

Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo chuyên ngành Kế toán- Kiểm toán tại Học viện Ngân hàng

Hoàng Thanh Huyền

Trần Thị Thái Hà

Khoa Kế toán - Kiểm toán, Học viện Ngân hàng

*Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo chuyên ngành Kế toán- Kiểm toán tại Học viện Ngân hàng (HVNH). Số liệu sử dụng trong nghiên cứu được thu thập từ 275 sinh viên Khóa 18, 19 chuyên ngành Kế toán- Kiểm toán, theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên. Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA được sử dụng nhằm xác định các nhóm nhân tố thuộc về chất lượng đào tạo ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có bốn nhân tố thuộc chất lượng đào tạo ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên, lần lượt là Chương trình đào tạo, Giảng viên, Cơ sở vật chất, Học phí; trong đó, ảnh hưởng mạnh nhất là nhân tố Chương trình đào tạo.
Từ khóa: Mức độ hài lòng của sinh viên, chất lượng đào tạo, Học viện Ngân hàng*

A survey on the level of student satisfaction of the training quality of the accounting-auditing faculty at Banking Academy of Vietnam

Abstract: This study is conducted to assess the satisfaction level of students in the field of Accounting-Auditing at the Banking Academy. The data used in this study is collected from 275 students of Course 18, 19 in speciality of Accounting- Auditing, with the random sampling method. Exploratory Factor Analysis method is used to determine the groups of factors of training quality that affect student satisfaction. Subsequently, Multiple Regression method is used to evaluate the level and the importance of factors. Research results show that there are four factors affecting student satisfaction, including training programs, lecturers, facilities, tuition fees; in which, the strongest influence is the training program factor.

Keywords: student satisfaction, training quality, Banking Academy.

Huyen Thanh Hoang, MEd

Email: huyenht@hvn.edu.vn

Ha Thi Thai Tran, PhD student

Email: tranthithaiha.hvn@gmail.com

Organization of all: Faculty of Accounting & Auditing Banking Academy

Ngày nhận: 02/05/2019

Ngày nhận bản sửa: 17/07/2019

Ngày duyệt đăng: 27/08/2019

1. Giới thiệu

Giáo dục đại học (GDĐH) là bậc học cao nhất trong hệ thống giáo dục quốc dân, có vai trò cung cấp lực lượng lao động có chất lượng cao cho xã hội, góp phần nâng cao năng suất lao động, thúc đẩy tăng trưởng và phát triển kinh tế của mỗi quốc gia.

Trước đây, giáo dục được xem là một hoạt động sự nghiệp đào tạo con người mang tính phi thương mại, phi lợi nhuận nhưng qua một thời gian dài chịu sự ảnh hưởng của các yếu tố bên ngoài, đặc biệt là tác động của nền kinh tế thị trường đã khiến cho tính chất của hoạt động này không còn thuần túy là hoạt động phúc lợi công mà dần thay đổi thành dịch vụ giáo dục. Theo đó, giáo dục trở thành một loại dịch vụ và khách hàng chính là những sinh viên (người học) và gia đình người học có thể bỏ tiền ra để đầu tư và lựa chọn sử dụng dịch vụ mà họ cho là tốt nhất.

GDĐH không chỉ đem lại lợi ích cho nhà nước, doanh nghiệp mà còn mang lại lợi ích cho cả người học. Số lượng sinh viên tham gia vào hệ thống GDĐH ngày càng tăng lên. GDĐH luôn nhận được sự quan tâm của Đảng, Nhà nước, doanh nghiệp và mọi thành phần trong xã hội. Tính chất cạnh tranh giữa các trường đại học cũng vì thế mà trở nên quan trọng hơn. Một thị trường giáo dục được hình thành và phát triển, trong đó các cơ sở giáo dục vận hành giống như một doanh nghiệp. Chính vì vậy, việc đo lường mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ của nhà trường là điều hết sức quan trọng và luôn được các cơ sở GDĐH quan tâm hàng đầu.

Bài viết phân tích các nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo chuyên ngành Kế toán Kiểm toán

tại HVNH, từ đó rút ra những kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng tốt hơn những nhu cầu và sự mong đợi của sinh viên, từng bước khẳng định thương hiệu của Nhà trường.

