệu

Trong thời gian qua, những thay đổi lớn trong chính sách, quản trị, cấu trúc và mô thức hoạt động của giáo dục đại học đã được thực hiện khắp nơi trên thế giới. Sự thay đổi môi trường và sự cạnh tranh gia tăng trong giáo dục đại học đã trở nên phổ biến đối với hầu hết các quốc gia; những thay đổi này đã ảnh hưởng đến cách vận hành của các cơ sở giáo dục đại học ngày nay và chúng được xem là động lực cho việc tiếp thị (Alves, 2011; Kirp & ctg, 2003; Maringe, 2006; Maringe & Gibbs, 2009; Nicolescu, 2009). Theo đó, nhà trường không những cần tập trung vào việc làm gia tăng sự hài lòng của sinh viên mà còn cần tập trung vào việc tăng chất lượng dịch

vụ giáo dục và giá trị tiêu dùng (Alves, 2011; Gounaris, Tzempelikos, & Chatzipanagiotou, 2007). Bởi lẽ, đây chính là khía cạnh quan trọng mang lại sự khác biệt và lợi thế cạnh tranh bền vững của một tổ chức giáo dục đại học (Christopher, Payne, & Ballantyne, 1991;

⁽¹⁾ Nguyễn Thị Đoan Trân - Trường Đại học Kinh tế TP.HCM; 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường 6, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh; **Email:** doantran@ueh.edu.vn.

⁽²⁾ Phạm Thị Nhã Phương - Trường Đại học Kinh tế TP.HCM; 59C Nguyễn Đình Chiểu, Phường 6, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh; **Email:** phamphuongnha1987@gmail.com.