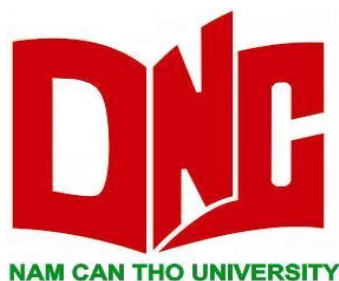


**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



VÕ THANH LỰA

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ CẦN THƠ**

LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản Trị Kinh Doanh

Mã ngành: 8340101

Cần Thơ, 11/2022

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA KINH TẾ



VÕ THANH LỰA

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ CẦN THƠ**

LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
Chuyên ngành: Quản Trị Kinh Doanh
Mã ngành: 8340101

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC
PGS-TS. VÕ VĂN DỨT

Cần Thơ, 11/2022

TRANG CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn/Đề án này, với đề tựa là “**Phân tích mức độ hài lòng của sinh viên về cơ sở vật chất tại Trường Cao Đẳng nghề Cần Thơ**”, do học viên **Võ Thanh Lạ** thực hiện theo sự hướng dẫn của PGS-TS. Võ Văn Dứt Luận văn/Đề án đã báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn/đề án thông qua ngày 15/10/2022.

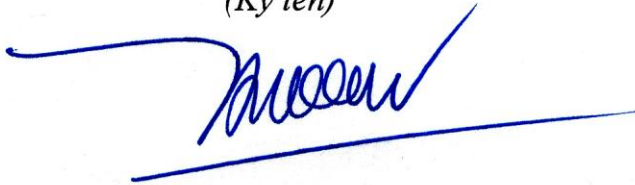
Ủy viên
(Ký tên)



TS. Nguyễn Thị Mỹ Dung
Phản biện 1
(Ký tên)



TS. Bảo Trung
Cán bộ hướng dẫn
(Ký tên)

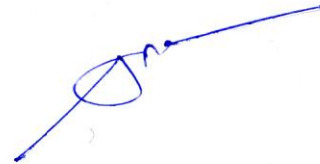


PGS-TS. Võ Văn Dứt

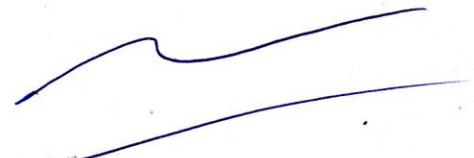
Thư ký
(Ký tên)



TS. Đoàn Hoài Nhân
Phản biện 2
(Ký tên)



TS. Nguyễn Quốc Nghi
Chủ tịch Hội đồng
(Ký tên)



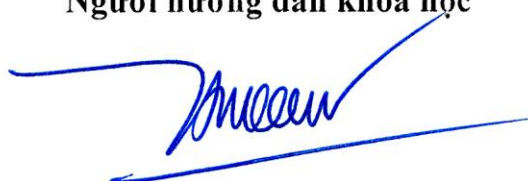
PGS-TS. Đào Duy Huân

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

Đồng ý!

TP. Cần Thơ, ngày tháng ... năm 2022

Người hướng dẫn khoa học



PGS.TS VÕ VĂN DỨT

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến thầy PGS. TS Võ Văn Dứt đã tận tâm hướng dẫn tôi trong quá trình làm luận văn này. Tôi cũng xin trân thành cảm ơn quý Thầy/ Cô, Anh/ Chị đồng nghiệp khoa điện tử đã tham gia thảo luận, hỗ trợ và cung cấp thông tin cho tôi được hoàn thành luận văn.

Tôi xin gửi lời cảm ơn đến các bạn sinh viên đã tham gia thảo luận và thực hiện khảo sát góp phần quan trọng để tôi thực hiện đề tài nghiên cứu luận văn.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến gia đình và tất cả bạn bè đã giúp đỡ, động viên tôi trong quá trình học tập và thực hiện đề tài.

Xin trân thành cảm ơn!

TP. Cần Thơ, Ngày Tháng Năm 2022
Học Viên Thực Hiện

Võ Thanh Lụa

TÓM TẮT

Nghiên cứu được thực hiện nhằm phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên tại trường Cao Đẳng Nghề Cần Thơ từ đó đề xuất hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên. Mô hình nghiên cứu đề xuất sẽ được khảo sát bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện thông qua các em sinh viên đang theo học tại trường Cao Đẳng Nghề Cần Thơ. Mô hình nghiên cứu đề xuất gồm 08 nhân tố độc lập, 01 nhân tố phụ thuộc, 300 mẫu thuận tiện.