2. Tổng quan nghiên cứu

Chất lượng dịch vụ đào tạo thu hút rất nhiều sự quan tâm, đặc biệt trong nền giáo dục hiện nay. Vì vậy việc thu thập, phân tích ý kiến người học về sự hài lòng đối với các dịch vụ mà nhà trường cung cấp là việc làm cần thiết để giúp các tổ chức giáo dục có biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ, đáp ứng các yêu cầu của người học. Trên thực tế, tại Việt Nam cũng như các nước trên thế giới đã có rất nhiều công trình nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo của nhà trường. Ở Việt Nam, trong thời gian qua đã có một số nghiên cứu sau đây:

Trần Xuân Kiên (2006) đã tìm hiểu các nhân tố tác động tới sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên. Phương pháp nghiên cứu gồm điều tra khảo sát, nghiên cứu tài liệu, lấy ý kiến chuyên gia, thống kê toán học. Kết quả nghiên cứu cho thấy sự hài lòng của sinh viên phụ thuộc vào các yếu tố Sự nhiệt tình của đội ngũ cán bộ giảng viên, Khả năng thực hiện cam kết, Cơ sở vật chất, Đội ngũ giảng viên, và Sự quan tâm của nhà trường tới sinh viên.

Nguyễn Thành Long (2006) đã thực hiện nghiên cứu đánh giá chất lượng đào tạo đại học tại trường Đại học An Giang từ cảm nhận của sinh viên tại trường. Sử dụng thang đo chất lượng dịch vụ SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992, dẫn theo Thongsamak, 2001), dẫn xuất từ

thang đo SERVQUAL (1985:1988, dẫn theo Nguyễn Đình Thọ et al, 2003) để đo lường chất lượng hoạt động đào tạo đại học như một dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên như một khách hàng với nhà cung cấp dịch vụ cụ thể là Đại học An Giang. Kết quả cho thấy, thang đo SERVPERF vẫn đa hướng nhưng có sự biến thái các thành phần đặc trưng dịch vụ sang cung ứng dịch vụ. Ngoài ra, yếu tố giảng viên, cơ sở vật chất, sự tin cậy vào nhà trường là các yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất tới sự hài lòng của sinh viên.

Đặng Mai Chi (2007) thực hiện nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo với phương pháp thu thập dữ liệu, khảo sát bằng bảng hỏi. Các yếu tố được đưa vào đánh giá tác động tới sự hài lòng của sinh viên gồm chương trình đào tạo, cơ sở vật chất, giảng viên, khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên trong trường. Kết quả cho thấy yếu tố cơ sở vật chất có tác động lớn nhất tới sự hài lòng của sinh viên.

Nguyễn Thị Thắm (2010) nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại trường Đại học Khoa học tự nhiên- Đại học Quốc gia TP Hồ Chí Minh. Sử dụng bảng khảo sát, hệ số tin cậy Cronbach alpha, nhân tố khám phá EFA, kết quả nghiên cứu đã cho thấy các nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên là chương trình đào tạo, giảng viên, mức độ đáp ứng của nhà trường, trang thiết bị học tập.

Phạm Thị Liên (2013) tiến hành nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng của chương trình đào tạo tại trường Đại học Kinh tế- Đại học Quốc gia Hà Nội. Sử dụng bảng hỏi và sự hỗ trợ của phần mềm thống kê SPSS, kết quả nghiên

cứu cho thấy yếu tố chương trình đào tạo có tác động mạnh nhất, thứ hai là cơ sở vật chất, thứ ba là khả năng phục vụ và cuối cùng là yếu tố giảng viên.

Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013) đã cùng nghiên cứu chủ đề tương tự tại Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh trường Đại học Cần Thơ. Mô hình SERFPERF, kiểm định thang đo, mô hình SEM... là các phương pháp đã được áp dụng trong bài nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy nhóm Tác phong, năng lực của giáo viên có ảnh hưởng mạnh hơn so với nhóm Cơ sở vật chất.

