



## CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CHUYÊN NGÀNH KẾ TOÁN - NGHIÊN CỨU TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TIỀN GIANG

Nguyễn Minh Nhã<sup>1\*</sup> và Nguyễn Thị Thanh Thủy<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Khoa Kinh tế - Luật, Trường Đại học Tiền Giang

<sup>2</sup>Khoa Kinh tế - Luật, Trường Đại học Trà Vinh

\*Người chịu trách nhiệm về bài viết: Nguyễn Minh Nhã (email: [nmn1312@gmail.com](mailto:nmn1312@gmail.com))

### Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 15/12/2017

Ngày nhận bài sửa: 27/02/2018

Ngày duyệt đăng: 31/08/2018

### Title:

The factors affecting the quality of educational services specialized in accounting of Tien Giang University

### Từ khóa:

Chất lượng dịch vụ đào tạo, chất lượng đầu ra, chuyên ngành kế toán, cơ sở vật chất, Trường Đại học Tiền Giang

### Keywords:

Accounting specialization, facilities, output quality, quality of educational services, Tien Giang University

### ABSTRACT

The purpose of this study was to test the influence of factors on the quality of educational services specialized in accounting of Tien Giang University. Theoretical model is developed based on Nguyen Thi Thuy Dung's research in 2015 for colleges and universities in Da Nang city. Exploratory factor analysis method and multivariate regression analysis are used with a sample of 205 observations from students, graduates, lecturer and businesses. The research results indicate that there are four factors having a positive influence on the quality of educational services specialized in accounting of Tien Giang University. These factors include output quality, lecturer's level, facilities and educational programs.

### TÓM TẮT

Mục đích của nghiên cứu này là kiểm định sự ảnh hưởng của một số nhân tố đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán tại Trường Đại học Tiền Giang. Mô hình lý thuyết được phát triển dựa trên nghiên cứu của Nguyễn Thị Thùy Dung (2015) cho các trường cao đẳng, đại học tại thành phố Đà Nẵng. Phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi qui đa biến được sử dụng trên 205 quan sát từ sinh viên, cựu sinh viên, giảng viên và các doanh nghiệp. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng có bốn nhân tố thật sự có ảnh hưởng và tác động tích cực đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán tại Trường Đại học Tiền Giang. Những nhân tố này bao gồm chất lượng đầu ra, trình độ của giảng viên, cơ sở vật chất và chương trình đào tạo.

Trích dẫn: Nguyễn Minh Nhã và Nguyễn Thị Thanh Thủy, 2018. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán - nghiên cứu tại Trường Đại học Tiền Giang. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ. 54(6C): 139-147.

## 1 ĐẶT VẤN ĐỀ

Chuyên ngành kế toán đang được đào tạo ở các trường đại học trong cả nước với kết quả đào tạo đã đáp ứng khá tốt nguồn nhân lực về kế toán. Hiện nay, các trung tâm kiểm định chất lượng giáo dục tiến hành kiểm định các cơ sở giáo dục đại học dựa trên các tiêu chuẩn qui định của Bộ Giáo Dục và Đào Tạo. Tuy nhiên, việc đánh giá và đo lường chất

lượng dịch vụ là rất khó khăn và chất lượng dịch vụ chịu ảnh hưởng bởi nhận thức của khách hàng về dịch vụ và có mối quan hệ với sự hài lòng của khách hàng.

Để đánh giá đo lường chất lượng dịch vụ, một số mô hình đã được nghiên cứu và đưa vào ứng dụng trên thế giới. Thang đo SERVQUAL dùng để đo lường nhận thức của khách hàng bao gồm 5 nhân tố

của chất lượng dịch vụ (Parasureman *et al.*, 1988). Sau đó, thang đo SERVPERF được đưa ra với 5 nhân tố và 22 biến quan sát (Cronin and Taylor, 1992). Trong lĩnh vực giáo dục, một số nghiên cứu tập trung vào mối quan hệ giữa sự hài lòng của sinh viên kinh doanh và mục đích của sinh viên khi học tại một trường đại học hoặc cao đẳng (Ali and Oscar, 2004). Một số nghiên cứu đưa ra định nghĩa chất lượng (Harvey and Green, 1993), các yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học (Snipes and Thomson, 1999; Siskos *et al.*, 2005).

Một số tác giả ở Việt Nam đã vận dụng các mô hình này để đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo tại các trường đại học cụ thể. Các nghiên cứu đưa ra những nhân tố chủ yếu liên quan đến chương trình đào tạo, giảng viên và sinh viên (Lại Xuân Thủy và Phan Thị Minh Lý, 2011; Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu, 2013; Nguyễn Thị Thùy Dung, 2015; Lê Thị Anh Thư và Nguyễn Ngọc Minh, 2016). Một số nghiên cứu đưa ra nhân tố liên quan đến cơ sở vật chất và chương trình hỗ trợ (Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu, 2013; Lê Thị Anh Thư và Nguyễn Ngọc Minh, 2016; Phạm Thị Liên, 2016).

Dựa vào các nghiên cứu của quốc tế và Việt Nam, nghiên cứu nhằm xây dựng mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán tại Trường Đại học Tiền Giang.

