

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA KINH TẾ



NGÔ THỊ TÚ UYÊN

**NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ:
TRƯỜNG HỢP KHỐI NGÀNH
KẾ TOÁN – NGÂN HÀNG**

**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



NGÔ THỊ TÚ UYÊN

**NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ:
TRƯỜNG HỢP KHỐI NGÀNH
KẾ TOÁN – NGÂN HÀNG**

**LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ NGÀNH: 8340101**

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

Cần Thơ, tháng 12 - năm 2020

[illegible]

Người hướng dẫn khoa học

ii

LỜI CẢM TẠ

Trước tiên, tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy, Cô Trường đại học Nam Cần Thơ, Đại học Cần Thơ đặt biệt là Quý Thầy, Cô Khoa Kinh tế Trường đại học Nam Cần Thơ đã tận tình giảng dạy, hết lòng truyền đạt cho tôi những kiến thức quý báu trong suốt thời gian học tập tại trường, giúp tôi có được những kiến thức cần thiết, làm nền tảng để tôi hoàn thành luận văn này. Trước những công lao to lớn đó tôi xin chân thành cảm ơn.

Đặc biệt tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến giáo viên hướng dẫn của tôi, thầy PGS. TS Nguyễn Tri Khiêm, người đã tận tình giúp đỡ, hướng dẫn tôi thực hiện 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 Hội đồng quản trị, Ban giám hiệu Trường đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện cho tôi được đi học.

Tôi cũng xin được gửi lời cảm ơn đến quý Thầy, Cô là giảng viên, cán bộ nhân viên ngành Kế toán – Ngân hàng đã tham gia thảo luận với tôi về các vấn đề liên quan đến luận văn.

Cảm ơn tất cả các bạn sinh viên năm ba và năm tư ngành Kế toán – Ngân hàng đang theo học tại Trường đại học Nam Cần Thơ đã nhiệt tình hỗ trợ tôi thông qua việc trả lời các câu hỏi khảo sát, góp phần quan trọng để tôi có thể hoàn thành luận văn.

Mặc dù đã cố gắng, nỗ lực hết mình bằng tất cả sự nhiệt tình và năng lực bản thân, song luận văn chắc chắn không thể tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được sự thông cảm và góp ý từ quý Thầy, Cô.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn đến gia đình, bạn bè, đồng nghiệp đã luôn đồng hành, động viên, quan tâm và tạo mọi điều kiện để tôi hoàn thành luận văn.

Trân trọng./.

Cần Thơ, ngày 12 tháng 12 năm 2020

Học viên thực hiện

Ngô Thị Tú Uyên

TÓM TẮT

Mục tiêu nghiên cứu của đề tài là phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Nam Cần Thơ: trường hợp khối ngành Kế toán – Ngân hàng, từ đó đưa ra hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên. Phương pháp thực hiện đề tài là định tính để xác định mô hình và định lượng để xác định, đo lường mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của sinh viên. Mô hình nghiên cứu đề xuất gồm 06 nhân tố độc lập và 01 yếu tố phụ thuộc, với 32 biến quan sát. Phân tích dữ liệu khảo sát toàn bộ 300 sinh viên năm 3 và năm 4 khối ngành Kế toán – Ngân hàng được thực hiện qua các bước: Thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan, phân tích hồi quy tuyến tính, đã xác định được 05 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo theo mức độ ảnh hưởng giảm dần gồm: *Danh tiếng và Uy tín, Hoạt động hành chính, Hoạt động ngoại khóa, Chương trình đào tạo và Cơ sở vật chất*. Kết quả kiểm định không có sự khác biệt về mức độ hài lòng của sinh viên về giới tính, ngành học, năm học và xếp loại học lực. Cuối cùng, đưa ra các hàm ý quản trị về các nhân tố: Danh tiếng và Uy tín; Hoạt động hành chính; Hoạt động ngoại khóa; Chương trình đào tạo và Cơ sở vật chất, nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường Đại học Nam Cần Thơ nói chung và khối ngành Kế toán – Ngân hàng nói riêng, đồng thời đưa ra các hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo.

