

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**LA THỊ DUYÊN**

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC  
ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG  
CAO ĐẲNG KINH TẾ - TÀI CHÍNH THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**LA THỊ DUYÊN**

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC  
ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG  
CAO ĐẲNG KINH TẾ - TÀI CHÍNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 60.34.01.02**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. Đoàn Quang Thiệu**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi tên: La Thị Duyên

Học viên lớp Cao học Quản trị kinh doanh K10A - trường Đại học kinh tế & Quản trị kinh doanh Thái Nguyên.

Tôi xin cam đoan:

1. Những nội dung trong luận văn này là do tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn trực tiếp của Ts Đoàn Quang Thiệu. Các số liệu, kết luận trình bày trong luận văn này là trung thực và chưa được công bố ở các nghiên cứu khác.
2. Mọi tham khảo dùng trong luận văn đều được trích dẫn rõ ràng tên tác giả, tên công trình, thời gian, địa điểm công bố.
3. Mọi sao chép không hợp lệ, vi phạm quy chế đào tạo, hay gian trá, tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm.

**Học viên**

**La Thị Duyên**

## LỜI CẢM ƠN

Trong thời gian nghiên cứu và viết luận văn, tôi đã nhận được sự hướng dẫn và giúp đỡ tận tình của TS. Đoàn Quang Thiệu, các đồng chí lãnh đạo, giảng viên và các em học sinh, sinh viên trường Cao đẳng Kinh tế - Tài chính Thái Nguyên.

Tôi xin chân thành cảm ơn TS. Đoàn Quang Thiệu, người đã quan tâm hướng dẫn tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Tôi xin cảm ơn các đồng chí lãnh đạo, các giảng viên và các em học sinh, sinh viên trường Cao đẳng Kinh tế - Tài chính Thái Nguyên đã giúp đỡ và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tôi hoàn thành luận văn này. Đồng thời, cũng xin cảm ơn tập thể các thầy cô giáo trường đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh Thái Nguyên - Đại học Thái Nguyên đã tận tình giảng dạy, cung cấp tài liệu, mang lại cho tôi những tri thức cần thiết và vô cùng quý báu trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu khoa học.

Do hạn chế về trình độ lý luận, thiếu kinh nghiệm nghiên cứu thực tế, luận văn không thể không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Tôi mong nhận được những ý kiến đóng góp của các nhà khoa học, các thầy cô giáo, các đồng nghiệp và các bạn quan tâm để luận văn được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

*Thái Nguyên, tháng 10 năm 2015*

**Học viên**

**La Thị Duyên**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	x
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	2
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn.....	3
5. Kết cấu của luận văn.....	3
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC, CAO ĐẲNG</b> .....	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận về sự hài lòng của người học đối với chất lượng đào tạo .....	4
1.1.1. Chất lượng đào tạo.....	4
1.1.1.1. Các quan điểm chung về chất lượng.....	4
1.1.1.2. Chất lượng dịch vụ .....	5
1.1.1.3. Chất lượng đào tạo.....	6
1.1.2. Sự hài lòng của người học .....	9
1.1.2.1. Các quan điểm chung về sự hài lòng của khách hàng .....	9
1.1.2.2. Khái niệm sự hài lòng của người học .....	9
1.1.3. Sự hài lòng của người học đối với chất lượng đào tạo .....	11
1.1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học .....	12
1.1.4.1. Chương trình đào tạo .....	12
1.1.4.2. Đội ngũ giảng viên và phương pháp giảng dạy .....	14
1.1.4.3. Giáo trình, tài liệu học tập .....	16
1.1.4.4. Cơ sở vật chất .....	17
1.1.4.5. Hoạt động quản lý và hỗ trợ đào tạo.....	18