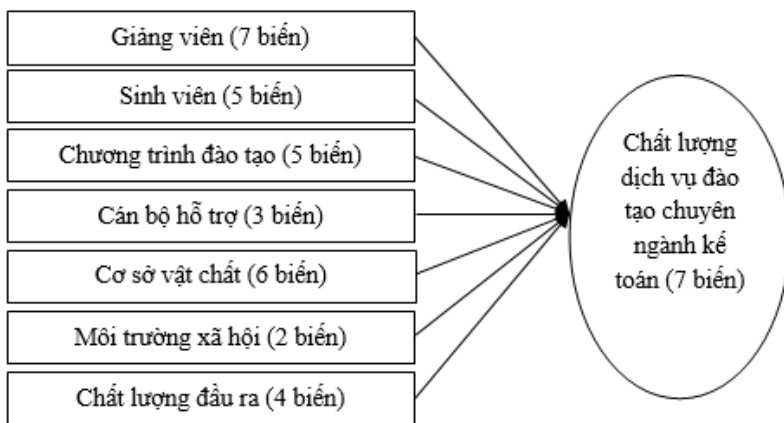
## 2. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1 Mô hình nghiên cứu

Sự hài lòng của sinh viên về khóa học là rất quan trọng và phụ thuộc chất lượng đào tạo dựa trên nhiều yếu tố: chương trình đào tạo, các môn học, đội ngũ giảng viên, giáo trình, kinh nghiệm xã hội và kinh nghiệm trí tuệ mà cơ sở giáo dục cung cấp cho sinh

viên (Diamantis and Benos, 2007). Nghiên cứu tại Khoa Kế toán – Tài chính, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Huế đưa ra mô hình gồm 6 nhân tố: phương pháp giảng dạy, ý thức và tham gia học tập của sinh viên, phương pháp đánh giá, nội dung giảng dạy, điều kiện phục vụ dạy và học, tổ chức đánh giá (Lại Xuân Thủy và Phan Thị Minh Lý, 2011). Nghiên cứu tại Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Cần Thơ đưa ra mô hình chỉ có 2 nhân tố là cơ sở vật chất, tác phong và năng lực của giảng viên (Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu, 2013). Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán tại các trường cao đẳng, đại học của thành phố Đà Nẵng có 5 nhân tố được đưa ra là chất lượng đầu ra, phòng học – phòng máy tính, thư viện, trình độ của giảng viên và nội dung chương trình (Nguyễn Thị Thùy Dung, 2015). Nghiên cứu tại Trường Đại học Tây Đô đưa ra mô hình gồm 5 nhân tố: chương trình hỗ trợ, trình độ của giảng viên, phẩm chất của giảng viên, khả năng thực hiện cam kết, cơ sở vật chất (Lê Thị Anh Thư và Nguyễn Ngọc Minh, 2016). Mô hình nghiên cứu tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội gồm 3 nhân tố: cơ sở vật chất, chương trình đào tạo và khả năng phục vụ (Phạm Thị Liên, 2016).

Nghiên cứu này chủ yếu dựa trên cơ sở lý thuyết của Nguyễn Thị Thùy Dung (2015), kế thừa từ kết quả nghiên cứu của Brady and Cronin (2001) và Clemes *et al.* (2007). Các nhân tố được điều chỉnh cho phù hợp với thực tế tại địa phương. Có 7 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán được xác định là giảng viên, sinh viên, cán bộ hỗ trợ, chương trình đào tạo, cơ sở vật chất, môi trường xã hội và chất lượng đầu ra. Từ các định nghĩa và các nghiên cứu liên quan trước đây, 39 tham số (biên quan sát) được xây dựng để làm thang đo, đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán đối với các nhân tố nêu trên.



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

*Cơ sở để hình thành các nhân tố:*

**Giảng viên:** Yếu tố được cựu sinh viên đánh giá cao là giảng viên vững chuyên môn (Nguyễn Thúy Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Thoán, 2005). Giảng viên là yếu tố quan trọng nhất của chất lượng đào tạo, tác động đến sự hài lòng của sinh viên (Nguyễn Thành Long, 2006). Thành phần tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên là sự nhiệt tình của đội ngũ cán bộ và giảng viên (Trần Xuân Kiên, 2009). Cụ thể hơn, tác phong và trình độ của giảng viên có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo (Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu, 2013; Nguyễn Thị Thùy Dung, 2015; Lê Thị Anh Thư và Nguyễn Ngọc Minh, 2016).

**Sinh viên:** Ý thức và tham gia học tập của sinh viên có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng đào tạo (Lại Xuân Thủy và Phan Thị Minh Lý, 2011). Ngoài ra, sự tương tác với bạn cùng lớp, bạn cùng khóa học sẽ có tác động tích cực đến chất lượng dịch vụ đào tạo (Nguyễn Thị Thùy Dung, 2015).

**Chương trình đào tạo:** Yếu tố được cựu sinh viên đánh giá cao tính liên thông của chương trình đào tạo (Nguyễn Thúy Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Thoán, 2005). Do đó, chương trình đào tạo là yếu tố ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của sinh viên (Phạm Thị Liên, 2016). Cụ thể hơn, nội dung giảng dạy trong chương trình đào tạo có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng dịch vụ đào tạo (Lại Xuân Thủy và Phan Thị Minh Lý, 2011; Nguyễn Thị Thùy Dung, 2015).