Tác giả sử dụng phương pháp hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố EFA và phân tích mô hình hồi qui đa biến để xác định nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên tại trường Cao Đẳng Nghề Cần Thơ. Kết quả nghiên cứu cho thấy 06 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên về theo mức độ giảm dần là: lý thuyết, thực hành, danh tiếng, giáo viên, ăn uống, học phí.

Từ khóa: sự hài lòng của sinh viên, cao đẳng Nghề Cần Thơ.

ABSTRACT

The study was conducted to analyze the factors affecting student satisfaction at Can Tho Vocational College, thereby proposing managerial implications to improve student satisfaction. The proposed research model will be surveyed by convenient sampling method through students studying at Can Tho Vocational College. The proposed research model includes 08 independent factors, 01 dependent factor, 300 convenience samples.

The author uses Cronbach's Alpha reliability coefficient method, EFA factor analysis and multivariate regression model analysis to determine factors affecting student satisfaction at Can Tho Vocational College. Research results show that 06 factors affect the level of student satisfaction in descending order of magnitude: theory, practice, reputation, teachers, meals, tuition fees.

Keywords: student satisfaction, Can Tho Vocational College.

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn với đề tài: “**Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên tại trường Cao Đẳng Nghề Cần Thơ**”, đây là công trình nghiên cứu khoa học của tôi thực hiện. Số liệu sử dụng trong luận văn và kết quả phân tích thể hiện trong đề tài hoàn toàn trung thực, số liệu và kết quả đề tài không trùng với bất kì đề tài nghiên cứu khoa học nào.

TP. Cần Thơ, ngày..... tháng năm 2022

Học Viên Thực Hiện

Võ Thanh Lụa

MỤC LỤC

	Trang
CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	ii
NHẬN XÉT CỦA HỘI ĐỒNG XÉT DUYỆT	ii
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC Error! Bookmark not defined.	
LỜI CẢM TẠ	iii
TÓM TẮT	v
ABSTRACT	vi
LỜI CAM ĐOAN	vi
MỤC LỤC	viii
DANH MỤC CÁC BẢNG	xi
DANH MỤC CÁC HÌNH	xiii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	xiv
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1.1 Lý do chọn đề tài nghiên cứu	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu	1
1.2.1 Mục tiêu chung.....	1
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	1
1.3 Câu hỏi nghiên cứu	2
1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.4.2 Đối tượng khảo sát	2
1.4.3 Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.5 Phương pháp nghiên cứu.....	2
1.6 Ý nghĩa của đề tài nghiên cứu.....	3
1.6.1 Ý nghĩa khoa học	3
1.6.2 Ý nghĩa thực tiễn.....	3
1.6.3 Ý nghĩa bản thân	3
1.7 Bố cục của đề tài nghiên cứu	3
Tóm tắt chương 1	4
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH	5
NGHIÊN CỨU.....	5
2.1 Khái niệm về sự hài lòng của khách hàng.....	5
2.2 Sự hài lòng của sinh viên	6
2.3 Dịch Vụ	6
2.3.1 Khái niệm về dịch vụ	6
2.3.2 Đặc điểm của dịch vụ.....	7
2.3.3 Khái niệm chất lượng, chất lượng dịch vụ.....	7
2.4 Cơ sở vật chất (CSVC).....	8
2.4.1 Khái niệm cơ sở vật chất.....	8
2.4.2 Cơ sở vật chất trong giáo dục.....	9
2.5 Mức độ hài lòng (MĐHL).....	9

2.5.1 Khái niệm về mức độ hài lòng (MĐHL).....	9
2.5.2 Mức độ hài lòng của khách hàng phụ thuộc vào nhân tố (MĐHL)	9
2.5.3 Các mức độ hài lòng của khách hàng (MĐHL)	10
2.6 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.....	11
2.7 Tổng quan các đề tài nghiên cứu.....	12
2.7.1 Nghiên cứu trong nước.....	12
2.7.2 Nghiên cứu ngoài nước	13
2.8 Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu.....	16
2.8.1 Các mô hình nghiên cứu	16
2.8.2 Giả thuyết nghiên cứu	24
2.8.3 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	25
Tóm tắt chương 2	26
CHƯƠNG 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	27
3.1 Quy trình nghiên cứu	27
3.2 Phương pháp nghiên cứu.....	28
3.2.1 Phương pháp nghiên cứu định tính	28
3.2.2 Phương pháp nghiên cứu định lượng	30
3.3 Xây dựng thang đo	30
3.4 Phương pháp phân tích dữ liệu	32
Tóm tắt chương 3	34
CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	35
4.1 Tổng quan trường Cao Đẳng Nghề Cần Thơ.....	35
4.1.1 Giới thiệu chung.....	35
4.1.2. Đội ngũ giáo viên, phòng học	36
4.1.3 Danh tiếng của trường.....	37
4.1.4 Cơ Sở vật chất	37
4.2 Thống kê mẫu nghiên cứu.....	38
4.3 Đánh giá độ tin cậy của thang đo	41
4.3.1 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo phòng học lý thuyết, thiết bị dạy lý thuyết.....	41
4.3.2 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo xưởng thực hành, thiết bị dạy thực hành	41
4.3.3 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo khu luyện tập vui chơi giải trí, nhà thi đấu đa năng, thư viện.....	43
4.3.4 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo ăn uống, căn tin, kho, bãi xe, nhà vệ sinh	43
4.3.5 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo đội ngũ giảng viên, nhân viên	44
4.3.6 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo học phí.....	45
4.3.7 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo điều kiện thực hành, môi trường thực hành	46
4.3.7 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo danh tiếng của trường.....	47
4.3.8 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo hài lòng.....	47
4.4 Phân tích nhân tố khám phá EFA.....	48
4.4.1 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến độc lập (Lần 1).....	48
4.4.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến phụ thuộc	51
4.4.3 Điều chỉnh mô hình nghiên cứu và các giả thuyết.....	52

