

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**ẢNH HƯỞNG CỦA TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CẤP CƠ SỞ

MÃ SỐ: C23.11

Chủ nhiệm đề tài: Th.S Trần Trung Chuyên

Thành viên:

- 1. ThS. Nguyễn Văn Định**
- 2. ThS. Lê Thị Thanh Thúy**
- 3. ThS. Dư Quốc Chí**
- 4. ThS. Đỗ Thị Xuân Ngọc**
- 5. ThS. Hà Nguyễn Tuyết Minh**

Cần Thơ, Năm 2023

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**ẢNH HƯỞNG CỦA TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

**ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CẤP CƠ SỞ
MÃ SỐ: C23.11**

Chủ nhiệm đề tài: Th.S Trần Trung Chuyên

Thành viên:

- 1. ThS. Nguyễn Văn Định**
- 2. ThS. Lê Thị Thanh Thúy**
- 3. ThS. Dư Quốc Chí**
- 4. ThS. Đỗ Thị Xuân Ngọc**
- 5. ThS. Hà Nguyễn Tuyết Minh**

Cần Thơ, 2023

DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA

Stt	Họ và tên	Đơn vị công tác	Nhiệm vụ	Chữ ký
1	PGS.TS Nguyễn Tri Khiêm	Khoa kinh tế	Cố vấn khoa học	
2	ThS. Trần Trung Chuyển	Khoa kinh tế	Chủ nhiệm	
3	ThS. Nguyễn Văn Định	Khoa kinh tế	Thành viên, Thư ký	
4	ThS. Lê Thị Thanh Thúy	Khoa kinh tế	Thành viên	
5	ThS. Dư Quốc Chí	Khoa kinh tế	Thành viên	
6	ThS. Đỗ Thị Xuân Ngọc	Khoa kinh tế	Thành viên	
7	ThS. Hà Nguyễn Tuyết Minh	Khoa kinh tế	Thành viên	
ĐƠN VỊ PHỐI HỢP				
Stt	Tên đơn vị trong và ngoài nước	Nội dung phối hợp nghiên cứu	Họ và tên người đại diện đơn vị	
1	Phòng Đào tạo	Cung cấp dữ liệu về địa chỉ liên lạc với sinh viên, gia đình.		
2	Phòng QLSV			
3	Phòng TC-HC			

LỜI CẢM ƠN

Tôi cũng xin được gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy/Cô các phòng/ban/trung tâm Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tâm hỗ trợ cung cấp dữ liệu về sinh viên đại học chính quy tại trường.

Sau cùng xin kính chúc Quý Thầy, Cô thật nhiều sức khỏe và luôn thành công trong sự nghiệp giảng dạy.

Cần Thơ, ngày 30 tháng 10 năm 2023

Nhóm tác giả

TÓM TẮT

Mục tiêu của đề tài nhằm xác định ảnh hưởng của Trách nhiệm xã hội Trường Đại học Nam Cần Thơ đến Sự hài lòng của sinh viên, trên cơ sở đó đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao Chất lượng dịch vụ và Sự hài lòng của sinh viên. Đề tài sử dụng kết hợp giữa phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng. Mô hình nghiên cứu được xây dựng dựa trên cơ sở lý thuyết, lược khảo tài liệu và tham khảo ý kiến chuyên gia, đề xuất mô hình nghiên cứu gồm bốn biến độc lập là Quản trị nội bộ, Hoạt động giảng dạy, Hoạt động nghiên cứu, Hoạt động xã hội có ảnh hưởng đến Trách nhiệm xã hội của Trường Đại học Nam Cần Thơ, đồng thời Trách nhiệm xã hội tác động đến Chất lượng dịch vụ và Sự hài lòng của sinh viên. Phương pháp chọn mẫu xác suất phân tầng với tiêu chí số lượng sinh viên của 10 Khoa thuộc Trường đại học Nam Cần Thơ. Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát với 400 sinh viên bằng phiếu khảo sát thông qua google form được thực hiện qua các bước: kiểm định độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha, Đánh giá mô hình đo lường và Mô hình cấu trúc tuyến tính SEM. Kết quả phân tích mô hình đo lường và Mô hình cấu trúc xác định được cả bốn nhân tố độc lập ảnh hưởng đến Trách nhiệm xã hội của trường với mức tác động giảm dần như sau: Hoạt động giảng dạy, Hoạt động xã hội, Hoạt động nghiên cứu, Quản trị nội bộ. Đồng thời, Trách nhiệm xã hội có tác động đến Chất lượng và Sự hài lòng của sinh viên. Trên cơ sở của nghiên cứu, đề xuất các hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, Sinh viên, Sự hài lòng, Trách nhiệm xã hội.

