

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



VÕ PHÚ HỮU

**ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH
VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên Ngành : Quản Trị Kinh Doanh

Mã số ngành : 840101

Cần Thơ, Năm 2020

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



**VÕ PHÚ HỮU
MHV : 1810605**

**ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH
VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ
Chuyên Ngành : Quản Trị Kinh Doanh
Mã số ngành : 840101**

**HƯỚNG DẪN KHOA HỌC
GS.TS. VÕ TÙNG XUÂN**

CẦN THƠ, 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi.

Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2020

HỌC VIÊN THỰC HIỆN

Võ Phú Hữu

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài “Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Nam Cần Thơ”, tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ, tạo điều kiện của tập thể Ban Giám hiệu, Khoa Kinh tế, cán bộ các phòng, ban chức năng Trường Đại học Nam Cần Thơ. Tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn chân thành về sự giúp đỡ đó.

Tôi xin bày tỏ biết ơn sâu sắc tới GS.TS. Võ Tòng Xuân, thầy đã trực tiếp hướng dẫn và chỉ bảo cho tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn bạn bè, đồng nghiệp, sinh viên của tôi đang công tác, học tập tại trường Đại học Nam Cần Thơ và gia đình động viên, khích lệ tạo điều kiện và giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện và hoàn thành luận văn này.

Cần Thơ, ngày 10 tháng 12 năm 2020

Tác giả luận văn

Võ Phú Hữu

TÓM TẮT

Trường Đại học Nam Cần Thơ được thành lập năm 2013 nhằm đào tạo nguồn nhân lực cho khu vực Đồng Bằng Sông Cửu Long. Hiện tại, Trường đang dần trở thành cơ sở đào tạo uy tín, chất lượng được nhiều sinh viên theo học. Tuy nhiên, do mới thành lập nên cũng gặp nhiều khó khăn, khác với phương châm lấy chất lượng đào tạo làm gốc, lấy người học làm trung tâm, nên trường không ngừng nghiên cứu cải tiến phương pháp dạy và học đồng thời trang bị cơ sở vật chất hiện đại phục vụ nghiên cứu và học tập của sinh viên.

Nghiên cứu này đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Nam Cần Thơ sử dụng dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá dựa trên thang đo Likert 5 mức độ. Mức độ hài lòng của sinh viên về dịch vụ đào tạo tại trường trung bình đạt 4,0 mức hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo. Kết quả phân tích cho thấy có 4 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường gồm: Nhóm Đội ngũ giảng viên, Nhóm Khả năng phục vụ, Nhóm Cơ sở vật chất và Nhóm Chương trình đào tạo. Kết quả phân tích cho thấy nhóm Giảng Viên có ảnh hưởng mạnh nhất đến chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Đại học Nam Cần Thơ. Qua nghiên cứu cũng đề xuất một số giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường bao gồm các giải pháp về Chương trình đào tạo, Đội ngũ giảng viên, Cơ sở vật chất, và khả năng phục vụ.

Với kết quả nghiên cứu đạt được, bài nghiên cứu hy vọng là cơ sở để ban giám hiệu nhà trường xây dựng các giải pháp hỗ trợ nhằm nâng cao chất lượng đào tạo tại trường tạo điều kiện tốt nhất cho các bạn sinh viên nghiên cứu và học tập.

ABSTRACT

Nam Can Tho University (NCTU) was established in 2013 to train human resources for the Mekong Delta region, the university is gradually becoming a prestigious and qualified address where many students register to study. However, due to its new establishment, it also faced a lot of difficulties, different from the motto of taking the quality of training as the basis and taking the learners as the center, so the school constantly researches to improve teaching and learning methods. At the same time, modern facilities have been steadily equipped for students to study.

This study evaluates the satisfaction of students on the training services of Nam Can Tho University using the exploratory factor analysis method based on 5-level Likert scale. The level of students' satisfaction on training services here average 4.0 for quality of training services. Analysis results show that there are 4 groups of factors affecting the quality of training services at school including Lecturers, Ability to Serve, Facilities and Training Programs. As a result, the results found that the factor of Lecturers has the strongest influence on the quality of training services at Nam Can Tho University. Through the study, researcher proposes some of solutions to improve the quality of training services at NCTU including solutions for training programs, faculty, facilities, and service abilities.

Basing on research findings, current study is hopefully seen the basis for the school administrators to build supportive solutions for improving the quality of training and create the best conditions for students' learning and research at NCTU.

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn Thạc sỹ ngành Quảng trị kinh doanh “Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo của trường đại học nam cần thơ” là kết quả của quá trình nghiên cứu độc lập nghiêm túc của tôi, dưới sự hướng dẫn khoa học của Giảng viên hướng dẫn.

Các số liệu và kết quả có trong luận văn hoàn toàn trung thực. Một số giải pháp và kiến nghị nêu trong luận văn được đề xuất từ kết quả nghiên cứu tại Trường đại học Nam Cần Thơ.