**Cán bộ hỗ trợ:** Năng lực phục vụ của đội ngũ cán bộ là một yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên (Nguyễn Thành Long, 2006). Thành phần tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên là sự nhiệt tình của đội ngũ cán bộ và giảng viên (Trần Xuân Kiên, 2009). Cụ thể, cán bộ phục vụ sẽ có tác động tích cực đến chất lượng dịch vụ đào tạo (Nguyễn Thị Thùy Dung, 2015).

**Cơ sở vật chất:** Theo cựu sinh viên, cơ sở vật chất là một khía cạnh ảnh hưởng chất lượng đào tạo (Nguyễn Thúy Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Thoán, 2005). Cơ sở vật chất là một thành phần có tác động đáng kể đến chất lượng đào tạo (Nguyễn Thành Long, 2006). Thành phần tác động mạnh thứ ba đến sự hài lòng của sinh viên là cơ sở vật chất (Trần Xuân Kiên, 2009). Nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng cơ sở vật chất có tác động thuận chiều đến chất lượng dịch vụ đào tạo (Lại Xuân Thủy và Phan Thị Minh Lý, 2011; Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu, 2013; Nguyễn Thị Thùy Dung, 2015; Lê Thị Anh Thư và Nguyễn Ngọc Minh, 2016; Phạm Thị Liên, 2016).

**Môi trường xã hội:** Đặc điểm kinh tế xã hội có ảnh hưởng đến sự đánh giá của sinh viên đối với hoạt động giảng dạy (Vũ Thị Quỳnh Nga, 2008). Ngoài ra, yếu tố xã hội sẽ có tác động tích cực đến chất lượng dịch vụ đào tạo (Nguyễn Thị Thùy Dung, 2015).

**Chất lượng đầu ra:** Theo cựu sinh viên, kết quả đào tạo là một khía cạnh ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo (Nguyễn Thúy Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Thoán, 2005). Chất lượng đầu ra là yếu tố tác động mạnh và thuận chiều đến chất lượng dịch vụ đào tạo (Nguyễn Thị Thùy Dung, 2015).

**2.2 Phương pháp nghiên cứu**

Nghiên cứu này được thực hiện thông qua việc điều tra khảo sát sinh viên, giảng viên, người làm công tác có liên quan đến đào tạo chuyên ngành kế toán tại Trường Đại học Tiền Giang. Mẫu khảo sát cũng bao gồm các đơn vị có tuyển dụng sinh viên kế toán của trường.

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng nghiên cứu định tính với kỹ thuật thảo luận nhóm và phỏng vấn thử. Trên cơ sở những thông tin có được, dựa vào các mô hình và nghiên cứu trước đây, các biến của thang đo và bảng câu hỏi được xây dựng phù hợp với bối cảnh nghiên cứu tại địa phương. Sau khi phát hành thử và lấy ý kiến phản hồi, bảng câu hỏi được hiệu chỉnh và làm công cụ thu thập dữ liệu cho nghiên cứu chính thức.

Nghiên cứu chính thức để kiểm định thang đo và mô hình nghiên cứu được tiến hành theo phương pháp nghiên cứu định lượng. Thang đo Likert 5 mức độ (1: Hoàn toàn không đồng ý, 2: Không đồng ý, 3: Trung lập, 4: Đồng ý và 5: Hoàn toàn đồng ý) được sử dụng để đo lường giá trị các biến số. Phân tích kết quả thu thập được từ mẫu, kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố EFA. Phân tích tương quan, hồi qui tuyến tính đa biến được sử dụng để kiểm định mô hình nghiên cứu.

Mẫu nghiên cứu gồm 205 phiếu khảo sát điền đầy đủ thông tin. Cỡ mẫu này phù hợp quy chuẩn mẫu nghiên cứu cho phân tích EFA (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Số liệu được thu thập bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên từ sinh viên chuyên ngành kế toán (cao đẳng và đại học chính qui) các khóa 12, 13, 14, 15 của trường (trong đó khóa 12 là các sinh viên đã tốt nghiệp một năm). Ngoài ra, các giảng viên và chuyên viên trong Khoa Kinh tế - Luật và một số doanh nghiệp có tuyển dụng sinh viên kế toán của trường cũng được chọn phỏng vấn ngẫu nhiên. Sau khi chọn mẫu, 250 phiếu khảo sát được phát thông qua việc gặp gỡ trực tiếp hoặc gửi qua email từ tháng

9 đến tháng 11 năm 2017. Sau đó, 205 phiếu khảo sát được thu về, trong đó: sinh viên 159 phiếu (cao đẳng chính qui 52 phiếu, đại học chính qui 107 phiếu), tỷ lệ 77,56%; giảng viên 25 phiếu, chuyên viên 6 phiếu, tỷ lệ 15,12% và các doanh nghiệp 15 phiếu, tỷ lệ 7,32%.

### 3 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

#### 3.1 Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Kết quả kiểm tra độ tin cậy của thang đo thể hiện trong Bảng 1.