4.5 Phân tích tương quan Pearson.....	56
4.6 Phân tích hồi quy bội.....	56
4.6.1 Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình.....	56
4.6.2 Kiểm định phân phối chuẩn phần dư	57
4.6.3 Kiểm định đa cộng tuyến	59
4.6.4 Kiểm định giả thuyết	60
4.7 Kiểm định sự khác biệt	61
4.7.1 Kiểm định sự khác biệt đối với nhân tố giới tính.....	61
4.7.2 Kiểm định sự khác biệt đối với nhân tố ngành học.....	62
4.7.3 Kiểm định sự khác biệt đối với nhân tố học lực	64
4.7.4 Kiểm định sự khác biệt đối với nhân tố hệ đào tạo.....	66
4.7.5 Kiểm định sự khác biệt đối với nhân tố sinh viên năm học.....	67
4.8 Thảo luận kết quả nghiên cứu	67
4.9 So sánh kết quả nghiên cứu.....	73
Tóm tắt chương 4	73
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ.....	74
5.1 Kết Luận.....	74
5.2 Hàm ý quản trị.....	75
5.2.1 Nhân tố phòng học lý thuyết, thiết bị dạy lý thuyết (LT)	75
5.2.2 Xưởng thực hành thiết bị dạy thực hành (TH).....	75
5.2.3 Danh tiếng của trường (DT).....	76
5.2.4 Đội ngũ giảng viên, nhân viên (GV).....	76
5.2.5 Ăn uống, căn tin, kho bãi xe, nhà vệ sinh (AU).....	77
5.2.6 Học phí (HP).....	77
5.2.7 Sự khác biệt về chuyên ngành, năm học, giới tính, hệ đào tạo.....	78
5.3 Hạn chế đề tài.....	78
Tóm tắt chương 5	78
TÀI LIỆU THAM KHẢO	79
I. Tài Liệu Tiếng Việt	79
II. Tài Liệu Tiếng Anh.....	79
PHỤ LỤC 1: NỘI DUNG PHỎNG VẤN CHUYÊN GIA VÀ THẢO LUẬN NHÓM SINH VIÊN	80
PHỤ LỤC 2: DANH SÁCH PHỎNG VẤN CHUYÊN GIA	83
PHỤ LỤC 3: DANH SÁCH THẢO LUẬN NHÓM SINH VIÊN.....	83
PHỤ LỤC 4. PHIẾU KHẢO SÁT SINH VIÊN	84
PHỤ LỤC 5: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU SPSS.....	89

