

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

**KHOA KINH TẾ**



**NGUYỄN THỊ MINH TÂM**

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN  
SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
HỖ TRỢ SINH VIÊN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
NAM CẦN THƠ**

**LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ  
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Cần Thơ, tháng 12, năm 2020**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA KINH TẾ**



**NGUYỄN THỊ MINH TÂM**

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN  
SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
HỖ TRỢ SINH VIÊN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
NAM CẦN THƠ**

**LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ  
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC  
PGS.TS. NGUYỄN TRI KHIÊM**

**Cần Thơ, tháng 12/năm 2020**





## LỜI CẢM TẠ

Trước tiên tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến PGS. TS Nguyễn Tri Khiêm đã tận tâm hướng dẫn, chia sẻ tài liệu và hướng dẫn tôi trong suốt quá trình làm luận văn. Tôi cũng xin chân thành biết ơn Quý Thầy, Cô trường Đại học Nam Cần Thơ đã truyền đạt những kiến thức quý báu cho tôi thông qua các môn học. Đồng thời cũng xin chân thành cảm ơn Quý Anh/Chị đồng nghiệp đã nhiệt tình giúp đỡ, tạo điều kiện và hỗ trợ tôi trong quá trình thu thập tài liệu, trả lời câu hỏi phỏng vấn.

Xin trân thành cảm ơn!

**Nguyễn Thị Minh Tâm**

## TÓM TẮT

Đề tài được thực hiện nhằm mục đích phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên trường Đại học Nam Cần Thơ về các dịch vụ hỗ trợ việc học tập và sinh hoạt ngoại khóa. Số liệu trong nghiên cứu được thu thập từ 600 sinh viên của trường đã sử dụng qua hầu hết các dịch vụ của trường. Trong nghiên cứu này sử dụng phương pháp phân tích Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố EFA và phân tích mô hình hồi qui đa biến để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ học tập và sinh hoạt ngoại khóa. Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên lần lượt là: Nhân tố cơ sở vật chất, quy trình thủ tục thực hiện dịch vụ, nhân tố nhân viên, nhân tố hoạt động ngoại khóa và cuối cùng là giảng viên – cố vấn học tập. Ngoài ra, tác giả kiểm nghiệm sự khác biệt về mức độ hài lòng của sinh viên theo giới tính, bậc học, ngành học và khóa học. Kết quả phân tích cho thấy không có sự khác biệt nào về mức độ hài lòng của sinh viên.

## **ABSTRACT**

This study was conducted to investigate the factors influencing students' satisfaction of student services and extracurricular activities at Nam Can Tho University. Data of the study was collected using questionnaires delivered to 600 students who have used the services and activities. In this study used Cronbach's Alpha index to test the consistency of satisfaction measures, exploratory factor analysis and multiple linear regression model. The study results showed the level of student satisfaction from the most to the least are: physical facilities, service procedures, staff factor, extra activities factor and teachers - academic advisors. In addition, the researchers used the one-way ANOVA to analyse differences in satisfaction levels of students in terms of genders, educational levels, and courses of study. The analytical results showed no difference in the level of student satisfaction in relation to the three aspects.

## LỜI CAM ĐOAN

Luận văn “**Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại trường Đại Học Nam Cần Thơ**” do học viên Nguyễn Thị Minh Tâm – Lớp Thạc sĩ Quản Trị Kinh Doanh khóa 1 trường Đại học Nam Cần Thơ thực hiện. 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.

Xin trân thành cảm ơn!