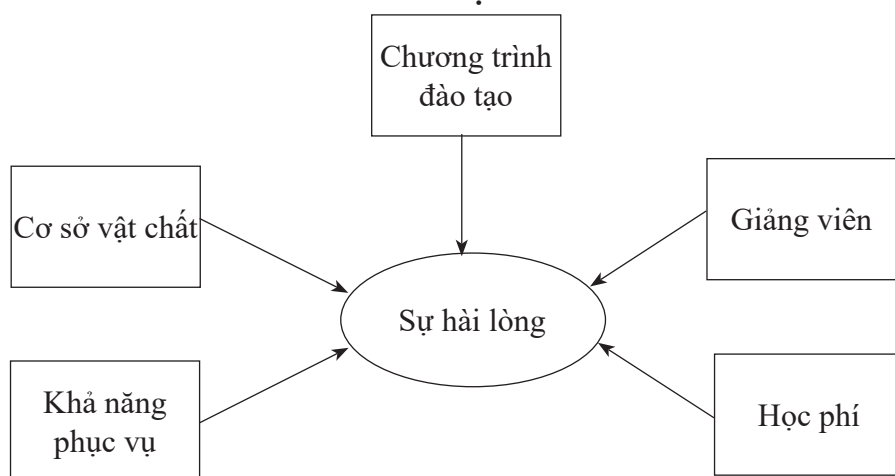
Qua tổng quan các công trình nghiên cứu, nhóm tác giả nhận thấy rằng, trong mô hình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo, biến chất lượng đào tạo là biến tiềm ẩn, không thể đo lường trực tiếp. Biến này chủ yếu được thể hiện qua các nhân tố như là: Chương trình đào tạo, giảng viên, cơ sở vật chất, khả năng phục vụ. Để phù hợp với điều kiện thực tế của HVNH, nhóm tác giả đề xuất thêm nhân tố Học phí vì hiện nay học phí của HVNH vẫn thấp hơn so với các trường trong cùng khối ngành và đang được coi là một yếu tố quyết định tới sự lựa chọn của sinh viên khi tham gia học đại học.

3. Mô hình nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu

3.1. Mô hình nghiên cứu

Trong mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo, biến chất lượng đào tạo được cụ thể hóa qua 5 thành phần, bao gồm chương trình đào tạo (CTĐT), giảng viên (GV), cơ sở vật chất (CSVC), khả năng phục vụ (KNPV), mức học phí (HP). Biến phụ thuộc thể hiện

Hình 1. Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo



Nguồn: Tổng hợp và đề xuất của nhóm tác giả

mức độ hài lòng của sinh viên (HL) về các yếu tố phản ánh cho chất lượng đào tạo. Mô hình nghiên cứu được thể hiện qua Hình 1.

Mô hình hồi quy tổng quát giữa biến phụ thuộc Mức độ hài lòng với biến độc lập Chất lượng đào tạo được thể hiện như sau:

$$HL = f(GV, KNPV, CTDT, CSV, HP)$$

Bảng 1. Các chỉ báo đo lường chất lượng đào tạo

Thành phần	Biến quan sát	Ký hiệu
Hài lòng (HL)	Chương trình đào tạo đáp ứng tốt những mong đợi cá nhân của bạn	HL1
	Kiến thức, kỹ năng có được từ chương trình học giúp cho sinh viên tự tin về khả năng làm việc sau khi ra trường*	HL2
	Mức học phí chi trả tương xứng với chất lượng đào tạo nhận được*	HL3
	Tôi hài lòng với chương trình đào tạo và chất lượng đào tạo, môi trường học tập tại HVNH*	HL4
Chương trình đào tạo (CTĐT)	Chương trình đào tạo có mục tiêu chuẩn đầu ra rõ ràng*	CTĐT1
	Chương trình đào tạo đáp ứng các yêu cầu phát triển sau này của sinh viên	CTĐT2
	Phân bổ thời lượng giữa lý thuyết và thực hành của các học phần là hợp lý*	CTĐT3
	Việc áp dụng Case Study cho các học phần phù hợp với kiến thức được học*	CTĐT4
	Các môn học được sắp xếp hợp lý và thông báo đầy đủ cho sinh viên	CTĐT5
	Các buổi sinh hoạt ngoại khóa, hội thảo, lắng nghe ý kiến chuyên gia được thực hiện hiệu quả và thường xuyên*	CTĐT6
	Nội dung và hình thức kiểm tra, đánh giá phù hợp với kiến thức của học phần	CTĐT7
	Sinh viên được thông báo đầy đủ về kế hoạch giảng dạy và tiêu chí đánh giá	CTĐT8