ABSTRACT

The objective of the study is to determine the influence of the Social Responsibility of Nam Can Tho University on Student Satisfaction, on that basis, propose some policy implications to improve Service Quality and student satisfaction. The study uses a combination of qualitative and quantitative research methods. The research model is built based on theory, literature review and expert consultation, and proposes a research model consisting of four independent variables: Internal Management, Teaching activities, Research activities, and Social activities have an impact on the Social Responsibility of Nam Can Tho University, and at the same time, Social Responsibility affects Service Quality and student satisfaction. Stratified probability sampling method with the criterion of the number of students of 10 faculties of Nam Can Tho University. The results of analyzing survey data with 400 students by survey form through Google from are performed through the following steps: testing the reliability of the scale using Cronbach's Alpha, evaluating the measurement model and the linear structure model calculate SEM. The results of the analysis of the measurement model and the structural model identified all four independent factors affecting the school's social responsibility, the level of impact gradually decreased as follows: Teaching activities, social activities, Research activities, and Internal Management. At the same time, Social Responsibility has an impact on Quality and Student Satisfaction. Based on the research, propose policy implications to improve student satisfaction.

Keywords: Service quality, Student, Satisfaction, Social responsibility.

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan rằng đề tài Ảnh hưởng của trách nhiệm xã hội đến sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Nam Cần Thơ, chưa bao giờ được nộp để nhận bất kỳ bằng cấp nào tại các Trường Đại học hoặc cơ sở đào tạo khác.

Cần Thơ, ngày 30 tháng 10 năm 2023

Nhóm tác giả

MỤC LỤC

DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
TÓM TẮT.....	iii
ABSTRACT	iv
LỜI CAM ĐOAN	v
MỤC LỤC	vi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	ix
DANH MỤC BẢNG	x
DANH MỤC HÌNH	xi
CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	12
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	12
1.2 MỤC TIÊU VÀ CÂU HỎI NGHIÊN CỨU	13
1.2.1 Mục tiêu nghiên cứu chung	13
1.2.2 Mục tiêu nghiên cứu cụ thể	13
1.2.3 Câu hỏi nghiên cứu.....	13
1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	13
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	13
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu	14
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	14
1.5 Ý NGHĨA CỦA NGHIÊN CỨU	14
1.6 BỐ CỤC ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	14
Tóm tắt chương 1.....	15
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	16
2.1 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC	16
2.1.1 Khái niệm trách nhiệm xã hội của Trường Đại học	16
2.1.2 Các thành phần trách nhiệm xã hội của Trường Đại học	17
2.1.3 Bản chất của trách nhiệm xã hội	18
2.1.4 Nội dung trách nhiệm xã hội của trường đại học	19
2.1.5 Nhân tố chính sách, kinh tế - xã hội ảnh hưởng đến trách nhiệm xã hội của trường đại học.....	21
2.1.6 Nội dung quản lý trường đại học đảm bảo thực hiện trách nhiệm xã hội	22
2.2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN.....	25
2.2.1 Khái niệm sinh viên.....	25
2.2.2 Đội ngũ giảng viên	26
2.2.3 Chất lượng dịch vụ	27
2.2.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên	36
2.2.5 Mối quan hệ giữa Trách nhiệm xã hội trường đại học và Chất lượng dịch vụ	37
2.2.6 Mối quan hệ giữa Trách nhiệm xã hội trường đại học và Sự hài lòng của sinh viên	38
2.2.7 Mối quan hệ giữa Chất lượng dịch vụ và Sự hài lòng của sinh viên	38
2.3 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU.....	39
2.3.1 Tài liệu nghiên cứu ngoài nước	39

