

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

ĐOÀN THỊ THANH THỦY

**NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC
ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ SỐ 1 -
BỘ QUỐC PHÒNG**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2017

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

ĐOÀN THỊ THANH THỦY

**NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC
ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO
TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ SỐ 1 -
BỘ QUỐC PHÒNG**

Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã số: 60 34 01 02

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. ĐOÀN QUANG THIỆU

THÁI NGUYÊN - 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên: **Đoàn Thị Thanh Thủy**

Học viên lớp Cao học Quản trị kinh doanh K12B - Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh Thái Nguyên.

Tôi xin cam đoan:

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.

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.

Mọi sao chép không hợp lệ, vi phạm quy chế đào tạo, hay gian trá, tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm.

Thái Nguyên, tháng 6 năm 2017

Học viên

Đoàn Thị Thanh Thủy

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, cán bộ, giáo viên, giảng viên và các em học sinh, sinh viên trường Cao đẳng Nghề số 1 - Bộ quốc phòng.

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 cán bộ, giáo viên, giảng viên và các em học sinh, sinh viên trường Cao đẳng Nghề số 1 - Bộ quốc phòng 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 6 năm 2017

Học viên

Đoàn Thị Thanh Thủy

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	x
MỞ ĐẦU	1
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
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA	
NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO	4
1.1. Cơ sở lý luận về sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo.....	4
1.1.1. Chất lượng dịch vụ đào tạo	4
1.1.2. Lý thuyết về sự hài lòng của người học	8
1.1.3. Sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo.....	11
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học	12
1.1.5. Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo	19
1.2. Cơ sở thực tiễn nghiên cứu về sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo	24
1.2.1. Các nghiên cứu tiếp cận theo lý thuyết quản lý giáo dục	24
1.2.2. Các nghiên cứu tiếp cận theo lý thuyết chất lượng dịch vụ	26

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 Nghề số 1 - Bộ quốc phòng	28
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	29
2.1. Câu hỏi và giả thuyết nghiên cứu.....	29
2.1.1. Câu hỏi nghiên cứu	29
2.1.2. Giả thuyết nghiên cứu	29
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	30
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	30
2.2.2. Phương pháp xử lý số liệu.....	33
2.2.3. Phương pháp phân tích.....	33
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu	36
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	36
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu đánh giá về mức độ hài lòng của người học đối với chất lượng đào tạo.....	37
Chương 3: THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ SỐ 1 - BỘ QUỐC PHÒNG	39
3.1. Khái quát chung về trường Cao đẳng nghề số 1 - Bộ quốc phòng	39
3.1.1. Lịch sử hình thành.....	39
3.1.2. Cơ cấu tổ chức.....	41
3.1.3. Chức năng, nhiệm vụ	42
3.2. Thực trạng công tác đào tạo tại trường Cao đẳng nghề số 1 - Bộ quốc phòng	44
3.2.1. Công tác đào tạo tại trường Cao đẳng nghề số 1 - Bộ quốc phòng	44
3.2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Nghề số 1 - Bộ quốc phòng	48
3.3. Thực trạng sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng nghề số 1 - Bộ quốc Phòng thông qua khảo sát, nghiên cứu.....	61
3.3.1. Đặc điểm nhân khẩu học mẫu nghiên cứu	61

3.3.2. Phân tích độ tin cậy	65
3.3.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá.....	68
3.3.4. Kết quả khảo sát điều tra sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng Nghề số 1 - Bộ Quốc phòng	70
3.3.5. 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.....	76
3.3.6. Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên theo các biến nhân khẩu học và đặc trưng cá nhân.....	83
3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Cao đẳng nghề số 1 - Bộ quốc phòng.....	85
3.4.1. Phân tích tương quan.....	85
3.4.2. Kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu.....	86
3.5. Đánh giá chung về mức độ hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo trường Cao đẳng Nghề số 1 - Bộ quốc phòng	91
3.5.1. Những kết quả đạt được	91
3.5.2. Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.....	92
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 NGHỀ SỐ 1 - BỘ QUỐC PHÒNG	93
4.1. Quan điểm, phương hướng, mục tiêu nâng cao mức độ hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của trường Cao đẳng nghề số 1 - Bộ quốc phòng.....	93
4.1.1. Quan điểm.....	93
4.1.2. Phương hướng	94
4.1.3. Mục tiêu	95
4.2. Giải pháp nâng cao sự hài lòng của người học đối với chất lượng đào tạo tại trường Cao đẳng nghề số 1 - Bộ Quốc phòng.....	97
4.2.1. Các giải pháp chung.....	97
4.2.2. Giải pháp riêng cho từng nhân tố ảnh hưởng.....	99
KẾT LUẬN.....	107