**Nguyễn Thị Minh Tâm**



## MỤC LỤC

LỜI CẢM TẠ .....	iv
TÓM TẮT .....	v
LỜI CAM ĐOAN .....	vii
MỤC LỤC .....	viii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	xi
DANH MỤC CÁC BẢNG .....	xii
<b>CHƯƠNG 1</b> .....	<b>1</b>
<b>GIỚI THIỆU VÀ TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>1</b>
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI .....	1
1.2 MỤC TIÊU VÀ CÂU HỎI NGHIÊN CỨU .....	2
1.2.1 Mục tiêu chung .....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể .....	2
1.2.3 Câu hỏi nghiên cứu .....	2
1.3 ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	3
1.4 Ý NGHĨA NGHIÊN CỨU .....	3
1.4.1 Ý nghĩa về lý thuyết .....	3
1.4.2 Ý nghĩa về thực tiễn .....	3
1.5 CẤU TRÚC LUẬN VĂN .....	4
<b>TÓM TẮT CHƯƠNG 1</b> .....	<b>4</b>
<b>CHƯƠNG 2</b> .....	<b>5</b>
<b>CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>5</b>
2.1 CƠ SỞ LÝ THUYẾT .....	5
2.1.1 Các khái niệm cơ bản .....	5
2.1.2 Sự hài lòng của khách hàng .....	9
2.1.3 Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng .....	9
2.2 CÁC NGHIÊN CỨU CÓ LIÊN QUAN .....	11
2.2.1 Các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ .....	11
2.3 TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỚC .....	15
2.3.1 Nghiên cứu trong nước .....	15
2.3.2 Nghiên cứu ngoài nước .....	17
2.4 MÔ HÌNH VÀ THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU .....	19

2.4.1 Đề xuất mô hình nghiên cứu .....	19
<b>TÓM TẮT CHƯƠNG 2</b> .....	22
<b>CHƯƠNG 3</b> .....	23
<b>PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	23
3.1 Quy trình nghiên cứu .....	23
3.2 Phương pháp thu thập số liệu.....	25
3.2.1 Phương pháp định tính .....	25
3.2.2 Phương pháp định lượng.....	28
<b>TÓM TẮT CHƯƠNG 3</b> .....	33
<b>CHƯƠNG 4</b> .....	34
<b>KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN</b> .....	34
4.1 GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ .....	34
4.1.1 Giới thiệu chung.....	34
4.1.2 Sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu và chiến lược phát triển trường .....	34
4.1.3 Bộ máy tổ chức .....	35
4.2 CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO .....	36
4.2.1 Những điểm mạnh.....	36
4.2.2 Những điểm yếu.....	36
4.3 ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN, NHÂN VIÊN .....	37
4.3.1 Những điểm mạnh.....	37
4.3.2 Những điểm yếu.....	37
4.4 CƠ SỞ VẬT CHẤT.....	38
4.4.1 Những điểm mạnh.....	38
4.4.2 Những điểm yếu.....	39
4.5 HOẠT ĐỘNG NGOẠI KHOÁ .....	39
4.5.1 Những điểm mạnh.....	39
4.5.2 Những điểm yếu.....	44
4.6 ĐẶC ĐIỂM MẪU NGHIÊN CỨU .....	47
4.7 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU .....	48
4.7.1 Đánh giá của SV đối với dịch vụ hỗ trợ sinh viên.....	48
4.7.2 Phân tích hệ số Cronbach's Alpha .....	51
4.7.3 Phân tích nhân tố khám phá EFA .....	56

4.7.4 Mô hình hồi quy .....	63
4.7.5 Kiểm định sự khác biệt trung bình.....	66
<b>TÓM TẮT CHƯƠNG 4</b> .....	66
<b>CHƯƠNG 5</b> .....	67
<b>KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ</b> .....	67
<b>5.1 KẾT LUẬN</b> .....	67
<b>5.2 HÀM Ý QUẢN TRỊ</b> .....	68
5.2.1 Các nguyên tắc .....	68
5.3 Thuận lợi, hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo.....	75
<b>TÓM TẮT CHƯƠNG 5</b> .....	76
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	77
<b>PHỤ LỤC</b> .....	78
<b>BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT</b> .....	78
1. KIỂM ĐỊNH CRONBACH’S ALPHA .....	81
2. PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ (EFA).....	88
3. PHƯƠNG TRÌNH HỒI QUY.....	95
4. KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT T-TEST VÀ ONE – WAY ANOVA .....	96