Thành phần	Biến quan sát	Ký hiệu
Giảng viên (GV)	Giảng viên có trình độ cao, sâu rộng về chuyên môn mình giảng dạy	GV1
	Giảng viên có phương pháp truyền đạt tốt, dễ hiểu	GV2
	Giảng viên đã sử dụng và kết hợp các phương pháp giảng dạy một cách hiệu quả*	GV3
	Giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy	GV4
	Giảng viên có thái độ gần gũi và thân thiện với sinh viên*	GV5
	Giảng viên sẵn sàng chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm với sinh viên*	GV6
	Giảng viên đánh giá kết quả học tập chính xác và công bằng	GV7
	Giảng viên lồng ghép ví dụ, kiến thức thực tiễn vào bài giảng một cách hiệu quả*	GV8
Cơ sở vật chất (CSVC)	Giáo trình/ tài liệu học tập của mỗi môn học được thông báo đầy đủ, đa dạng	CSVC1
	Phòng học đáp ứng được nhu cầu học tập trên lớp của sinh viên	CSVC2
	Thư viện có nguồn tài liệu tham khảo phong phú, đa dạng	CSVC3
	Thư viện đảm bảo không gian, chỗ ngồi đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên*	CSVC4
	Lớp học có số lượng sinh viên hợp lý*	CSVC5
	Các ứng dụng trực tuyến hữu ích, phục vụ hiệu quả công tác giảng dạy và học tập*	CSVC6
Khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên (KNPV)	Cán bộ quản lý (Ban giám đốc, Ban chủ nhiệm khoa) giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của sinh viên	KNPV1
	Nhân viên hành chính có thái độ phục vụ tốt và tôn trọng sinh viên	KNPV2
	Các thông tin trên website của trường đa dạng, phong phú và cập nhật thường xuyên	KNPV3
	Hoạt động tư vấn học tập, nghề nghiệp đáp ứng tốt nhu cầu tìm hiểu, lựa chọn và học tập của sinh viên*	KNPV4
	Sự hỗ trợ và giúp đỡ nhiệt tình của cố vấn học tập, chuyên viên đào tạo và thanh tra khi cần	KNPV5
Học phí (HP) *	Mức học phí hiện nay phù hợp với chất lượng đào tạo nhận được*	HP1
	Mức học phí thỏa đáng với chất lượng cơ sở vật chất*	HP2
	Tôi sẵn sàng chi trả mức học phí cao hơn khi chất lượng đào tạo được nâng cao*	HP3

Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả dựa trên nghiên cứu của Phạm Thị Liên (2013) (* là biến bổ sung)

Việc đo lường các biến độc lập và phụ thuộc được thể hiện trong Bảng 1.

3.2. Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế bảng khảo sát và đặc điểm mẫu nghiên cứu

Dựa trên mô hình nghiên cứu đề xuất, nhóm nghiên cứu thiết kế Bảng khảo sát với 49 câu hỏi, gồm 2 phần chính: Phần 1- Thông tin chung, gồm các câu hỏi nhằm phân loại đối tượng khảo sát. Phần 2- Các câu hỏi liên quan trực tiếp tới chất lượng đào tạo và sự hài lòng của sinh viên, gồm

Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo chuyên ngành Kế toán- Kiểm toán tại Học viện Ngân hàng

Bảng 2. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

n = 275			
Đặc điểm	Số sinh viên	Tần suất	% tích lũy
Giới tính			
Nam	42	15,27	15,27
Nữ	233	84,73	100
Năm học			
Năm thứ 3	158	57,45	57,45
Năm thứ 4	117	42,55	100
Học lực			
Giỏi	65	23,64	23,64
Khá	179	65,09	88,73
Trung bình	28	10,18	98,91
Yếu, kém	3	1,09	100
Tổng số	275	100	

Nguồn: Tính toán của tác giả, phần mềm SPSS 20.0

Likert 5 mức độ: 1- Rất không đồng ý, 2- Không đồng ý, 3- Bình thường, 4- Đồng ý, 5- Rất đồng ý.

Mẫu nghiên cứu được chọn lấy từ 2 nhóm đối tượng là sinh viên đang học năm thứ 3, năm thứ 4 (K18, K19) chương trình đại học chính quy đại trà, chuyên ngành Kế toán Kiểm toán. Phương pháp chọn mẫu được thực hiện là phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản.

Trước khi tiến hành cuộc khảo sát chính thức, nhóm nghiên cứu đã tiến hành khảo sát thử với một mẫu có quy mô nhỏ gồm 30 sinh viên nhằm phát hiện ra những sai sót trong thiết kế bảng hỏi. Trong cuộc khảo sát chính thức, có 350 phiếu khảo sát được gửi trực tiếp cho các sinh viên K18, K19. Thời gian thực hiện khảo sát từ ngày 01/3/2019 đến ngày 31/3/2019.