**Bảng 1: Hệ số Cronbach's Alpha và nhân tố bị loại**

STT	Tên nhân tố	Thang đo	Giá trị Cronbach's Alpha	Nhân tố bị loại
1	Giảng viên	GV	0,890	
2	Sinh viên	SV	0,268	1
3	Chương trình đào tạo	CTDT	0,810	
4	Cán bộ hỗ trợ	CBHT	0,126	1
5	Cơ sở vật chất	CSVC	0,842	
6	Môi trường xã hội	MTXH	0,384	1
7	Chất lượng đầu ra	CLDR	0,826	
8	Chất lượng dịch vụ đào tạo	CLDVDT	0,874	

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát, 2017

Độ tin cậy của các biến quan sát thuộc thang đo GV, CTDT, CSVC, CLDR, CLDVDT có hệ số Cronbach's Alpha > 0,8; hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong GV, CTDT, CSVC, CLDR, CLDVDT > 0,3, như vậy, các thang đo này đều đạt yêu cầu để tiếp tục phân tích ở những bước sau. Riêng thang đo SV, CBHT, MTXH có hệ số Cronbach's Alpha < 0,6, không đạt yêu cầu nên bị loại bỏ. Tóm lại, qua phân tích kiểm định Cronbach's Alpha, mô hình có 5 thang đo đảm bảo chất lượng với 29 biến đặc trưng.

#### 3.2 Phân tích các nhân tố và hiệu chỉnh mô hình

Phân tích nhân tố EFA được tiến hành để kiểm định các chỉ số đánh giá (biến) trong từng nhân tố có thật sự đáng tin cậy và có sự liên kết chặt chẽ hay không? Thực hiện phân tích nhân tố EFA có 2 biến bị loại (GV2 và GV6) do hệ số tải nhân tố < 0,5. Kết quả kiểm định Bartlett và chỉ số Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) của các biến còn lại thể hiện trong Bảng 2 và Bảng 3.

**Bảng 2: Kiểm định KMO và Bartlett**

Chỉ số Kaiser-Meyer-Olkin		0,737
Kiểm định Bartlett	Giá trị Chi bình phương xấp xỉ	1.945,836
	Df	190
	Giá trị Sig.	0,000

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát, 2017

**Bảng 3: Tổng phương sai trích**

Nhân tố	Eigenvalues khởi tạo			Hệ số Extraction Sums of Squared Loadings			Hệ số Rotation Sums of Squared Loadings		
	Tổng	% phương sai	% tích lũy	Tổng	% phương sai	% tích lũy	Tổng	% phương sai	% tích lũy
1	4,033	20,164	20,164	4,033	20,164	20,164	3,471	17,357	17,357
2	3,082	15,408	35,571	3,082	15,408	35,571	3,100	15,499	32,857
3	2,910	14,549	50,120	2,910	14,549	50,120	2,876	14,378	47,235
4	2,154	10,769	60,889	2,154	10,769	60,889	2,693	13,467	60,701
5	1,066	5,329	66,218	1,066	5,329	66,218	1,103	5,517	66,218
6	0,872	4,362	70,580						
7	0,779	3,894	74,474						
8	0,740	3,700	78,174						
9	0,682	3,410	81,584						
10	0,579	2,894	84,478						
11	0,507	2,536	87,014						
12	0,481	2,405	89,419						
13	0,429	2,143	91,563						

Nhân tố	Eigenvalues khởi tạo			Hệ số Extraction Sums of Squared Loadings			Hệ số Rotation Sums of Squared Loadings		
	Tổng	% phương sai	% tích lũy	Tổng	% phương sai	% tích lũy	Tổng	% phương sai	% tích lũy
14	0,353	1,765	93,328						
15	0,315	1,577	94,905						
16	0,301	1,507	96,412						
17	0,251	1,257	97,668						
18	0,195	0,976	98,644						
19	0,163	0,813	99,457						
20	0,109	0,543	100,000						

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát, 2017

Kết quả Bảng 2 cho thấy:  $KMO = 0,737 > 0,5$ ; Kiểm định Bartlett có  $Sig. = 0,000 < 0,05$ ; theo Bảng 3, trị số phương sai tích lũy =  $66,218\% > 50\%$ . Như

vậy, các biến có tương quan chặt chẽ và mô hình phân tích là phù hợp. Bảng 4 trình bày ma trận các nhân tố đã xoay.