1.1.5. Ứng dụng các mô hình lý thuyết về chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng.....	19
1.1.5.1. Mô hình chất lượng kỹ thuật - chức năng của Gronroos.....	20
1.1.5.2. Thang đo SERVQUAL và mô hình 5 thành phần chất lượng dịch vụ của Parasuraman & ctg.....	21
1.1.5.3. Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ và các quốc gia EU.....	24
1.2. Kinh nghiệm nghiên cứu về chất lượng đào tạo và sự hài lòng của người học ở Việt Nam.....	26
1.2.1. Các nghiên cứu tiếp cận theo lý thuyết quản lý giáo dục.....	26
1.2.2. Các nghiên cứu tiếp cận theo lý thuyết chất lượng dịch vụ.....	28
1.2.3. Bài học kinh nghiệm rút ra từ những nghiên cứu về chất lượng đào tạo và sự hài lòng của người học áp dụng vào nghiên cứu tại trường Cao đẳng Kinh tế - Tài chính Thái Nguyên.....	30
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>31</b>
2.1. Câu hỏi và mô hình nghiên cứu.....	31
2.1.1. Câu hỏi nghiên cứu.....	31
2.1.2. Mô hình lý thuyết và các giả thuyết nguyên cứu.....	31
2.1.2.1. Mô hình lý thuyết.....	31
2.1.2.2. Giả thuyết nghiên cứu.....	32
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	33
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	33
2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	36
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu.....	36
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu.....	38
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu đánh giá về sự khác biệt trong nghiên cứu sự hài lòng của người học theo các biến nhân khẩu học.....	38
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu đánh giá về mức độ hài lòng của người học đối với chất lượng đào tạo.....	39

<b>Chương 3: THỰC TRẠNG ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ TÀI CHÍNH THÁI NGUYÊN.....</b>	<b>42</b>
3.1. Khái quát chung về trường cao đẳng kinh tế tài chính - Thái Nguyên .....	42
3.1.1. Giới thiệu về trường Cao đẳng kinh tế - Tài chính Thái Nguyên.....	42
3.1.2. Cơ cấu tổ chức, quản lý của trường Cao đẳng kinh tế - Tài chính Thái Nguyên .....	44
3.2. Thực trạng chất lượng đào tạo tại trường Cao đẳng kinh tế tài chính Thái Nguyên .....	47
3.2.1. Công tác tổ chức đào tạo tại trường Cao đẳng kinh tế - Tài chính Thái Nguyên .....	47
3.2.1.1. Các loại hình đào tạo .....	47
3.2.1.2. Quy mô và chất lượng đào tạo.....	48
3.2.2. Thực trạng các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng đào tạo tại trường Cao đẳng kinh tế - Tài chính Thái Nguyên .....	54
3.2.2.1. Chương trình đào tạo .....	54
3.2.2.2. Đội ngũ giảng viên, phương pháp giảng dạy.....	55
3.2.2.3. Giáo trình, tài liệu học tập .....	58
3.2.2.4. Cơ sở vật chất .....	59
3.2.2.5. Hoạt động quản lý và hỗ trợ đào tạo.....	60
3.2.3. Hoạt động đánh giá chất lượng đào tạo tại trường Cao đẳng Kinh tế Tài chính Thái Nguyên .....	62
3.3. Đánh giá mức độ hài lòng của người học đối với chất lượng đào tạo tại trường Cao đẳng kinh tế - tài chính Thái Nguyên.....	63
3.3.1. Đặc điểm nhân khẩu học mẫu nghiên cứu.....	63
3.3.2. Phân tích và xử lý dữ liệu.....	66
3.3.2.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo .....	66
3.3.2.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá .....	72
3.3.2.3. Phân tích tương quan .....	74
3.3.3. Kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu .....	75