34 câu hỏi, thể hiện 34 biến quan sát trong mô hình nghiên cứu, theo thang điểm

Kết quả điều tra, nhóm nghiên cứu thu được 283 phiếu trả lời của sinh viên K18,

Bảng 3. Kết quả kiểm định thang đo thành phần của Chất lượng đào tạo

STT	Thành phần	Biến quan sát	Hệ số Cronbach'Alpha
1	Chương trình đào tạo	CTDT1, CTDT2, CTDT3, CTDT4, CTDT5, CTDT6, CTDT7, CTDT8	0,848
2	Giảng viên	GV1, GV2, GV3, GV4, GV5, GV6, GV7, GV8	0,909
3	Cơ sở vật chất	CSVC1, CSVC2, CSVC3, CSVC4, CSVC5, CSVC6	0,824
4	Khả năng phục vụ	KNPV1, KNPV2, KNPV3, KNPV4, KNPV5	0,857
5	Học phí	HP1, HP2, HP3	0,750

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả, phần mềm SPSS 20.0

Bảng 4. Hệ số KMO và kiểm định Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,814
Approx. Chi-Square		4973,186
Bartlett's Test of Sphericity	df	435
	Sig.	0,000

Nguồn: Tính toán của tác giả, phần mềm SPSS 20.0

K19. Sau khi loại bỏ những phiếu trả lời

Bảng 5. Ma trận xoay nhân tố (Rotated Component Matrix)

	Component				
	1	2	3	4	5
GV6	0,800				
GV1	0,800				
CTDT8	0,767				
GV2	0,748				
GV8	0,712				
GV3	0,707				
GV4	0,707				
GV5	0,687				
CTDT7	0,687				
GV7	0,643				
KNPV2		0,812			
KNPV1		0,704			
KNPV3		0,675			
KNPV5		0,644			
KNPV4		0,578			
CTDT1			0,638		
CTDT6			0,713		
CTDT3			0,700		
CTDT2			0,535		
CTDT5			0,591		
CTDT4			0,561		
CSVC6				0,595	
CSVC1				0,579	
CSVC3				0,773	
CSVC4				0,746	
CSVC2				0,623	
CSVC5				0,599	
HP1					0,827
HP2					0,745
HP3					0,559

Nguồn: Tính toán của tác giả, phần mềm SPSS 20.0

không hợp lệ (do thiếu thông tin hoặc không đúng đối tượng nghiên cứu), có 275 phiếu trả lời hợp lệ. Cỡ mẫu lớn gấp hơn 9 lần số biến quan sát, đạt yêu cầu là cần gấp 4 đến 5 lần (Hoàng Trọng, 2008). Các phiếu này được tổng hợp và đưa vào phân tích định lượng.

Những đặc điểm chính của mẫu nghiên cứu được mô tả cụ thể trong Bảng 2.

Phương pháp nghiên cứu

Để đo lường mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo, nhóm tác giả lựa chọn phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA để đánh giá độ tin cậy của thang đo và sự phù hợp của mô hình, tiếp đó, sử dụng phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính Linear Regression để đánh giá mối tương quan của các thành phần chất lượng đào tạo với sự hài lòng của sinh viên. Số liệu được xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0.

Cụ thể các bước phân tích được thực hiện như sau:

- Kiểm tra độ tin cậy của từng thành phần thang đo, xem xét mức độ tin cậy của biến quan sát thông qua hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, nhằm loại bỏ các biến có hệ số Cronbach's Alpha nhỏ không phù hợp.

- Phân tích dữ liệu bằng phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) thông qua kiểm định Bartlett (Bartlett's Test of Sphericity) để kiểm tra sự tương quan trong tổng thể, hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) để xem xét sự thích hợp của EFA, hệ số tải nhân tố (Factor loading) kiểm tra tương quan giữa các biến và nhân tố, chỉ số Eigenvalue đại diện cho lượng biến thiên được giải thích bởi nhân tố.

Bảng 6. Kết quả kiểm định thang đo sau khi phân tích nhân tố

STT	Thành phần	Hệ số Cronbach'Alpha
1	Giảng viên	0,922
2	Khả năng phục vụ	0,843
3	Chương trình đào tạo	0,821
4	Cơ sở vật chất	0,806
5	Học phí	0,733

Nguồn: Tính toán của tác giả bằng phần mềm SPSS 20.0

4. Kết quả nghiên cứu

Kiểm định thang đo cho các biến độc lập

Kết quả kiểm định thang đo cho các biến độc lập được thể hiện trong Bảng 3.