**Bảng 4: Ma trận xoay nhân tố**

	Nhân tố				
	Nhóm 1	Nhóm 2	Nhóm 3	Nhóm 4	Nhóm 5
CSVC6 - Tiện ích trực tuyến	0,849				
CSVC5 - Khuôn viên trường	0,776				
CSVC3 - Thư viện	0,736				
CSVC4 - Giáo trình, TLTK	0,728				
CSVC2 - Phòng học - Phòng MT	0,711				
CSVC1 - Vị trí thuận lợi	0,681				
GV7 - Phương pháp đánh giá		0,926			
GV1 - Trình độ chuyên môn của GV		0,905			
GV3 - Phương pháp giảng dạy		0,885			
GV5 - Kỹ năng hỗ trợ của GV		0,748			
CTDT1 - Nội dung CTĐT			0,854		
CTDT4 - Tính cập nhật của CTĐT			0,828		
CTDT3 - Cấu trúc CTĐT			0,735		
CTDT2 - Mục tiêu CTĐT			0,696		
CTDT5 - Hoạt động ngoại khóa			0,599		
CLDR1 - Chuẩn đầu ra				0,855	
CLDR2 - Tỷ lệ có việc làm				0,814	
CLDR4 - Sự hài lòng của đơn vị tuyển dụng				0,801	
CLDR3 - Khả năng nâng cao trình độ				0,755	
GV4 - Sự tận tâm của GV					0,923

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát, 2017

Kết quả nhóm nhân tố như sau:

– Nhóm 1: gồm các biến CSVC6, CSVC5, CSVC3, CSVC4, CSVC2, CSVC1 (hệ số tải nhân tố từ 0,681 đến 0,849) gọi là Cơ sở vật chất.

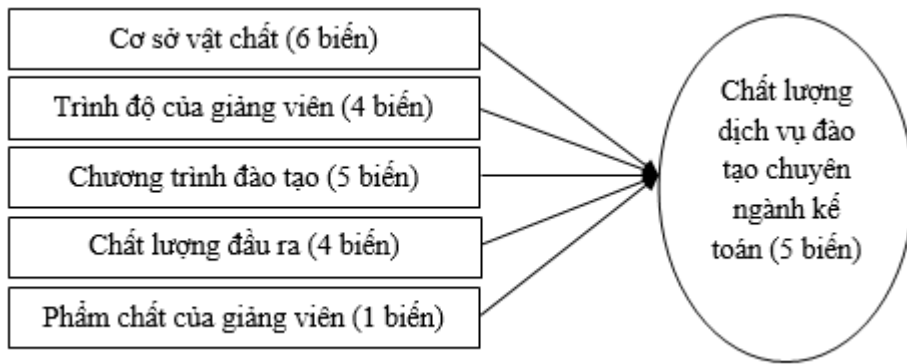
– Nhóm 2: gồm các biến GV7, GV1, GV3, GV5 (hệ số tải từ nhân tố 0,748 đến 0,926) gọi là Trình độ của giảng viên.

– Nhóm 3: gồm các biến CTDT1, CTDT4, CTDT3, CTDT2, CTDT5 (hệ số tải nhân tố từ 0,599 đến 0,854) gọi là Chương trình đào tạo.

– Nhóm 4: gồm các biến CLDR1, CLDR2, CLDR4, CLDR3 (hệ số tải nhân tố từ 0,755 đến 0,855) gọi là Chất lượng đầu ra.

– Nhóm 5: gồm biến GV4 (hệ số tải nhân tố 0,923) gọi là Phẩm chất của giảng viên.

Mô hình được hiệu chỉnh thể hiện trong Hình 2.



Hình 2: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh

**3.3 Mô hình hồi qui tuyến tính**

Phân tích hồi qui nhằm xây dựng mô hình, xác định các nhân tố sẽ ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán tại Trường Đại học Tiền Giang như thế nào. Theo kết quả phân tích hồi qui đa biến, hệ số R<sup>2</sup> hiệu chỉnh = 0,633, có ý nghĩa là 63,3% sự thay đổi của biến phụ thuộc chất lượng dịch vụ đào tạo (CLDVDT) được giải thích bởi các biến độc lập CSVC, TDGV, CLDR, CTDT, PCGV.

Còn lại 36,7% là do các yếu tố tác động khác không được nghiên cứu trong mô hình.

Chỉ số Durbin-Watson của mô hình nghiên cứu = 2,018 ~ 2, do đó, mô hình không có hiện tượng tự tương quan (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Kết quả kiểm định về mức ý nghĩa thể hiện trong Bảng 5.

**Bảng 5: Phân tích ANOVAa**

Mô hình	Tổng các bình phương	Df	Trung bình các bình phương	Giá trị F	Giá trị Sig.
Hồi qui	28,041	5	5,608	71,327	0,000 <sup>b</sup>
1 Phần dư	15,647	199	0,079		
Tổng	43,688	204			

a. Biến phụ thuộc: CLDVDT

b. Biến dự đoán: (Hằng số), CSVC, PCGV, CLDR, CTDT, TDGV

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát, 2017

Giá trị F = 71,327 với Sig. = 0,000 < 0,05, có thể kết luận rằng mô hình đưa ra phù hợp với dữ liệu thực tế. Hay nói cách khác, các biến CSVC, TDGV,

CTDT, CLDR, PCGV có tương quan tuyến tính với biến CLDVDT với độ tin cậy 95%.

Kết quả phân tích các hệ số hồi qui của mô hình thể hiện trong Bảng 6.