2.3.2 Tài liệu nghiên cứu trong nước	41
2.3.3 Tổng hợp tài liệu nghiên cứu.....	41
2.4 GIẢ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT	44
2.4.1 Giả thuyết nghiên cứu	44
2.4.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	47
Tóm tắt chương 2.....	48
CHƯƠNG 3.....	49
PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	49
3.1 QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU	49
3.2 THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU	50
3.2.1 Nghiên cứu định tính	50
3.2.2 Nghiên cứu định lượng.....	50
3.2.3 Thiết kế bảng câu hỏi	51
3.3 XÂY DỰNG THANG ĐO.....	51
3.3.1 Thang đo Quản trị nội bộ.....	52
3.3.2 Thang đo Hoạt động giảng dạy	52
3.3.3 Thang đo Hoạt động nghiên cứu	53
3.3.4 Thang đo Hoạt động xã hội	53
3.3.5 Thang đo Trách nhiệm xã hội của trường	54
3.3.6 Thang đo Chất lượng dịch vụ.....	54
3.3.7 Thang đo Sự hài lòng của sinh viên	54
3.4 PHƯƠNG PHÁP THU THẬP DỮ LIỆU	55
3.4.1 Thu thập dữ liệu thứ cấp.....	55
3.4.2 Thu thập dữ liệu sơ cấp	55
3.5 PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH DỮ LIỆU.....	57
3.5.1 Thống kê tần số	57
3.5.2 Thống kê trung bình	57
3.5.3 Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha	57
3.5.4 Đánh giá độ tin cậy tổng hợp bằng hệ số Composite Reliability (CR)	58
3.5.5 Đo lường tính giá trị của cấu trúc.....	58
3.5.6 Đánh giá độ phù hợp của mô hình cấu trúc.....	59
Tóm tắt chương 3.....	60
CHƯƠNG 4.....	61
KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....	61
4.1 TỔNG QUAN VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ.....	61
4.1.1 Quá trình hình thành và phát triển.....	61
4.1.2 Thực trạng về trách nhiệm xã hội của Trường Đại học Nam Cần Thơ.....	62
4.2 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....	65
4.2.1 Về Giới tính	65
4.2.2 Về Năm học	66
4.3 ĐÁNH GIÁ ĐỘ TIN CẬY THANG ĐO BẰNG HỆ SỐ CRONBACH'S ALPHA	66
4.3.1 Thang đo Quản trị nội bộ.....	66
4.3.2 Thang đo Hoạt động giảng dạy	67
4.3.3 Thang đo Hoạt động nghiên cứu	67
4.3.4 Thang đo Hoạt động xã hội	68
4.3.5 Thang đo Trách nhiệm xã hội của trường	68

4.3.6	Thang đo Chất lượng dịch vụ	69
4.3.7	Thang đo Sự hài lòng của sinh viên	70
4.3.8	Tổng hợp kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo	70
4.4	ĐÁNH GIÁ MÔ HÌNH ĐO LƯỜNG	70
4.4.1	Đánh giá chất lượng biên quan sát thang đo	70
4.4.2	Độ tin cậy thang đo (Reliability)	72
4.4.3	Độ giá trị hội tụ thang đo	73
4.4.4	Độ giá trị phân biệt	73
4.4.5	Đánh giá đa cộng tuyến	74
4.5	ĐÁNH GIÁ ĐỘ PHÙ HỢP CỦA MÔ HÌNH CẤU TRÚC	74
4.5.1	Đánh giá sự phù hợp của mô hình cấu trúc	74
4.5.2	Hệ số R-square và R square adjusted	75
4.5.3	Đánh giá hệ số tác động f^2 (f bình phương)	75
4.5.4	Đánh giá mức ý nghĩa và sự liên quan của các mối quan hệ trong mô hình cấu trúc	76
4.6	THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	78
4.6.1	Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu	78
4.6.2	Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu	78
4.6.3	So sánh với nghiên cứu trước có liên quan	83
	Tóm tắt chương 4	84
	CHƯƠNG 5	85
	KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ	85
5.1	KẾT LUẬN	85
5.2	HÀM Ý QUẢN TRỊ	85
5.2.1	Hoạt động giảng dạy	85
5.2.2	Hoạt động xã hội	86
5.2.3	Hoạt động nghiên cứu	86
5.2.4	Quản trị nội bộ	87
5.2.5	Trách nhiệm xã hội của trường	87
5.2.6	Chất lượng dịch vụ	88
5.3	HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	88
5.3.1	Hạn chế của đề tài	88
5.3.2	Hướng nghiên cứu tiếp theo	89
	TÀI LIỆU THAM KHẢO	90
	PHỤ LỤC 1 BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT SƠ BỘ	97
	PHỤ LỤC 2 BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT CHÍNH THỨC	100
	PHỤ LỤC 3 KẾT QUẢ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU KHẢO SÁT	103