Theo kết quả trên, các thang đo đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0,6, cho thấy các thang đo đều đạt yêu cầu về tính đơn hướng, độ tin cậy và độ giá trị, do đó tất

cả các biến quan sát của các thang đo đều được giữ lại.

Phân tích nhân tố khám phá EFA

Tiếp tục thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA với bộ dữ liệu trên để loại bỏ các biến không phù hợp, nhóm tác giả sử dụng phần mềm SPSS 20.0, kết quả thể hiện Bảng 4.

Kết quả cho thấy: Hệ số KMO= 0,814, nằm trong khoảng $0,5 < KMO < 1$, nghĩa là dữ liệu thực tế trong nghiên cứu này phù hợp cho phân tích EFA. Kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa Sig.= $0,000 < 0,05$ cho thấy các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện. Giá trị tổng phương sai trích đạt $61,549\% > 50\%$, nghĩa là 61,549% sự biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến quan sát trong mô hình. Như vậy, các nhân tố được đưa ra trong mô hình đã giải thích được phần lớn sự thay đổi của biến phụ thuộc. Ngoài ra, một số tiêu chuẩn để tiến

Bảng 7. Tóm tắt mô hình

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,747 ^a	0,558	0,551	0,41829	1,855

a. Predictors: (Constant), HP, CSV, GV, CTDT

b. Dependent Variable: HL

Nguồn: Tính toán của tác giả bằng phần mềm SPSS 20.0

Bảng 8. Kết quả ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	63,876	5	12,775	73,016	0,000 ^b
Residual	50,564	289	0,175		
Total	114,440	294			

a. Dependent Variable: HL

b. Predictors: (Constant), HP, CSV, GV, CTDT

Nguồn: Tính toán của tác giả bằng phần mềm SPSS 20.0

Bảng 9. Kết quả hồi quy đa biến

Bảng 3: Kết quả hồi quy đa biến								
Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	0,132	0,193		0,682	0,004		
	GV	0,246	0,061	0,217	4,028	0,000	0,829	1,206
	KNPV	-0,033	0,052	-0,035	-0,635	0,526	0,847	1,180
	CTDT	0,418	0,063	0,391	6,627	0,000	0,782	1,279
	CSV	0,132	0,056	0,129	2,363	0,019	0,746	1,341
	HP	0,203	0,041	0,222	4,891	0,000	0,742	1,348

a. Dependent Variable: HL

Nguồn: Tính toán của tác giả, phần mềm SPSS 20.0

hành phân tích nhân tố cũng được đảm bảo như: thang đo được sử dụng là thang đo khoảng cách, cỡ mẫu lớn gấp 9 lần số biến quan sát.

Kết quả phân tích EFA cho các biến độc lập của ma trận xoay nhân tố trên cho thấy, hệ số tải nhân tố (factor loading) của các biến quan sát đều thỏa mãn điều kiện khi phân tích nhân tố là $r \geq 0,55$ và có 5 nhân tố được rút trích từ phân tích nhân tố EFA.

Sau khi phân tích nhân tố EFA, có 5 nhóm nhân tố được rút ra với 30 biến quan sát (tất cả các biến đều thỏa mãn điều kiện, không bị loại bỏ). Tiếp tục thực hiện kiểm định chất lượng thang đo và các kiểm định EFA, có thể kết luận rằng, các nhân tố quan trọng của chất lượng đào tạo ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên gồm 5 yếu tố: (1) Giảng viên; (2) Khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên; (3) Chương trình đào tạo; (4) Cơ sở vật chất; (5) Học phí.

Kết quả cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha tổng thể của các biến độc lập đều có giá trị $> 0,6$, nên thang đo đạt tiêu chuẩn và có

ý nghĩa thống kê.

Kết quả kiểm định mô hình và hồi quy đa biến

Kết quả kiểm định mức độ phù hợp của mô hình cho thấy, hệ số xác định R^2 điều chỉnh = 0,551 với mức ý nghĩa 1%, nghĩa là trong nghiên cứu này, các nhân tố giải thích được 55,1% sự hài lòng của sinh viên với chất lượng đào tạo các học phần chuyên ngành Kế toán- Kiểm toán tại HVNH.