**Bảng 6: Hệ số hồi qui**

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		T	Giá trị Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn			Beta	Độ chấp nhận
(Hằng số)	0,321	0,206	1,558	0,121		
1 TDGV	0,200	0,022	0,404	9,216	0,000	0,938 1,066
PCGV	0,033	0,017	0,084	1,923	0,056	0,951 1,052
CTDT	0,261	0,038	0,296	6,800	0,000	0,948 1,055
CLDR	0,189	0,019	0,427	9,895	0,000	0,966 1,035
CSVC	0,237	0,030	0,345	7,857	0,000	0,934 1,071

Biến phụ thuộc: CLDVDT

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát, 2017

Kết quả cho thấy, biến PCGV có Sig. = 0,056 > 0,05 nên biến PCGV không có ý nghĩa về mặt thống kê đến CLDVDT. Các biến TDGV, CTDT, CLDR,

CSVC có Sig. = 0,000 < 0,05 nên các biến này đều tương quan có ý nghĩa với chất lượng dịch vụ đào tạo với độ tin cậy 95%.

Theo Bảng 6, các biến độc lập đều có hệ số phóng đại phương sai (VIF) < 2, không có hiện tượng đa cộng tuyến (Nguyễn Đình Thọ, 2012).

Các biến TDGV, CTDT, CLDR, CSVC đều có hệ số B > 0 nên chúng đều tác động cùng chiều với chất lượng dịch vụ đào tạo. Từ kết quả phân tích, phương trình hồi qui ước lượng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán tại Trường Đại học Tiền Giang:  $CLDVT = 0,261*CTDT + 0,237*CSVC + 0,200*TDGV + 0,189*CLDR + 0,033*PCGV + 0,321 + \epsilon$

Từ phương trình hồi qui cho thấy các biến CTDT, CSVC, TDGV và CLDR đều tương quan thuận với chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán của Trường Đại học Tiền Giang (riêng biến

PCGV không có ý nghĩa thống kê trong nghiên cứu này). Chất lượng dịch vụ đào tạo của trường càng tăng nếu 4 nhân tố này được thỏa mãn càng cao. Do đó, để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo thì các nhân tố này cần được cải thiện nhiều hơn nữa.

Giá trị Beta cho thấy tầm quan trọng của biến độc lập đối với biến phụ thuộc. Bảng 6 cho biết mức độ ảnh hưởng giữa 4 biến độc lập và biến phụ thuộc. Mức độ ảnh hưởng của biến CLDR là 42,7%, biến TDGV là 40,4%, biến CSVC là 34,5%, biến CTDT là 29,6%. Như vậy, thứ tự ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo từ cao đến thấp là CLDR, TDGV, CSVC, CTDT.

Kết quả kiểm định phương sai số dư thể hiện trong Bảng 7.

**Bảng 7: Ma trận tương quan**

		CSVC	TDGV	PCGV	CTDT	CLDR
CSVC	Hệ số tương quan	1,000	0,088	0,055	0,112	-0,093
	Giá trị Sig.	.	0,210	0,432	0,109	0,184
	N	205	205	205	205	205
TDGV	Hệ số tương quan	0,088	1,000	0,089	0,014	0,022
	Giá trị Sig.	0,210	.	0,203	0,845	0,754
	N	205	205	205	205	205
PCGV	Hệ số tương quan	0,055	0,089	1,000	-0,041	-0,013
	Giá trị Sig.	0,432	0,203	.	0,556	0,849
	N	205	205	205	205	205
CTDT	Hệ số tương quan	0,112	0,014	-0,041	1,000	0,129
	Giá trị Sig.	0,109	0,845	0,556	.	0,066
	N	205	205	205	205	205
CLDR	Hệ số tương quan	-0,093	0,022	-0,013	0,129	1,000
	Giá trị Sig.	0,184	0,754	0,849	0,066	.
	N	205	205	205	205	205

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu khảo sát, 2017

Theo kết quả kiểm định, các biến TDGV, CTDT, CLDR, CSVC đều có Sig. > 0,05, như vậy, mô hình nghiên cứu có phương sai số dư không thay đổi.

Tóm lại, thông qua các hệ số như R<sup>2</sup> hiệu chỉnh = 0,633, Sig.F = 0,000, không có phương sai số dư thay đổi, không có hiện tượng tự tương quan và đa cộng tuyến, nên có thể kết luận mô hình là phù hợp để giải thích các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán tại Trường Đại học Tiền Giang.

**3.4 THẢO LUẬN**

Qua kết quả nghiên cứu cho thấy các nhân tố chất lượng đầu ra, trình độ của giảng viên, cơ sở vật chất và chương trình đào tạo đều có tác động cùng chiều với chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán tại Trường Đại học Tiền Giang theo thứ tự ảnh hưởng giảm dần. Như vậy, để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán, Trường Đại học Tiền Giang cần tập trung nâng cao chất

lượng đầu ra, rồi đến trình độ của giảng viên, sau đó là cơ sở vật chất và chương trình đào tạo.