3.3.3.1. Kiểm định giả thuyết mô hình hồi quy giữa các thành phần chất lượng của hoạt động đào tạo đối với sự hài lòng của sinh viên .....	75
3.3.3.2. Kiểm định sự khác biệt trong đánh giá chất lượng đào tạo theo các biến nhân khẩu học và đặc trưng cá nhân của sinh viên .....	79
3.3.3.3. Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên theo các biến nhân khẩu học và đặc trưng cá nhân.....	87
<b>Chương 4: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ TÀI CHÍNH THÁI NGUYÊN.....</b>	<b>90</b>
4.1. Quan điểm, phương hướng, mục tiêu về nâng cao sự hài lòng của người học đối với chất lượng đào tạo của trường Cao đẳng kinh tế tài chính Thái Nguyên .....	90
4.1.1. Quan điểm.....	90
4.1.2. Phương hướng.....	91
4.1.3. Mục tiêu .....	92
4.2. Giải pháp nâng cao sự hài lòng của người học đối với chất lượng đào tạo tại trường Cao đẳng kinh tế - tài chính Thái Nguyên .....	92
4.2.1. Nhóm các giải pháp chung về nâng cao sự hài lòng của người học bằng cách nâng cao chất lượng đào tạo .....	93
4.2.1.1. Đưa vào nghị quyết của Đảng bộ và nhiệm vụ trọng tâm của Nhà trường về nâng cao chất lượng đào tạo.....	93
4.2.1.2. Tăng cường nhận thức và thực hiện về nâng cao chất lượng đào tạo của đội ngũ giảng viên và cán bộ phục vụ.....	93
4.2.1.3. Thường xuyên tiến hành hoạt động điều tra, khảo sát sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường.....	93
4.2.2. Nhóm giải pháp riêng cho từng nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với chất lượng đào tạo .....	94
4.2.2.1. Chương trình đào tạo .....	94
4.2.2.2. Cơ sở vật chất .....	95
4.2.2.3. Giáo trình và tài liệu học tập .....	97



4.2.2.4. Đội ngũ giảng viên và phương pháp giảng dạy .....	98
4.2.2.5. Hoạt động quản lý và hỗ trợ đào tạo.....	102
<b>KẾT LUẬN</b> .....	105
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	108
<b>PHỤ LỤC</b> .....	110

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Bảng các biến quan sát dự kiến .....	34
Bảng 3.1. Bảng tổng hợp số liệu tuyển sinh .....	50
Bảng 3.2. Bảng tổng hợp kết quả học tập của sinh viên .....	51
Bảng 3.3. Bảng tổng hợp kết quả rèn luyện của sinh viên.....	52
Bảng 3.4. Bảng tổng hợp kết quả tốt nghiệp của sinh viên.....	53
Bảng 3.5. Bảng thống kê trình độ giảng viên trực tiếp giảng dạy tại trường trong năm 2014 - 2015.....	55
Bảng 3.6: Tổng hợp nhà và vật kiến trúc trong toàn trường.....	60
Bảng 3.7: Đặc điểm mẫu điều tra.....	63
Bảng 3.8: Phân loại theo giới tính của sinh viên trong từng ngành học .....	64
Bảng 3.9: Phân loại sinh viên theo năm học của từng ngành học.....	65
Bảng 3.10: Phân loại sinh viên theo học lực của từng ngành học .....	65
Bảng 3.11: Đánh giá độ tin cậy của thang đo Chương trình đào tạo .....	66
Bảng 3.12 : Đánh giá độ tin cậy của thang đo Đội ngũ giảng viên và phương pháp giảng dạy.....	67
Bảng 3.13: Đánh giá độ tin cậy của thang đo Giáo trình và tài liệu học tập .....	67
Bảng 3.14: Đánh giá độ tin cậy của thang đo Cơ sở vật chất .....	68
Bảng 3.15: Đánh giá độ tin cậy của thang đo Cơ sở vật chất khi loại bỏ biến CSVC_3.....	69
Bảng 3.16: Đánh giá độ tin cậy của thang đo Hoạt động quản lý và hỗ trợ đào tạo .....	70
Bảng 3.17 : Đánh giá độ tin cậy của thang đo Hoạt động quản lý và hỗ trợ đào tạo khi loại bỏ biến HDQL_2 và HDQL_6 .....	70
Bảng 3.18: Đánh giá độ tin cậy của thang đo Sự hài lòng của sinh viên.....	71
Bảng 3.19: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA với biến phụ thuộc.....	73
Bảng 3.20: Kiểm định tương quan giữa các biến.....	74
Bảng 3.21: Kết quả hồi quy của mô hình.....	75
Bảng 3.22: Phân tích phương sai ANOVA .....	76
Bảng 3.23: Các hệ số hồi qui trong mô hình.....	77
Bảng 3.24. Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết.....	78