Từ khóa: dịch vụ đào tạo, sinh viên, sự hài lòng

ABSTRACT

The research objective of the thesis is to identify factors affecting student satisfaction regarding the quality of training services at Nam Can Tho University: A specific case in the department of Accounting - Banking, thereby giving governance implications to improve student satisfaction. The thesis used qualitative method to determine the model and quantitative method to determine, and measure the impact of factors on student satisfaction. The proposed research model included 06 independent factors and 01 dependent factor, with 32 observed variables. Data analysis from the sample of all 300 students in 3rd and 4th year of Accounting - Banking was carried out through the following steps: applying Descriptive statistics, testing the reliability of the scale, exploratory factor analysis and regression analysis. The research finding revealed that there were 05 factors affecting student satisfaction regarding training service quality based on the degree of influence, namely: Reputation and Prestige, Administrative Activities, Extracurricular Activities, Training Programs and Facilities. In particular, there are no differences in the satisfaction of students in terms of genders, subjects, year of study and academic grading. Moreover, governance implications were discussed in relation to the 05 determined factors: Reputation and Prestige; Administrative activities; Extracurricular activities; Training programs and facilities, in order to improve the satisfaction of students about the quality of training services at Nam Can Tho University within the Accounting - Banking department. Also, the limitation of the current study and further research directions were provided.

Keywords: quality of training services, students, satisfaction

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài luận văn này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích được thể hiện trong đề tài là trung thực, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Cần Thơ, ngày 12 tháng 12 năm 2020

Học viên thực hiện

Ngô Thị Tú Uyên

MỤC LỤC

Trang

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC	ii
LỜI CẢM ƠN	iii
TÓM TẮT	iv
ABSTRACT	v
LỜI CAM ĐOAN	vi
MỤC LỤC	vii
DANH SÁCH BẢNG	x
DANH SÁCH HÌNH	xii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xiii
Chương 1. TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1.1 Lý do chọn 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	2
1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu	3
1.4.2 Đối tượng khảo sát	3
1.4.3 Phạm vi nghiên cứu	3
1.5 Phương pháp nghiên cứu	3
1.6 Ý nghĩa khoa học của nghiên cứu	3
1.6.1 Ý nghĩa khoa học	3
1.6.2 Ý nghĩa thực tiễn	4
1.6.3 Ý nghĩa bản thân	4
1.7 Kết cấu của luận văn	4
Chương 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	6
2.1 Chất lượng dịch vụ	6
2.1.1 Khái niệm về dịch vụ	6
2.1.2 Khái niệm về chất lượng dịch vụ	6
2.2 Chất lượng dịch vụ đào tạo	7
2.2.1 Khái niệm về dịch vụ đào tạo	7
2.2.2 Khái niệm về chất lượng dịch vụ đào tạo	8
2.3 Sự hài lòng của sinh viên	8
2.4 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	9
2.5 Một số mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ	10
2.5.1 Mô hình đánh giá chất lượng kỹ thuật/chức năng (FTSQ)	10