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2. 1 Tóm tắt tổng quan nghiên cứu	15
Bảng 3. 1 Biên quan sát ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên về CSVC tại TCĐNCT	28
Bảng 3. 2 Bảng thang đo chính thức của mô hình nghiên cứu	31
Bảng 4. 1 Kết quả khảo sát theo Ngành	38
Bảng 4. 2 Kết quả khảo sát theo Học Lực.....	39
Bảng 4. 3 Kết quả khảo sát theo Học Lực.....	40
Bảng 4. 4 Kết quả khảo sát theo Năm Học	40
Bảng 4. 5 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo phòng học lý thuyết,	41
Bảng 4. 6 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo xưởng thực hành,	42
Bảng 4. 7 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo khu luyện tập vui chơi giải trí, nhà thi đấu đa năng, thư viện	43
Bảng 4. 8 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo ăn uống, căn tin,.....	44
Bảng 4. 9 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo đội ngũ giảng viên, nhân viên	45
Bảng 4. 10 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo học phí	46
Bảng 4. 11 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo điều kiện thực hành,.....	46
Bảng 4. 12 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo danh tiếng trường.....	47
Bảng 4. 13 Kết quả kiểm định tin cậy của thang đo hài lòng	48
Bảng 4. 14 Kết quả kiểm định KMO and Bartlett các biến độc lập	48
Bảng 4. 15 Kết quả phương sai trích và giá trị Eigenvalue	49
Bảng 4. 16 Ma trận xoay nhân tố	50
Bảng 4. 17 Kết quả kiểm định KMO và Bartlett các biến phụ thuộc	51
Bảng 4. 18 Kết quả tổng phương sai trích và giá trị Eigenvalues của biến phụ thuộc	52
Bảng 4. 19 Kết quả phân tích ma trận xoay nhân tố sự hài lòng	52
Bảng 4. 20 Thang đo của mô hình nghiên cứu chính thức	53
Bảng 4. 21 Ma trận tương quan giữa các nhân tố	56
Bảng 4. 22 Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình	57
Bảng 4. 23 Kiểm định mức độ giải thích của mô hình	57
Bảng 4. 24 Thống kê phân tích các hệ số hồi quy	60
Bảng 4. 25 Kết quả kiểm định giả thuyết.....	61
Bảng 4. 26 Thống kê sự hài lòng theo giới tính.....	61
Bảng 4. 27 Kết quả kiểm định sự hài lòng theo giới tính	62
Bảng 4. 28 Kiểm định sự đồng nhất về ngành học	63
Bảng 4. 29 Kết quả phân tích ANOVA theo ngành học	63
Bảng 4. 30 Bảng mô tả kết quả phân tích ANOVA theo ngành học	64
Bảng 4. 31 Kiểm định sự đồng nhất về phương sai của học lực.....	65
Bảng 4. 32 Phân tích ANOVA theo học lực	65
Bảng 4. 33 Bảng mô tả kết quả phân tích ANOVA theo học lực	65
Bảng 4. 34 Thống kê sự hài lòng theo hệ đào tạo	66
Bảng 4. 35 Kết quả kiểm định sự hài lòng theo hệ đào tạo	66
Bảng 4. 36 Thống kê sự hài lòng theo năm học.....	67

Bảng 4. 37 Kết quả kiểm định sự hài lòng theo năm học	67
Bảng 4. 38 Ý nghĩa của mức giá trị trung bình thang đo	68
Bảng 4. 39 Thống kê trung bình của nhóm nhân tố LT	69
Bảng 4. 40 Thống kê trung bình của nhóm nhân tố TH.....	69
Bảng 4. 41 Thống kê trung bình của nhóm nhân tố DT.....	70
Bảng 4. 42 Thống kê trung bình của nhóm nhân tố GV	71

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 2. 1 Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng	12
Hình 2. 2 Mô hình chất lượng dịch vụ Parasuraman (1985).....	17
Hình 2. 3 Mô hình dịch vụ SERVPERF	18
Hình 2. 4 Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ	19
Hình 2. 5 Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng các quốc gia EU	19
Hình 2. 6 Mô hình Kỳ vọng - Cảm nhận	20
Hình 2. 7 Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ (American Customer Satisfaction Index - ACSI)	21
Hình 2. 8 Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng các quốc gia EU	22
Hình 2. 9 Mô hình của Gronroos	23
Hình 2. 10 Mô hình tiền đề và trung gian	23
Hình 2. 11 Mô hình đề xuất nghiên cứu.....	25
Hình 3. 1 Quy trình nghiên cứu của đề tài.....	27
Hình 4. 1 Mô hình nghiên cứu chính thức	55
Hình 4. 2 Biểu đồ tần số Histogram.....	58
Hình 4. 3 Biểu đồ tần số P-P Plot	58
Hình 4. 4 Biểu đồ tần số Scatterplo.....	59

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	TỪ VIẾT TẮT	DIỄN GIẢI
1	TCĐNCT	Trường cao Đẳng Nghề Cần Thơ
2	CSGD	Cơ sở Giáo Dục
3	NQ	Nghị quyết
4	TW	Trung ương
5	NĐ	Nghị định
6	QĐ	Quyết định
7	CP	Chính phủ
8	LĐTBOXH	Lao động thương binh xã hội
9	TCVN ISO	Tiêu chuẩn Việt Nam ISO
10	DV	Dịch vụ
11	SV	Sinh viên
12	ĐBSCL	Đồng bằng sông cửu long
13	CSVC	Cơ sở vật chất
14	ĐKTH	Điều kiện thực hành
15	MĐHL	Mức độ hài lòng
16	CTĐT	Chương Trình Đào Tạo
17	THCS	Trung học cơ sở
18	THPT	Trung học phổ thông