

ẢNH HƯỞNG CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO ĐẾN SỰ HÀI LONG CỦA SINH VIÊN ĐẠI HỌC KINH TẾ & QUẢN TRỊ KINH DOANH THAI NGUYÊN TỔNG QUAN

Một số công trình nghiên cứu có tính chất tương tự và tham khảo bằng tiếng việt và tiếng anh như :

Tiếng

Việt

1. Nguyễn Trần Thanh Bình (2007), Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo được cảm nhận và sự hài lòng của sinh viên trường ĐH Công Nghệ Thông Tin Sài Gòn, Báo cáo khoa học, , Thành phố Hồ Chí Minh.
2. Nguyễn Thành Nhân (2009), Các yếu tố tác động vào sự thỏa mãn của khách hàng và hành vi hàm ý của nó đối với hoạt động kinh doanh siêu thị tại TP Hà Nội, Đề tài cấp bộ, Hà Nội.
3. Trần Thị Hải Anh (2009), Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách “du lịch ba lô” tại Nha Trang, luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường đại học Nha Trang, Nha Trang.

Tiếng

Anh

1. Azleen Ilias, Rahida Abd Rahman, Mohd Zulkeflee Abd Razak (2008), ‘Service Quality and Student Satisfaction: A Case study at Private Higher Education Institutions’.
2. Thomas P. van Dyke, Leon A. Kappelman, Victor R. Prybutok (2001), MIS quarterly, Vol. 21, No. 2, pp. 195-208, Management Information Systems Research Center. University of Minnesota.

MỤC TIÊU

Đề tài tập trung nghiên cứu các yếu tố có khả năng tác động vào sự hài lòng của sinh viên khi theo học tại Đại học Kinh tế & QTKD Thái Nguyên chủ yếu dựa trên mô hình chất lượng dịch vụ của Gi-Du Kang và Jeffrey James.

Kiểm định ảnh hưởng của các yếu tố trên đến sự hài lòng của sinh viên và mối quan hệ giữa các yếu tố trong mô hình.

Kiểm định xem có sự khác nhau hay không về mức độ hài lòng của sinh viên theo các yếu tố cá nhân như giới tính, chuyên ngành đào tạo, loại hình đào tạo và hộ khẩu thường trú.

Đưa ra các giải pháp giúp ban giám hiệu trường nâng cao khả năng quản lý, khả năng cạnh tranh để lại sự hài lòng cho khách hàng sinh viên.

NỘI DUNG

Ngoài phần mở đầu, kết luận, mục lục, các bảng biểu, các phụ lục, danh mục tài liệu tham khảo, nội dung của đề tài nghiên cứu gồm 03 chương:

Chương 1: Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Trong chương 1 gồm các nội dung cơ bản sau:

-

Lý luận cơ bản về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng.

-

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

-

Các mô hình nghiên cứu về chất lượng dịch vụ

Chương 2: Phương pháp nghiên cứu

Trong chương 2 gồm các nội dung cơ bản sau:

-

Thiết kế

nghiên cứu: quy trình nghiên cứu, nghiên cứu định tính, nghiên cứu định lượng.

-

Thang đo.

-

Sử lý và

phân tích dữ liệu.

Chương 3: Kết quả phân tích

-

Thông tin mẫu và phân tích.

-

Đánh giá độ tin cậy của thang đo.

-

Kiểm định mô hình bằng phân tích hồi quy.

-

Tóm tắt kết quả nghiên cứu và đưa ra khuyến nghị.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu khám phá

được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định tính thông qua kỹ thuật thảo luận nhóm tập trung. Thông tin thu thập từ nghiên cứu ở bước này nhằm khám phá, điều chỉnh và bổ sung các thang đo như những yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên khi theo học tại trường Đại học Kinh tế & QTKD Thái Nguyên.

Nghiên cứu chính thức được thực

hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng, dùng kỹ thuật thu thập thông tin trực tiếp bằng cách phỏng vấn đối tượng nghiên cứu tại các lớp đã chọn. Mục đích của nghiên cứu này là vừa để sàng lọc các biến quan sát, vừa là để xác định các thành phần cũ ng như giá trị và độ tin cậy thang đo các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên trường Đại học Kinh tế & QTKD Thái Nguyên và kiểm định mô hình lý thuyết. Phương pháp độ tin cậy Cronbach Alpha, phân tích hồi quy tuyến tính bội thông qua phần mềm SPSS được sử dụng ở bước này để đánh giá thang đo và kiểm định mô hình nghiên cứu.

HIỆU QUẢ KTXH

ĐƠN VỊ SỬ DỤNG