2.5.2 Mô hình 5 khoảng cách và thang đo SERVQUAL	11
2.5.3 Mô hình chất lượng dịch vụ SERVPERF	12
2.5.4 Mô hình chất lượng dịch vụ HEDPERD	13
2.6 Tổng quan các nghiên cứu có liên quan.....	14
2.6.1 Nghiên cứu ngoài nước	14
2.6.2 Nghiên cứu trong nước	15
2.7 Giả thuyết và mô hình nghiên cứu đề xuất	17
2.7.1 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	17
2.7.2 Các giả thuyết nghiên cứu.....	18
Chương 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	21
3.1 Quy trình nghiên cứu	21
3.2 Nghiên cứu định tính.....	23
3.2.1 Phỏng vấn chuyên gia	23
3.2.2 Thảo luận nhóm chuyên sâu.....	26
3.2.3 Xây dựng thang đo chính thức	27
3.2 Nghiên cứu định lượng.....	30
3.2.1 Phương pháp chọn mẫu và xác định cỡ mẫu	30
3.2.2 Phương pháp thu thập dữ liệu	31
3.2.3 Phương pháp phân tích và xử lý số liệu	31
Chương 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	36
4.1 Tổng quan về Trường đại học Nam Cần Thơ	36
4.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển Trường Đại học Nam Cần Thơ	36
4.1.2 Sứ mạng, tầm nhìn và mục tiêu phát triển của Trường.....	37
4.1.3 Đội ngũ nhân sự và cơ sở vật chất	37
4.2 Tổng quan về Khoa Kinh tế	41
4.3 Thống kê mô tả về thông tin của sinh viên	42
4.4 Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha ...	44
4.4.1 Kiểm định độ tin cậy của thang đo các biến độc lập	44
4.4.2 Kiểm định độ tin cậy của thang đo Sự hài lòng	46
4.5 Phân tích nhân tố khám phá – EFA.....	46
4.5.1 Phân tích nhân tố khám phá – EFA cho biến độc lập	47
4.5.2 Phân tích nhân tố khám phá – EFA cho biến phụ thuộc	49
4.6 Phân tích sự tương quan.....	50
4.7 Phân tích hồi quy tuyến tính bội	51
4.7.1 Kiểm định sự phù hợp của mô hình và các giả thuyết nghiên cứu	51
4.7.2 Kiểm định đa cộng tuyến và các giả thuyết nghiên cứu	52
4.7.3 Kiểm định phân phối chuẩn	52
4.7.4 Kiểm định độc lập giữa các phần dư.....	53
4.7.5 Kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.....	53

4.7.6 Phương trình hồi quy đã chuẩn hóa :	54
4.8 Kiểm định sự khác biệt về các đặc điểm nhân khẩu học của đáp viên	54
4.8.1 Kiểm định sự khác biệt sự hài lòng theo “Giới tính”	54
4.8.2 Kiểm định sự khác biệt sự hài lòng theo “Ngành học”	55
4.8.3 Kiểm định sự khác biệt sự hài lòng theo “Năm học”	55
4.8.4 Kiểm định sự khác biệt sự hài lòng theo “Xếp loại học lực”	56
4.9 Thảo luận kết quả nghiên cứu	56
4.9.1 Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu	56
4.9.2 Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu	62
4.9.3 Kết quả kiểm định sự khác biệt của biến định tính	63
4.9.4 So sánh với nghiên cứu của Hà Nam Khánh Giao et al. (2015)	63
Chương 5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ.....	65
5.1 Kết luận	65
5.2 Đề xuất hàm ý quản trị	65
5.2.1 Hàm ý quản trị cho nhóm nhân tố “Danh tiếng và Uy tín”	66
5.2.2 Hàm ý quản trị cho nhóm nhân tố “Hoạt động hành chính”	67
5.2.3 Hàm ý quản trị cho nhóm nhân tố “Hoạt động ngoại khóa”	67
5.2.4 Hàm ý quản trị cho nhóm nhân tố “Chương trình đào tạo”	68
5.2.5 Hàm ý quản trị cho nhóm nhân tố “Cơ sở vật chất”	68
5.3 Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo	69
TÀI LIỆU THAM KHẢO	70
PHỤ LỤC 1: DÀN BÀI THẢO LUẬN CHUYÊN GIA.....	73
PHỤ LỤC 2: DANH SÁCH CHUYÊN GIA.....	78
PHỤ LỤC 3: DÀN BÀI THẢO LUẬN NHÓM CHUYÊN SÂU	79
PHỤ LỤC 4: DANH SÁCH THẢO LUẬN NHÓM.....	83
PHỤ LỤC 5: BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT CHÍNH THỨC	84
PHỤ LỤC 6: PHÂN TÍCH DỮ LIỆU SPSS 26.0	87