TÀI LIỆU THAM KHẢO	109
PHỤ LỤC.....	112

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

BLDTBXH	:	Bộ Lao động Thương binh Xã hội
BQP	:	Bộ Quốc phòng
CK- CN	:	Cơ khí - Công nghệ
CL	:	Chất lượng
CLDV	:	Chất lượng dịch vụ
CN	:	Công nghệ
CSVC	:	Cơ sở vật chất
ĐH	:	Đại học
ĐHKK	:	Điều hòa không khí
ĐT	:	Đào tạo
ĐTLX	:	Đào tạo lái xe
ĐVT	:	Đơn vị tính
GD	:	Giáo dục
GTVL	:	Giới thiệu việc làm
HS	:	Học sinh
KHCB	:	Khoa học cơ bản
ML	:	Máy lạnh
NSNN	:	Ngân sách nhà nước
NXB	:	Nhà xuất bản
S.L	:	Số lượng
SC, LR	:	Sửa chữa, lắp ráp
SV	:	Sinh viên
TB	:	Trung bình
TCN	:	Thi công nền
TT	:	Trung tâm
XMCT	:	Xe máy công trình

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Bảng các biến quan sát dự kiến	31
Bảng 2.2. Thang đo Likert và ý nghĩa.....	34
Bảng 3.1: Qui mô tuyển sinh và đào tạo	47
Bảng 3.2: Trình độ chuyên môn của cán bộ quản lý và giảng dạy	50
Bảng 3.3: Tổng hợp cơ sở vật chất của trường tính đến năm 2017	53
Bảng 3.4: Tổng hợp nội dung đầu tư nâng cấp trang thiết bị đào tạo giai đoạn 2012 - 2016	56
Bảng 3.5: Đặc điểm mẫu điều tra.....	62
Bảng 3.6: Phân loại theo giới tính của sinh viên trong từng ngành học	63
Bảng 3.7: Phân loại sinh viên theo năm học của từng ngành học.....	63
Bảng 3.8: Phân loại sinh viên theo học lực của từng ngành học	64
Bảng 3.9: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA với biến phụ thuộc.....	69
Bảng 3.10: Bảng kết quả khảo sát đối với yếu tố “Chương trình đào tạo”.....	70
Bảng 3.11: Bảng kết quả khảo sát đối với yếu tố “Đội ngũ giáo viên, giảng viên”	71
Bảng 3.12: Bảng kết quả khảo sát đối với yếu tố “Phương pháp và nội dung giảng dạy”	72
Bảng 3.13: Bảng kết quả khảo sát đối với yếu tố “Cơ sở vật chất”	74
Bảng 3.14: Bảng kết quả khảo sát đối với yếu tố “Quản lý và hỗ trợ đào tạo”	75
Bảng 3.15: Kết quả kiểm định phương sai theo Ngành học	76
Bảng 3.16: Kết quả phân tích ANOVA theo Ngành học	77
Bảng 3.17: Kết quả kiểm định phương sai theo Năm học	78
Bảng 3.18: Kết quả phân tích ANOVA theo Năm học.....	79
Bảng 3.19: Kết quả kiểm định phương sai theo Học lực	80
Bảng 3.20: Kết quả phân tích ANOVA theo Học lực.....	80
Bảng 3.21: Kết quả kiểm định phương sai theo Giới tính	81
Bảng 3.22: Kết quả phân tích ANOVA theo Giới tính	82