

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



HỨA ANH VŨ

**CÁC NHÂN TỐ
ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
KHOA KIẾN TRÚC-XÂY DỰNG VÀ MÔI TRƯỜNG
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên Ngành : Quản Trị Kinh Doanh

Mã số ngành : 840101

Cần Thơ, Năm 2022

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



HỨA ANH VŨ

CÁC NHÂN TỐ
ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
KHOA KIẾN TRÚC-XÂY DỰNG VÀ MÔI TRƯỜNG
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã ngành: 8340101

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

TS. Nguyễn Tiến Dũng

Cần Thơ, 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn này, với đề tựa là “*Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Khoa Kiến Trúc Xây Dựng và Môi Trường về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Nam Cần Thơ*”, do học viên Hứa Anh Vũ thực hiện theo sự hướng dẫn của TS Nguyễn Tiến Dũng. Luận văn đã được báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn thông qua ngày 19/03/2022

Ủy viên

Thư ký

Phản biện 1

Phản biện 2

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch hội đồng

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết luận văn do chính tôi thực hiện, các số liệu được sử dụng trong luận văn là do tôi thực hiện và chưa công bố trong công trình nghiên cứu nào.

Cần Thơ, ngày 15 tháng 4 năm 2022

Tác giả

Hứa Anh Vũ

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy/Cô khoa Kinh Tế Trường Đại Học Nam Cần Thơ, đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho tôi những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành rất bổ ích trong suốt thời gian học tập để tôi có được nền tảng kiến thức hỗ trợ rất lớn cho trong quá trình làm luận văn thạc sĩ. Trước những công lao to lớn đó tôi xin chân thành cảm ơn.

Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Thầy TS. Nguyễn Tiến Dũng đã tận tâm hướng dẫn tôi thực hiện đề cương luận văn này, thông qua việc chia sẻ cho tôi các tài liệu nghiên cứu hữu ích, cũng như kinh nghiệm nghiên cứu khoa học để tôi hoàn thành luận văn của mình.

Xin cảm ơn HĐQT, BGH Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện cho tôi được đi học.

Tôi cũng không quên gửi lời cảm ơn đến gia đình và bạn bè vì đã luôn hỗ trợ tôi và khuyến khích liên tục trong suốt những năm học tập và qua quá trình nghiên cứu và viết luận văn này

Cần Thơ, ngày 15 tháng 4 năm 2022

Người thực hiện

Hứa Anh Vũ

TÓM TẮT

Mục tiêu nghiên cứu “*Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên Khoa Kiến Trúc Xây Dựng và Môi Trường về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Nam Cần Thơ*” để xác định các nhân tố đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo, trên cơ sở đó đề xuất hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên. Trên cơ sở lý thuyết liên quan đến đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ cùng với việc lược khảo các nghiên cứu trong và ngoài nước có liên quan đến đề tài, tác giả kế thừa và đề xuất mô hình nghiên cứu ban đầu bao gồm 06 nhân tố, cụ thể: Chương trình đào tạo, Cơ sở vật chất, Đội ngũ giảng viên, Hoạt động hỗ trợ sinh viên, Hỗ trợ học phí và thủ tục hành chính và Danh tiếng của trường ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo khoa Kiến trúc xây dựng và Môi Trường tại Đại Học Nam Cần Thơ. Mẫu quan sát gồm 310 sinh viên đang học năm thứ 3 và thứ 4 khoa Kiến trúc xây dựng và Môi trường. Qua kết quả phân tích hồi quy đã xác định được 06 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng theo mức độ ảnh hưởng giảm dần gồm: Danh tiếng của Trường, chương trình đào tạo, Cơ sở vật chất, Hoạt động hỗ trợ sinh viên, Giảng viên, Hỗ trợ tài chính. Mức độ giảm dần: trong đó mạnh nhất là nhân tố Danh tiếng của Trường, chương trình đào tạo, cơ sở vật chất hoạt động hỗ trợ sinh viên, đội ngũ giảng viên cuối cùng là Hỗ trợ tài chính và thủ tục hành chính. Đồng thời, qua kiểm định sự khác biệt đã khẳng định không có sự khác biệt về mức độ hài lòng của sinh viên về giới tính, năm học ngành học. Từ kết quả phân tích dữ liệu tác giả sẽ đề xuất một số hàm ý quản trị cho lãnh đạo Trường Đại học Nam Cần Thơ, cũng như Khoa Kiến trúc xây dựng và Môi trường nhằm nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên.