Trường Đại học Tiền Giang cần tập trung củng cố và nâng cao chất lượng đầu ra của sinh viên để cải tiến chất lượng dịch vụ đào tạo. Cụ thể, trường cần duy trì và cải thiện chuẩn đầu ra của sinh viên: chuẩn đầu ra về ngoại ngữ, tin học và các kỹ năng mềm. Trường cần cố gắng tăng tỷ lệ có việc làm cho sinh viên tốt nghiệp: hợp tác chặt chẽ với các doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh để giới thiệu việc làm cho sinh viên, tổ chức ngày hội việc làm để doanh nghiệp gặp gỡ tuyển dụng sinh viên từ trên ghế nhà trường... Trường cần gia tăng sự hài lòng của các doanh nghiệp có tuyển dụng sinh viên: giữ mối quan hệ thường xuyên với các doanh nghiệp để biết được yêu cầu của họ, từ đó đào tạo cho sinh viên những kỹ năng mà doanh nghiệp cần. Trường cần tăng khả năng học tập nâng cao trình độ cho sinh viên: tăng cường liên kết với các trường đại học uy tín để giúp

sinh viên có điều kiện nâng cao trình độ sau khi tốt nghiệp.

Trình độ của giảng viên là một yếu tố có ảnh hưởng khá lớn đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán của Trường Đại học Tiền Giang. Cụ thể, trường cần nâng cao trình độ chuyên môn của giảng viên kế toán: nâng cao điều kiện tuyển dụng (trình độ tiến sĩ trở lên), tạo điều kiện cho giảng viên cơ hữu học tập nâng cao trình độ, tổ chức các hội thảo khoa học chuyên môn về kế toán. Trường cần tăng cường kỹ năng hỗ trợ cho giảng viên kế toán: tổ chức các lớp học tập để nâng cao khả năng sử dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy, sử dụng phần mềm kế toán và nâng cao khả năng ngoại ngữ cho giảng viên. Giảng viên kế toán cần tăng cường áp dụng các phương pháp giảng dạy hiện đại như thảo luận tình huống, thuyết trình, mô hình hóa doanh nghiệp kế toán, kế toán ảo. Cuối cùng, giảng viên phải đa dạng hóa các phương pháp đánh giá sinh viên như bài tập nhóm, phỏng vấn tình huống, đánh giá qua mạng...

Hiện nay cơ sở vật chất của Trường Đại học Tiền Giang tương đối đáp ứng được yêu cầu đào tạo chuyên ngành kế toán (vị trí thuận lợi, phòng học và khuôn viên trường thông thoáng, tiện ích trực tuyến đầy đủ). Tuy nhiên, trường cần phải cải thiện để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán. Cụ thể, trường phải bổ sung thêm các phòng máy tính chuyên môn để thực hành phần mềm kế toán, làm kế toán ảo. Thư viện trường cần mở rộng hơn về phòng đọc và nên có thư viện chuyên môn dành cho sinh viên kế toán, không nên dùng chung như hiện nay. Trường cần bổ sung thêm giáo trình và tài liệu tham khảo chuyên ngành kế toán; các sách, báo, tạp chí về kinh tế và kế toán, đặc biệt là các tạp chí quốc tế.

Chương trình đào tạo chuyên ngành kế toán của Trường Đại học Tiền Giang được xây dựng và cập nhật thường xuyên trên cơ sở tham khảo các trường đại học uy tín, đáp ứng đầy đủ cấu trúc chương trình khung của Bộ và phù hợp với người học. Tuy nhiên, theo kết quả nghiên cứu thì đây là nhân tố có ảnh hưởng thấp nhất, nguyên nhân là do chương trình đào tạo của trường chưa được lấy ý kiến nhiều từ các bên liên quan. Do đó, để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo, trường cần nắm được nhu cầu sử dụng lao động của xã hội, từ đó cải tiến chương trình đào tạo phù hợp với yêu cầu thực tế và nhu cầu nhân lực của xã hội. Trường cần tăng cường các hoạt động ngoại khóa như cuộc thi khởi nghiệp, tham quan doanh nghiệp... để nâng cao kỹ năng mềm cho sinh viên.

Trong nghiên cứu này, phẩm chất giảng viên chỉ được xây dựng theo một biên quan sát GV4 (kết quả

thực hiện phân tích nhân tố EFA). Ngoài ra, theo kết quả phân tích các hệ số hồi qui, phẩm chất giảng viên có  $\text{Sig.} = 0,056 > 0,05$  nên nó không có ý nghĩa về mặt thống kê với độ tin cậy 95%. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Nguyễn Thị Thùy Dung (2015), tuy nhiên, có sự khác biệt so với nghiên cứu của Lê Thị Anh Thư và Nguyễn Ngọc Minh (2016).

Nhìn chung, kết quả của nghiên cứu này khá tương đồng với kết quả của các nghiên cứu trước đây. Tuy nhiên, có sự khác biệt là nhân tố chất lượng đầu ra có ảnh hưởng lớn nhất đến chất lượng dịch vụ đào tạo. Đại học Tiền Giang còn khá non trẻ so với các trường khác, khi đánh giá chất lượng đào tạo của trường cụ thể là chuyên ngành kế toán, các đơn vị thường dựa vào chất lượng đầu ra của sinh viên. Điều này giải thích vì sao chất lượng đầu ra có ảnh hưởng lớn nhất đến chất lượng dịch vụ đào tạo của trường.

#### 4 KẾT LUẬN

Kết quả của nghiên cứu này là hoàn chỉnh các thang đo, kiểm định mô hình và xác định được các nhân tố cũng như mức độ ảnh hưởng của chúng đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán tại Trường Đại học Tiền Giang. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng có bốn nhân tố ảnh hưởng tích cực và quan hệ mật thiết đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán tại trường. Đó là các nhân tố chất lượng đầu ra, trình độ của giảng viên, cơ sở vật chất và chương trình đào tạo.