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	CLDV	Chất lượng dịch vụ
2	CP	Chính phủ
3	CR	Độ tin cậy tổng hợp
4	ĐH	Đại học
5	DN	Doanh nghiệp
6	DNC	Trường Đại học Nam Cần Thơ
7	EFA	Phân tích nhân tố khám phá
8	ENQA	Hiệp hội Đảm bảo chất lượng giáo dục đại học Châu Âu
9	GD	Hoạt động giảng dạy
10	GDDH	Giáo dục đại học
11	GDP	Tổng sản phẩm
12	KD	Kinh doanh
13	KH	Khách hàng
14	NC	Hoạt động nghiên cứu
15	NCKH	Nghiên cứu khoa học
16	NĐ	Nghị định
17	NQ	Nghị quyết
18	NSNN	Ngân sách nhà nước
19	PLS-SEM	Mô hình cấu trúc tuyến tính bình phương từng phần nhỏ nhất
20	QLGD	Quản lý giáo dục
21	QT	Quản trị nội bộ
22	SEM	Mô hình cấu trúc tuyến tính
23	SHL	Sự hài lòng
24	SV	Sinh viên
25	TNXH	Trách nhiệm xã hội
26	VIF	Đa cộng tuyến
27	XH	Hoạt động xã hội

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Các nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên.....	37
Bảng 2.2: Tổng hợp tài liệu nghiên cứu có liên quan.....	42
Bảng 3.1: Thang đo Quản trị nội bộ.....	52
Bảng 3.2: Thang đo Hoạt động giảng dạy.....	52
Bảng 3.3: Thang đo Hoạt động nghiên cứu.....	53
Bảng 3.4: Thang đo Hoạt động xã hội.....	53
Bảng 3.5: Thang đo Trách nhiệm xã hội của trường.....	54
Bảng 3.6: Thang đo Chất lượng dịch vụ.....	54
Bảng 3.7: Thang đo Sự hài lòng của sinh viên.....	55
Bảng 3.8: Phân bổ cỡ mẫu khảo sát.....	56
Bảng 4.1: Kết quả phân tích về Giới tính.....	66
Bảng 4.2: Kết quả phân tích về Năm học.....	66
Bảng 4.3: Độ tin cậy của thang đo Quản trị nội bộ.....	66
Bảng 4.4: Độ tin cậy của thang đo Hoạt động giảng dạy.....	67
Bảng 4.5: Độ tin cậy của thang đo Hoạt động nghiên cứu.....	67
Bảng 4.6: Độ tin cậy của thang đo Hoạt động xã hội.....	68
Bảng 4.7: Độ tin cậy của thang đo Trách nhiệm xã hội của trường.....	68
Bảng 4.8: Độ tin cậy của thang đo Trách nhiệm xã hội của trường (lần 2).....	69
Bảng 4.9: Độ tin cậy của thang đo Chất lượng dịch vụ.....	69
Bảng 4.10: Độ tin cậy của thang đo Chất lượng dịch vụ (Lần 2).....	69
Bảng 4.11: Độ tin cậy của thang đo Sự hài lòng của sinh viên.....	70
Bảng 4.12: Bảng tổng hợp kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo.....	70
Bảng 4.13: Hệ số tải ngoài.....	71
Bảng 4.14: Độ tin cậy thang đo (Reliability).....	72
Bảng 4.15: Đánh giá tính hội tụ thang đo.....	73
Bảng 4.16: Hệ số tải chéo các nhân tố.....	73
Bảng 4.17: Đánh giá độ phân biệt bằng Chỉ số (HTMT) của các nhân tố.....	74
Bảng 4.18: Bảng giá trị VIF của các cấu trúc.....	74
Bảng 4.19: Kết quả sự phù hợp của mô hình với số liệu nghiên cứu.....	75
Bảng 4.20: Giá trị hệ số R bình phương và R bình phương hiệu chỉnh.....	75
Bảng 4.21: Giá trị hệ số tác động f^2	75
Bảng 4.22: Kết quả ước lượng “Bootstrap” của mô hình cấu trúc.....	77
Bảng 4.23: TNXH tác động đến sự hài lòng thông qua chất lượng dịch vụ.....	77
Bảng 4.24: Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu.....	79
Bảng 4.25: Đánh giá thang đo Quản trị nội bộ.....	79
Bảng 4.26: Đánh giá thang đo Hoạt động giảng dạy.....	80
Bảng 4.27: Đánh giá thang đo Hoạt động nghiên cứu.....	81
Bảng 4.28: Đánh giá thang đo Hoạt động xã hội.....	81
Bảng 4.29: Đánh giá thang đo Trách nhiệm xã hội.....	82
Bảng 4.30: Đánh giá thang đo Chất lượng dịch vụ.....	83
Bảng 4.31: Đánh giá thang đo Sự hài lòng của sinh viên.....	83

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1: Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	48
Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu	49
Hình 4.1: Cơ cấu tổ chức của Trường Đại học Nam Cần Thơ.....	63
Hình 4.2: Kết quả phân tích mô hình đo lường.....	72
Hình 4.3: Kết quả hệ số đường dẫn mô hình cấu trúc PLS-SEM	76
Hình 4.4: Mô hình nghiên cứu đạt được.....	78