Từ khóa: Sinh viên, sự hài lòng, Nam Cần Thơ.

ABSTRACT

The purpose the study “*Factors affecting students’ satisfaction on the service quality of the Department of Architecture - Civil Engineering and Environment at Nam Can Tho University*” was to find out the influence of factors in assessing education service quality, thereby proposing managerial implications to improve students’ satisfaction. Based on the theory related to the assessment of service quality and satisfaction and the related studies, the researcher adapted the research model including 6 dimensions such as (1) study program, (2) school facilities, (3) teaching staff, (4) supporting educational activities, (5) supporting services about tuition fees and administrative procedures, and (6) school reputation. There were 310 Juniors and Seniors of the Department of Architecture - Civil Engineering and Environment at Nam Can Tho University attending in this study. The result was obtained based on regression analysis indicated that 6 factors affecting students’ satisfaction in descending order, respectively school reputation, study programs, school facilities, supporting educational activities, teaching staff, supporting services about tuition fees and administrative procedures. Besides, the result also confirmed that there were no differences in the students’ satisfaction in terms of gender, or year of study. From the result of data analysis, the researcher would propose some managerial implications for the leaders of Nam Can Tho University, as well as the Department of Architecture – Civil Engineering and Environment in order to improve students’ satisfaction.

Keywords: student, satisfaction, Nam Can Tho.

MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
LỜI CẢM ƠN	iii
TÓM TẮT	iv
ABSTRACT.....	v
MỤC LỤC.....	vi
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	x
DANH MỤC BẢNG	xi
DANH MỤC HÌNH.....	xiii
CHƯƠNG 1	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 chung	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	2
1.2.3 Câu hỏi nghiên cứu	3
1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	3
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu	3
1.3.2 Đối tượng khảo sát.....	3
1.3.3 Phạm nghiên cứu	3
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	4
1.4.1 Nghiên cứu định tính	4
1.4.2 Nghiên cứu định lượng	4
1.5 Ý NGHĨA CỦA NGHIÊN CỨU	4
1.5.1 Ý nghĩa về lý thuyết.....	4
1.5.2 Ý nghĩa về thực tiễn.....	4
1.6 KẾT CẤU LUẬN VĂN	4
CHƯƠNG 2	6
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	6
2.1 CƠ SỞ LÝ THUYẾT	6
2.1.1 Các khái niệm	6

2.1.2	Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên.....	8
2.2	CÁC MÔ HÌNH ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	9
2.2.1	Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ của Gronroos (1984).....	9
2.2.1	Mô hình nghiên cứu SERVQUAL	10
2.2.2	Mô hình nghiên cứu SERVPERF	13
2.2.3	Mô hình nghiên cứu HEdPERF.....	14
2.3	TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU	15
2.3.1	Nghiên cứu nước ngoài.....	15
2.3.2	Nghiên cứu trong nước	17
2.3.3	Tổng hợp nghiên cứu có liên quan	19
2.4	GIẢ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT	20
2.4.1	Giả thuyết nghiên cứu.....	20
2.4.2	Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	24
	Tóm tắt chương 2.....	25
	CHƯƠNG 3	27
	PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	27
3.1	QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU	27
3.2	THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU	27
3.2.1	Quy trình thực hiện nghiên cứu.....	27
3.2.2	Phương pháp nghiên cứu định tính	28
3.2.3	Phương pháp nghiên cứu định lượng	30
3.2.4	Thiết kế bảng câu hỏi.....	31
3.3	XÂY DỰNG THANG ĐO	31
3.3.1	Thang đo Chương trình đào tạo.....	32
3.3.2	Thang đo Đội ngũ giảng viên	32
3.3.3	Thang đo Hỗ trợ tài chính và thủ tục hành chính.....	33
3.3.4	Thang đo Cơ sở vật chất	33
3.3.5	Thang đo Hoạt động hỗ trợ sinh viên.....	34
3.3.6	Thang đo Danh tiếng của trường.....	34
3.3.7	Thang đo Sự hài lòng của sinh viên	35
3.4	PHƯƠNG PHÁP CHỌN MẪU VÀ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU	35
3.4.1	Phương pháp chọn mẫu	35

