

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



NGUYỄN THỊ THU TÂM

**PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

LUẬN VĂN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã Ngành: 7340101

CẦN THƠ – NĂM 2019

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



**NGUYỄN THỊ THU TÂM
MSSV: 151707**

**PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

**LUẬN VĂN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã Ngành: 7340101**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC
Th.S TRẦN HỒNG MINH NGỌC**

CẦN THƠ – NĂM 2019

MỤC LỤC

	Trang
CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
LỜI CẢM ƠN	ii
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC.....	iii
LỜI CAM ĐOAN	iv
MỤC LỤC	v
DANH MỤC HÌNH.....	viii
DANH MỤC BẢNG	ix
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	x
CHƯƠNG 1.....	1
TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1.1 SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
1.2.1 Mục tiêu chung.....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	2
1.3 CÂU HỎI NGHIÊN CỨU.....	3
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	4
1.6 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU	4
1.6.1 Tài liệu nước ngoài.....	4
1.6.2 Tài liệu trong nước	6
1.7 BỐ CỤC ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	15
CHƯƠNG 2.....	17
CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	17
2.1 CƠ SỞ LÝ THUYẾT.....	17
2.1.1 Khái niệm sự hài lòng của khách hàng	17
2.1.2 Phân loại sự hài lòng của khách hàng	17
2.1.3 Lý thuyết về chất lượng dịch vụ.....	18
2.2 MỘT SỐ MÔ HÌNH LÝ THUYẾT NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	21

2.2.1 Mô hình các nhân tố quyết định đến chất lượng dịch vụ	21
2.2.2. Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ	21
2.2.3 Mô hình SERVQUAL	23
2.2.4 Mô hình chất lượng chức năng và chất lượng kỹ thuật của Gronroos .	24
2.3 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT.....	25
CHƯƠNG 3.....	31
THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU	31
3.1. QUY TRÌNH THỰC HIỆN NGHIÊN CỨU	31
3.2 NGHIÊN CỨU CHÍNH THỨC.....	33
3.2.1 Phương pháp thu thập số liệu	33
3.2.2 Phương pháp phân tích theo mục tiêu	34
3.2.3 Lý thuyết các phương pháp nghiên cứu dùng trong đề tài	34
CHƯƠNG 4.....	39
KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ GIẢI PHÁP	39
4.1. GIỚI THIỆU VỀ TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ.....	39
4.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển Trường Đại học Nam Cần Thơ	39
4.1.2 Cơ sở vật chất.....	39
4.2. THÔNG TIN CHUNG VỀ ĐÁP VIÊN.....	42
4.2.1. Về giới tính, số năm học và khoa của sinh viên đang học tại trường .	42
4.2.2 Về ngành sinh viên đang theo học	44
4.3 CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ.....	45
4.3.1 Đánh giá của sinh viên về tầm quan trọng của các yếu tố	45
4.3.2 Kiểm tra độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha.....	49
4.3.3 Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA).....	53
4.4.4 Mô hình điều chỉnh.....	60
4.4.5 Phân tích hồi qui tuyến tính đa biến.....	61
4.4 CƠ SỞ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP	65
4.5 MỘT SỐ GIẢI PHÁP LÀM TĂNG SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI DNC.....	66
4.5.1 Giải pháp cho nhóm giảng viên.....	66
4.5.2 Giải pháp nhóm cơ sở vật chất	67
4.5.3 Giải pháp nhóm khả năng phục vụ.....	67

4.5.4 Giải pháp nhóm chương trình đào tạo	68
4.5.5 Giải pháp nhóm giá trị cảm nhận	68
4.5.6 Giải pháp nhóm chất lượng cảm nhận.....	69
CHƯƠNG 5.....	70
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	70
5.1 KẾT LUẬN.....	70
5.2 KIẾN NGHỊ.....	70
5.3 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI	72
5.4 ĐỀ XUẤT HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO.....	73
TÀI LIỆU THAM KHẢO	74
PHỤ LỤC	76
PHIẾU KHẢO SÁT	76
PHỤ LỤC	80
PHÂN TÍCH SỐ LIỆU	80