

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



NGUYỄN VĂN CƯỜNG

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA THÍ SINH
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TƯ VẤN TUYỂN
SINH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã ngành: 8340101

Cần Thơ, tháng 08/2022

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



**NGUYỄN VĂN CƯỜNG
MSSV: 2010632**

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA THÍ SINH
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TƯ VẤN TUYỂN
SINH 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
PGS.TS NGUYỄN TRI KHIÊM**

Cần Thơ, tháng 08/2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn này, với đề tựa là “**Đánh giá sự hài lòng của thí sinh về chất lượng dịch vụ tư vấn tuyển sinh tại Trường Đại học Nam Cần Thơ**”, do học viên Nguyễn Văn Cường thực hiện theo sự hướng dẫn của PGS. TS Nguyễn Tri Khiêm. Luận văn đã báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn thông qua ngày

Ủy viên

(Ký tên)

Ủy viên

(Ký tên)

.....
Phản biện 1

(Ký tên)

.....
Phản biện 2

(Ký tên)

.....
Cán bộ hướng dẫn

(Ký tên)

.....
Chủ tịch Hội đồng

(Ký tên)
.....

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Người hướng dẫn khoa học

PGS.TS Nguyễn Tri Khiêm

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan rằng luận văn “*Đánh giá sự hài lòng của thí sinh về chất lượng tư vấn tuyển sinh tại Trường Đại học Nam Cần Thơ*” là bài nghiên cứu của chính tôi.

Ngoại trừ những tài liệu tham khảo được trích dẫn trong luận văn này, tôi cam đoan rằng toàn phần hay những phần nhỏ của luận văn này chưa từng được công bố hoặc được sử dụng để nhận bằng cấp ở những nơi khác.

Không có sản phẩm/nghiên cứu nào của người khác được sử dụng trong luận văn này mà không được trích dẫn theo đúng quy định.

Luận văn này 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 tháng năm 2022

Tác giả

Nguyễn Văn Cường

LỜI CẢM TẠ

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 PGS. TS Nguyễn Tri Khiêm 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 tháng năm 2022

Tác giả

Nguyễn Văn Cường

TÓM TẮT

Đề tài **“Đánh giá sự hài lòng của thí sinh về chất lượng dịch vụ tư vấn tuyển sinh tại Trường Đại học Nam Cần Thơ”** xác định các nhân tố đánh giá chất lượng dịch vụ tư vấn tuyển sinh, trên cơ sở đó đề xuất hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của thí sinh. 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: Sự phản hồi, Quy trình tổ chức thực hiện, Khả năng phục vụ, Thái độ ứng xử, Chất lượng cảm nhận, Phương tiện hữu hình ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của thí sinh về chất lượng dịch vụ tư vấn tuyển sinh tại Trường Đại học Nam Cần Thơ. Mẫu quan sát gồm 250 thí sinh đến xét tuyển năm 2022. 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: Quy trình tổ chức thực hiện, Sự phản hồi, Khả năng phục vụ, Chất lượng cảm nhận, Thái độ ứng xử, Phương tiện hữu hình. Đồng thời, qua kiểm định sự khác biệt đã khẳng định không có sự khác biệt về mức độ hài lòng của thí sinh về giới tính, khu vực sinh sống và có sự khác biệt về thí sinh đang theo học tại Khoa. 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 Phòng tư vấn tuyển sinh và truyền thông nhằm nâng cao mức độ hài lòng của thí sinh.

Từ khóa: Thí sinh, sự hài lòng, Nam Cần Thơ, chất lượng dịch vụ tư vấn tuyển sinh.

ABSTRACT

Research on "Assessing candidates' satisfaction about the quality of admissions counseling services at Can Tho University" was to evaluate the factors affecting the quality of admission counseling services, and to suggest managerial implications to improve candidate satisfaction. On the basis of the theory related to the assessment of service quality satisfaction along with review of domestic and foreign studies related to the topic, the author inherits and proposes the research model composing 06 factors: Feedback, Process of organization and implementation, Service ability, Attitude, Perceived quality, Tangible means affecting the satisfaction level of candidates about the quality of enrollment consulting services at Nam Can Tho University. Observational sample includes 250 candidates for admission in 2022. Through the results of regression analysis, 06 factors affecting satisfaction have been identified according to the level of decreasing influence: Process of organization, implementation, Feedback, Serviceability, Perceived Quality, Attitudes, Tangibles. Through the difference test, it has been confirmed that there is no difference in the satisfaction level of candidates in terms of gender, living area and there is a difference in candidates studying at the Faculty. From the results of data analysis, the study proposes some managerial implications for the leaders of Southern Can Tho University, as well as the Admissions and Communication Advisory Department in order to improve the candidate's satisfaction level.

Keywords: Candidates, satisfaction, Nam Can Tho, counselling service quality.