3.4.2 Phương pháp phân tích dữ liệu.....	36
Tóm tắt chương 3	40
CHƯƠNG 4	41
KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	41
4.1 TỔNG QUAN VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ	41
4.1.1 Giới thiệu chung	41
4.1.2 Đội ngũ giảng viên.....	41
4.1.3 Hỗ trợ tài chính, và thủ tục hành chính	42
4.1.4 Cơ sở vật chất của Trường.....	42
4.1.6 Danh tiếng của Trường	43
4.2 KẾT QUẢ THỐNG KÊ KHẢO SÁT	44
4.2.1 Kết quả về giới tính	44
4.2.1 Kết quả về giới tính	44
4.2.1 Kết quả về ngành học	44
4.3 KIỂM ĐỊNH ĐỘ TIN CẬY CỦA THANG ĐO	45
4.3.1 Thang đo các biến độc lập	45
4.3.2 Độ tin cậy thang đo biến phụ thuộc.....	48
4.4 PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ EFA	49
4.4.1 Phân tích nhân tố khám phá EFA nhân tố độc lập	49
4.4.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA nhân tố phụ thuộc.....	51
4.4.3 Tạo biến đại diện sau bước phân tích nhân tố khám phá (EFA)	52
4.5 PHÂN TÍCH TƯƠNG QUAN	53
4.6 PHÂN TÍCH HỒI QUY TUYẾN TÍNH ĐA BIẾN	54
4.6.1 Kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu	54
4.6.2 Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính	54
4.7 KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT THEO CÁC ĐẶC ĐIỂM CÁ NHÂN.....	58
4.7.1 Kiểm định sự khác biệt theo Giới tính bằng T- test.....	58
4.7.2 Kiểm định sự khác biệt theo năm học bằng T- test.....	58
4.7.3 Sự khác biệt về sự hài lòng theo ngành học.....	58
4.8 THẢO LUẬN CHUNG KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....	59
4.8.1 Kết quả kiểm định Mô hình nghiên cứu.....	59
4.8.2 Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu	60

4.8.3 Kết quả đánh giá của nhân viên về các thang đo	61
4.8.4 So sánh với các nghiên cứu trước có liên quan.....	67
Tóm tắt chương 4	68
CHƯƠNG 5	69
KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ.....	69
5.1 KẾT LUẬN.....	69
5.2 HÀM Ý QUẢN TRỊ	69
5.2.1 Danh tiếng của Trường	69
5.2.2 Chương trình đào tạo	71
5.2.3 Cơ sở vật chất	72
5.2.4 Hoạt động hỗ trợ sinh viên	73
5.2.5 Giảng viên.....	74
5.2.6 Hỗ trợ tài chính và thủ tục hành chính	75
5.3 NHỮNG HẠN CHẾ VÀ ĐỊNH HƯỚNG ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	76
5.3.1 Hạn chế của nghiên cứu.....	76
5.3.2 Hướng đề tài nghiên cứu tiếp theo	76
TÀI LIỆU THAM KHẢO	77
PHỤ LỤC 1.....	80
DANH SÁCH CHUYÊN GIA	80
PHỤ LỤC 2.....	84
BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT	84

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

AUN-QA	Tổ chức đảm bảo chất lượng mạng đại học Đông Nam Á
CLDV	Chất lượng dịch vụ
CTĐT	Chương trình đào tạo
DNC	Đại học Nam cần Thơ
EFA	Phân tích nhân tố khám phá
KMO	Chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy)
KTXDMT	Kiến trúc – Xây dựng và Môi trường
NC	Nghiên cứu
Sig.	Mức ý nghĩa quan sát (Observed Significance level)
SPSS	Phần mềm xử lý thống kê dùng trong các ngành khoa học xã hội (Statistical Package for Social Sciences).
SV	Sinh viên
VIF	Tổng phương sai trích
Web	Mạng toàn cầu