Nghiên cứu này có một số hạn chế và đó cũng là hướng phát triển cho các nghiên cứu tiếp theo. Nghiên cứu này xem xét tác động của các nhân tố chất lượng đầu ra, trình độ của giảng viên, cơ sở vật chất, phẩm chất của giảng viên và chương trình đào tạo. Tuy nhiên, nhân tố phẩm chất giảng viên không có ý nghĩa về mặt thống kê và các nhân tố trong mô hình chỉ giải thích được 63,3% chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán tại Trường Đại học Tiền Giang. Như vậy, vẫn còn các nhân tố khác không được nghiên cứu tác động đến 36,7% mà các nghiên cứu tiếp theo có thể phát triển. Phạm vi của nghiên cứu chỉ là Trường Đại học Tiền Giang với 205 quan sát. Các nghiên cứu tiếp theo có thể tăng kích thước mẫu, tách riêng các nhóm đối tượng trong mẫu hoặc mở rộng phạm vi nghiên cứu cho các trường cao đẳng, đại học của tỉnh Tiền Giang hoặc các tỉnh khác.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Kara, A. and DeShields, O.W., 2004. Business student satisfaction, intentions and retention in higher education: An empirical investigation. *Marketing Educator Quarterly*, 3(1): 1-25.



- Brady, M.K. and Cronin Jr, J.J., 2001. Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(3): 34-49.
- Clemes, M.D., Gan, C.E.C. and Kao, T.H., 2007. University student satisfaction: An empirical analysis. *Journal of Marketing for Higher Education*, 17(2): 292-325.
- Cronin Jr, J.J. and Taylor, S.A., 1992. Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3): 55 -68.
- Đinh Phi Hồ, 2011. Phương pháp nghiên cứu định lượng & những nghiên cứu thực tiễn trong kinh tế phát triển – nông nghiệp. Nhà xuất bản Phương Đông. Thành phố Hồ Chí Minh, 430 trang.
- Harvey, L. and Green, D., 1993. Defining Quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18: 9-34.
- Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. Nhà xuất bản Hồng Đức. Thành phố Hồ Chí Minh, 320 trang.
- Lại Xuân Thủy và Phạm Thị Minh Lý, 2011. Đánh giá chất lượng đào tạo tại khoa kế toán – tài chính, trường Đại học kinh tế, Đại học Huế trên quan điểm của người học. *Tạp chí khoa học và công nghệ, Đại học Đà Nẵng*, 3(44): 230-237.
- Lê Thị Anh Thư và Nguyễn Ngọc Minh, 2016. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Tây Đô. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 43: 26-33.
- Nguyễn Đình Thọ, 2012. Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh. Nhà xuất bản Lao động – Xã hội. Hà Nội, 593 trang.
- Nguyễn Thành Long, 2006. Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học tại Trường Đại học An Giang. *Thông tin khoa học - Đại học An Giang*, 27: 19-23.
- Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu, 2013. Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo của Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh Trường Đại học Cần Thơ giai đoạn năm 2012 – 2013. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 28: 117-123.
- Nguyễn Thị Thùy Dung, 2015. Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán tại các trường cao đẳng, đại học trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Luận văn thạc sĩ. Trường Đại học Đà Nẵng. Thành phố Đà Nẵng.
- Nguyễn Thúy Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Hoàn, 2005. Đánh giá chất lượng đào tạo từ góc độ cựu sinh viên của trường Đại học Bách Khoa TP.HCM. *Kỷ yếu hội thảo Đảm bảo chất lượng trong đổi mới giáo dục đại học. Trường Đại học Bách Khoa TP.HCM. Thành phố Hồ Chí Minh*, 305-319.
- Parasureman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1988. SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64: 12-40.
- Phạm Thị Liên, 2016. Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học – Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội. *Tạp chí Khoa học ĐHQG Hà Nội*, 4: 81-89.
- Siskos, Y., Bouranta, N. and Tsotsolas, N., 2005. Measuring service quality for students in higher education: The case of a business university. *Foundations of Computing and Decision Sciences*, 30(2): 163-180.
- Snipes, R. L. and Thomson, N., 1999. An empirical study of the factors underlying student service quality perceptions in higher education. *Academy of Educational, Leadership Journal*, 3: 39-57.
- Trần Xuân Kiên, 2009. Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh – Đại học Thái Nguyên. Luận văn Thạc sĩ. Viện đảm bảo Chất lượng Giáo dục, ĐHQG Hà Nội. Hà Nội.
- Diamantis, V. and Benos, V.K. , 2007. Measuring student satisfaction with their studies in an International and European Studies Department, *Operational Research. An International Journal*, 7(1): 47-59.
- Vũ Thị Quỳnh Nga, 2008. Một số yếu tố ảnh hưởng đến việc đánh giá của sinh viên đối với hoạt động giảng dạy. Luận văn Thạc sĩ. Viện Đảm bảo Chất lượng Giáo dục, ĐHQG Hà Nội. Hà Nội.