MỤC LỤC

	Trang
CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC	ii
LỜI CAM ĐOAN	iii
LỜI CẢM TẠ	iv
TÓM TẮT	iv
ABSTRACT	vi
MỤC LỤC	vii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	xi
DANH MỤC BẢNG	xii
DANH MỤC HÌNH	xiv
CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN 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	2
1.3 ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	3
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	3
1.4.1 Phương pháp nghiên cứu định tính	3
1.4.2 Phương pháp nghiên cứu định lượng	3
1.5 Ý NGHĨA THỰC TIỄN CỦA NGHIÊN CỨU	3
1.6 KẾT CẤU CỦA LUẬN VĂN	4
CHƯƠNG CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	5
2.1 CƠ SỞ LÝ THUYẾT	5
2.1.1 Khái niệm về tuyến sinh	5
2.1.2 Khái niệm sự hài lòng của khách hàng	5
2.1.3 Phân loại sự hài lòng của khách hàng	6
2.1.4 Lý thuyết về chất lượng dịch vụ	7
2.2 MỘT SỐ MÔ HÌNH LÝ THUYẾT NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	9

2.2.1 Mô hình SERVQUAL.....	9
2.2.2 Mô hình nghiên cứu SERVPERF	12
2.3 TỔNG QUAN CÁC NGHIÊN CỨU	13
2.3.1 Nghiên cứu nước ngoài	13
2.3.2 Nghiên cứu trong nước	14
2.4 GIẢ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH CHỌN LỰA NGHIÊN CỨU	16
2.4.1 Các giả thuyết nghiên cứu.....	16
2.4.2 Kết quả khảo sát chuyên gia	19
2.4.3 Mô hình nghiên cứu đề xuất	20
CHƯƠNG 3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	22
3.1 QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU	22
3.2 THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU	22
3.2.1 Quy trình thực hiện nghiên cứu	22
3.2.2 Phương pháp nghiên cứu định tính	23
3.2.3 Phương pháp nghiên cứu định lượng.....	25
3.2.4 Thiết kế bảng câu hỏi	25
3.3 XÂY DỰNG THANG ĐO.....	26
3.3.1 Thang đo về sự phản hồi	26
3.3.2 Thang đo về quy trình tổ chức thực hiện	27
3.3.3 Thang đo về thái độ ứng xử	27
3.3.4 Thang đo về khả năng phục vụ	28
3.3.5 Thang đo về chất lượng cảm nhận	28
3.3.6 Thang đo về phương tiện hữu hình	29
3.3.7 Thang đo về sự hài lòng.....	29
3.4 PHƯƠNG PHÁP CHỌN MẪU VÀ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU.....	30
3.4.1 Phương pháp chọn mẫu.....	30
3.4.2 Phương pháp phân tích dữ liệu	30
CHƯƠNG 4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....	35
4.1 TỔNG QUAN VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ	35
4.1.1 Giới thiệu chung.....	35
4.1.2 Giới thiệu phòng tư vấn tuyển sinh.....	36
4.1.3 Dịch vụ hỗ trợ tư vấn trực tuyến.....	36
4.1.4 Quy trình tổ chức thực hiện	36

4.1.5 Danh tiếng của Trường	37
4.2 KẾT QUẢ THỐNG KÊ KHẢO SÁT.....	37
4.2.1 Kết quả về giới tính.....	37
4.2.1 Kết quả về khu vực sinh sống	37
4.2.1 Kết quả về khoa thí sinh theo học.....	38
4.3 KIỂM ĐỊNH ĐỘ TIN CẬY CỦA THANG ĐO	38
4.3.1 Thang đo các biến độc lập	38
4.3.2 Độ tin cậy thang đo biến phụ thuộc	41
4.4 PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ EFA.....	42
4.4.1 Phân tích nhân tố khám phá EFA nhân tố độc lập.....	42
4.4.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA nhân tố phụ thuộc.....	44
4.4.3 Tạo biến đại diện sau bước phân tích nhân tố khám phá (EFA)....	45
4.5 PHÂN TÍCH TƯƠNG QUAN.....	46
4.6 PHÂN TÍCH HỒI QUY TUYẾN TÍNH ĐA BIẾN	47
4.6.1 Kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu.....	47
4.6.2 Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính.....	47
4.6.3 Kiểm định phân phối chuẩn	48
4.7 KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT THEO CÁC ĐẶC ĐIỂM CÁ NHÂN	50
4.7.1 Kiểm định sự khác biệt theo Giới tính bằng T- test.....	50
4.7.2 Kiểm định sự khác biệt theo khu vực sinh sống bằng T- test.....	50
4.7.3 Sự khác biệt về sự hài lòng thí sinh học theo khoa.....	51
4.8 THẢO LUẬN CHUNG KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....	52
4.8.1 Kết quả kiểm định Mô hình nghiên cứu	52
4.8.2 Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu	52
4.8.3 Kết quả đánh giá của nhân viên về các thang đo	53
CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ	58
5.1 KẾT LUẬN.....	58
5.2 MỘT SỐ HÀM Ý QUẢN TRỊ	59
5.2.1 Hàm ý quản trị đối với yếu tố Quy trình tổ chức thực hiện.....	59
5.2.2 Hàm ý quản trị đối với yếu tố Sự phản hồi.....	60
5.2.3 Hàm ý quản trị đối với yếu tố Khả năng phục vụ.....	61
5.2.4 Hàm ý quản trị đối với yếu tố Chất lượng cảm nhận.....	61
5.2.5 Hàm ý quản trị về đối với yếu tố Thái độ ứng xử.....	62