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2. 1: Tổng kết một số nghiên cứu liên quan	19
Bảng 3. 1: Thang đo Chương trình đào tạo	32
Bảng 3. 2: Thang đo Đội ngũ giảng viên	32
Bảng 3. 3: Thang đo Hỗ trợ tài chính và thủ tục hành chính	33
Bảng 3. 4: Thang đo Cơ sở vật chất	33
Bảng 3. 5: Thang đo Hoạt động hỗ trợ sinh viên	34
Bảng 3. 6: Thang đo Danh tiếng của trường	34
Bảng 3. 7: Thang đo Sự hài lòng của sinh viên	35
Bảng 3. 8: Bảng phân bố cỡ mẫu nghiên cứu	36
Bảng 4. 1: Kết quả thống kê về giới tính	44
Bảng 4. 2: Kết quả thống kê về năm học	44
Bảng 4. 3: Kết quả thống kê về ngành học	44
Bảng 4. 4: Độ tin cậy thang đo của Chương trình đào tạo	45
Bảng 4. 5: Độ tin cậy thang đo của chương trình Đào Tạo	45
Bảng 4. 6: Độ tin cậy thang đo của chương trình Đào Tạo	46
Bảng 4. 7: Độ tin cậy thang đo cơ sở vật chất	46
Bảng 4. 8: Độ tin cậy thang đo hoạt động hỗ trợ sinh viên	47
Bảng 4. 9: Độ tin cậy thang đo Hỗ trợ tài chính và thủ tục hành chính	47
Bảng 4. 10: Độ tin cậy thang đo hoạt động hỗ trợ sinh viên	48
Bảng 4. 11: Độ tin cậy thang đo hoạt động hỗ trợ sinh viên	48
Bảng 4. 12: Bảng tổng hợp kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo	49
Bảng 4. 13: Bảng kiểm định KMO và Bartlett's	49
Bảng 4. 14: Bảng kết quả phân tích thông số Eigenvalues	50
Bảng 4. 15: Bảng Ma trận xoay các biến độc lập	50
Bảng 4. 16: Bảng kiểm định KMO và Bartlett's	51
Bảng 4. 17: Bảng kết quả phân tích thông số Eigenvalues	51
Bảng 4. 18: Bảng Ma trận xoay biến phụ thuộc	52
Bảng 4. 19: Bảng tạo biến đại diện cho các nhân tố	53
Bảng 4. 20: Bảng kết quả phân tích tương quan	53
Bảng 4. 21: Phân tích phương sai (ANOVA)	54

Bảng 4. 22: Chỉ tiêu đánh giá độ phù hợp của mô hình.....	54
Bảng 4. 23: Kết quả phân tích hồi quy	55
Bảng 4. 24: Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên theo Giới tính	58
Bảng 4. 25: Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên theo Năm học	58
Bảng 4. 26: Kết quả kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng theo ngành học.....	59
Bảng 4. 27: Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu.....	60
Bảng 4. 28: Đánh giá của sinh viên đối với danh tiếng của nhà Trường	62
Bảng 4. 29: Đánh giá của sinh viên đối với Chương trình đào tạo.....	62
Bảng 4. 30: Đánh giá của sinh viên về cơ sở vật chất.....	63
Bảng 4. 31: Đánh giá của sinh viên về Hoạt động hỗ trợ sinh viên	65
Bảng 4. 32: Đánh giá của sinh viên về cơ đội ngũ giảng viên.....	65
Bảng 4. 33: Đánh giá của sinh viên về Hỗ trợ tài chính và thủ tục hành chính	66
Bảng 4. 34: Đánh giá của sinh viên về sự hài lòng	67

DANH MỤC HÌNH

Hình 2. 1: Mô hình chất lượng dịch vụ	9
Hình 2. 2: Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL.....	11
Hình 2. 3: Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	25
Hình 3. 1: Quy trình nghiên cứu.....	27
Hình 4. 1: Biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hóa.....	56
Hình 4. 2: Biểu đồ phần dư chuẩn hoá Normal P-P.....	57
Hình 4. 3: Biểu đồ phân tán của phần dư	57
Hình 4. 4: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh.....	59