Cần Thơ, Ngày 10 Tháng 12 Năm 2020

Tác giả luận văn

Võ Phú Hữu

MỤC LỤC

	Trang
CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	3
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC.....	4
LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
TÓM TẮT.....	iii
ABSTRACT	iv
LỜI CAM ĐOAN	v
MỤC LỤC	vi
DANH SÁCH BẢNG.....	ix
DANH SÁCH HÌNH.....	x
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xi
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU.....	1
1.1 Lý do chọn đề tài	1
1.2 Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu.....	2
1.2.1 Mục tiêu tổng quát.....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	2
1.3 Câu hỏi nghiên cứu	2
1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu.....	3
1.4.2 Phạm vi nghiên cứu.....	3
1.5 Phương pháp nghiên cứu	3
1.5.1 Nghiên cứu định tính.....	3
1.5.2 Nghiên cứu định lượng.....	3
1.6 Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài.....	4
1.6.1 Ý nghĩa khoa học.....	4
1.6.2 Ý nghĩa thực tiễn của đề tài.....	4
1.7 Bố cục của nghiên cứu.....	4
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	5
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	6
2.1 Các khái niệm dùng trong nghiên cứu	6
2.1.1 Khái niệm về dịch vụ.....	6
2.1.2 Khái niệm về chất lượng dịch vụ	6

2.2	Chất lượng dịch vụ giáo dục đại học	7
2.3	Khái niệm về sự hài lòng của khách hàng	15
2.4	Sự khác biệt giữa khách hàng là SV và khách hàng thông thường ...	16
2.5	Mối quan hệ giữa chất lượng và sự hài lòng	17
2.6	Các mô hình đánh giá về chất lượng, sự hài lòng của khách hàng....	18
2.6.1	Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL	18
2.6.2	Mô hình chất lượng dịch vụ SERVPERF.....	22
2.7	Lược khảo tài liệu có liên quan.....	25
2.7.1	Tài liệu nghiên cứu ngoài nước	25
2.7.2	Tài liệu nghiên cứu trong nước	26
2.8	Giả thuyết và Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	30
2.8.1	Giả thuyết nghiên cứu	30
2.8.2	Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	32
	TÓM TẮT CHƯƠNG 2	33
	CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	34
3.1	Quy trình nghiên cứu	34
3.2	Phương pháp nghiên cứu	35
3.2.1	Nghiên cứu định tính	35
3.2.2	Nghiên cứu định lượng	36
3.3	Xây dựng thang đo.....	36
3.3.1	Chương trình đào tạo.....	37
3.3.2	Cơ sở vật chất	37
3.3.3	Đội ngũ giảng viên	38
3.3.4	Khả năng phục vụ.....	38
3.3.5	Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo.....	39
3.4	Xác định cỡ mẫu và chọn mẫu.....	39
3.4.1	Xác định cỡ mẫu.....	39
3.4.2	Phương pháp phân tích dữ liệu.....	40
	TÓM TẮT CHƯƠNG 3	45
	CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	46
4.1	Tổng quan về Trường Đại học Nam Cần Thơ.....	46
4.1.1	Giới thiệu chung	46
4.1.2	Cơ cấu tổ chức	47
4.2	Đặc điểm của mẫu nghiên cứu.....	51
4.2.1	Về ngành học.....	51
4.2.2	Về giới tính.....	52
4.3	Mức độ hài lòng của sinh viên về trường Đại học Nam Cần Thơ.....	52

4.3.1	Đánh giá của sinh viên về Chương trình đào tạo	53
4.3.2	Đánh giá của sinh viên về đội ngũ giảng viên.....	53
4.3.3	Đánh giá của sinh viên về cơ sở vật chất	54
4.3.4	Đánh giá của sinh viên về khả năng phục vụ	55
4.3.5	Đánh giá về mức độ hài lòng của sinh viên	56
4.4	Kiểm định thang đo Cronbach's Alpha các nhân tố.....	58
4.4.1	Kiểm định thang đo về chương trình đào tạo	58
4.4.2	Kiểm định thang đo về đội ngũ giảng viên	59
4.4.3	Kiểm định thang đo về cơ sở vật chất	60
4.4.4	Kiểm định thang đo về khả năng phục vụ.....	60
4.4.5	Kiểm định thang đo về sự hài lòng của sinh viên	61
4.5	Phân tích nhân tố khám phá.....	62
4.5.1	Phân tích nhân tố về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng	62
4.5.2	Phân tích nhân tố khám phá về nhân tố đánh giá sự hài lòng	64
4.5.3	Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên	65
4.5.4	Kiểm định phân phối chuẩn.....	67
4.6	So sánh với nghiên cứu của Trần Hữu Ái (2016).....	68
TÓM TẮT CHƯƠNG 4		68
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ.....		69
5.1	Kết luận.....	69
5.2	Hàm ý quản trị	69
5.2.1	Hàm ý quản trị về đội ngũ giảng viên	69
5.2.2	Hàm ý quản trị về Khả năng phục vụ	70
5.2.3	Hàm ý quản trị về cơ sở vật chất	70
5.2.4	Hàm ý quản trị về chương trình đào tạo.....	71
5.3	Những hạn chế và định hướng đề tài nghiên cứu tiếp theo	71
5.3.1	Hạn chế của nghiên cứu	71
5.3.2	Hướng đề tài nghiên cứu tiếp theo	72
TÀI LIỆU THAM KHẢO		73
	Tài liệu nước ngoài	73
	Tài liệu trong nước.....	74
PHỤ LỤC		77
BẢN CÂU HỎI		77