5.2.6 Hàm ý quản trị đối với yếu tố Phương tiện hữu hình	63
5.3 KIẾN NGHỊ	63
5.4 HẠN CHẾ CỦA LUẬN VĂN VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	64
5.4.1 Hạn chế	64
5.4.2 Một số hướng nghiên cứu tiếp theo:	64
TÀI LIỆU THAM KHẢO	65
PHỤ LỤC 1 DANH SÁCH CHUYÊN GIA	67
PHỤ LỤC 2 BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT	69
PHỤ LỤC 3 CÁC BẢNG CHẠY DỮ LIỆU	72

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
CLGD	Chất lượng giáo dục
CTĐT	Chương trình đào tạo
DNC	Đại học Nam Cần Thơ
ĐBSCL	Đồng Bằng Sông Cửu Long
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 3.1: Thang đo về sự phản hồi.....	27
Bảng 3.2: Thang đo quy trình tổ chức thực hiện.....	27
Bảng 3.3: Thang đo về thái độ ứng xử.....	28
Bảng 3.4: Thang đo về khả năng phục vụ.....	28
Bảng 3.5: Thang đo về chất lượng cảm nhận.....	29
Bảng 3.6: Thang đo về phương tiện hữu hình.....	29
Bảng 3.7: Thang đo về sự hài lòng	30
Bảng 4.1: Kết quả thống kê về giới tính	37
Bảng 4.2: Kết quả thống kê về khu vực sống	37
Bảng 4.3: Kết quả thống kê về khoa thí sinh theo học.....	38
Bảng 4.4: Độ tin cậy thang đo của Sự phản hồi.....	39
Bảng 4.5: Độ tin cậy thang đo quy trình tổ chức thực hiện	39
Bảng 4.6: Độ tin cậy thang đo thái độ ứng xử	40
Bảng 4.7: Độ tin cậy thang đo khả năng phục vụ	40
Bảng 4.8: Độ tin cậy thang đo chất lượng cảm nhận.....	41
Bảng 4.9: Độ tin cậy thang đo phương tiện hữu hình	41
Bảng 4.10: Độ tin cậy thang đo hoạt động hỗ trợ sinh viên	42
Bảng 4.11: Bảng tổng hợp kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo	42
Bảng 4.12: Bảng kiểm định KMO và Bartlett's	43
Bảng 4.13: Bảng kết quả phân tích thông số Eigenvalues	43
Bảng 4.14: Bảng Ma trận xoay các biến độc lập	43
Bảng 4.15: Bảng kiểm định KMO và Bartlett's	44
Bảng 4.16: Bảng kết quả phân tích thông số Eigenvalues	45
Bảng 4.17: Bảng Ma trận xoay biến phụ thuộc.....	45
Bảng 4.18: Bảng tạo biến đại diện cho các nhân tố	46
Bảng 4.19: Bảng kết quả phân tích tương quan	46
Bảng 4.20: Phân tích phương sai (ANOVA)	47
Bảng 4.21: Chỉ tiêu đánh giá độ phù hợp của mô hình.....	47
Bảng 4.22: Kết quả phân tích hồi quy.....	47
Bảng 4.23: Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của thí sinh theo Giới tính ...	50
Bảng 4.24: Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của thí sinh theo khu vực sinh sống	51
Bảng 4.25: Kiểm tra tính đồng nhất của phương sai.....	51

Bảng 4.26: Bảng Anova theo Khoa thí sinh theo học	51
Bảng 4.27: Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu	52
Bảng 4.28: Đánh giá của thí sinh đối với sự phản hồi	54
Bảng 4.29: Đánh giá của thí sinh đối với quy trình tổ chức thực hiện	54
Bảng 4.30: Đánh giá của thí sinh thái độ ứng xử.....	55
Bảng 4.31: Đánh giá của thí sinh về khả năng phục vụ.....	55
Bảng 4.32: Đánh giá của thí sinh về chất lượng cảm nhận.....	56
Bảng 4.33: Đánh giá của sinh viên về Phương tiện hữu hình.....	56
Bảng 4.34: Đánh giá của thí sinh về sự hài lòng.....	56

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1: Mô hình SERVQUAL.....	11
Hình 2.2: Quá trình giao tiếp.....	17
Hình 2.3: Mô hình nghiên cứu đề xuất	20
Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu	22
Hình 4.1: Biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hóa.....	49
Hình 4.2: Biểu đồ phần dư chuẩn hoá Normal P-P.....	49
Hình 4.3: Biểu đồ phân tán của phần dư.....	50
Hình 4.4: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh	52