Kết quả phân tích ANOVA cho thấy, với độ tin cậy 99%, kiểm định F có Sig. = 0,00 < 0,05, bác bỏ giả thuyết H_0 ($H_0: R^2 = 0$), nghĩa là mô hình hồi quy lý thuyết đã xây dựng phù hợp với dữ liệu thực tế. Hay là các biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc trong mô hình.

Kiểm định đa cộng tuyến: Giá trị VIF của các biến độc lập trong mô hình đều < 2, nên không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Kết quả hồi quy đa biến tại Bảng 9 cho thấy, giá trị Sig. kiểm định t của các biến

Bảng 10. Vị trí quan trọng của các yếu tố

Biến độc lập	Hệ số hồi quy chuẩn hóa	% quan trọng của các biến
GV	0,220	23,66
CTDT	0,383	41,18
CSVC	0,112	12,04
HP	0,215	23,12
Tổng		100,00

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả, phần mềm sử dụng SPSS 20.0

độc lập: GV, CTDT, CSVC, HP có giá trị Sig.= 0,00 < 0,05, bác bỏ giả thuyết H_0 (giả thuyết $H_0: \beta_i = 0$), nghĩa là 4 biến độc lập trên có ý nghĩa thống kê. Đối với biến KNPV, giá trị Sig.= 0,526 > 0,05, chưa thấy rõ mối liên hệ giữa Khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên với sự hài lòng của sinh viên trong tổng thể này.

Kết quả phương trình hồi quy tuyến tính được thể hiện như sau:

$$HL = 0,132 + 0,418 CTDT + 0,246 GV + 0,203 HP + 0,132 CSVC + e_i$$

5. Thảo luận và kết luận

Từ kết quả hồi quy cho thấy, Chương trình đào tạo được đánh giá là nhân tố quan trọng nhất ảnh hưởng tới Chất lượng đào tạo chuyên ngành Kế toán- kiểm toán tại HVNH. Biến này có hệ số hồi quy= 0,418, nghĩa là trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, khi mức độ đánh giá chương trình đào tạo tăng lên 1 điểm thì sự hài lòng chung của sinh viên tăng lên 0,418 điểm. Điều này hoàn toàn hợp lý bởi khi sinh viên được trải nghiệm chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu phát triển bản thân và định hướng nghề nghiệp... thì sẽ luôn tạo sự hài lòng cho sinh viên.

Tiếp theo là nhân tố Giảng viên, có hệ số hồi quy = 0,246, nghĩa là khi tăng thêm 1

điểm đánh giá với giảng viên thì sự hài lòng chung của sinh viên tăng lên 0,246 điểm, trong điều kiện các yếu tố khác không đổi. Giảng viên được coi là nhóm nhân tố rất quan trọng ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên khi học tập các học phần chuyên ngành Kế toán Kiểm toán, bởi giảng viên chính là người truyền đạt tri thức mới và cảm hứng học tập cho sinh viên.

Nhóm nhân tố học phí cũng có ảnh hưởng tích cực tới sự hài lòng chung của sinh viên, với hệ số hồi quy= 0,203, nghĩa là khi tăng thêm 1 điểm đánh giá với mức học phí thì sự hài lòng chung tăng lên khoảng 0,203 điểm (giữ các nhân tố khác không đổi). Điều này cho thấy mức học phí ảnh hưởng khá nhiều tới sự hài lòng của sinh viên. Khi được hỏi về “Mức học phí hiện nay tương xứng với chất lượng đào tạo” thì có 245 sinh viên trả lời đồng ý và hoàn toàn đồng ý (chiếm 89%).

Cuối cùng là nhân tố cơ sở vật chất, với hệ số hồi quy đạt 0,132, nghĩa là khi tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng nói chung tăng 0,132 điểm. Tại HVNH, Nhân tố này được sinh viên đánh giá là nhân tố ít ảnh hưởng nhất tới sự hài lòng của họ.

Bên cạnh đó, hệ số hồi quy chuẩn hóa cũng cho biết mức độ quan trọng của từng nhóm nhân tố đến mức độ hài lòng của sinh viên (Bảng 10).

Qua kết quả mô hình hồi quy và vị trí quan trọng của các yếu tố, có thể kết luận rằng: Mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo các học phần Kế toán- Kiểm toán tại HVNH lần lượt là: (1) Chương trình đào tạo (41,18%); (2) Giảng viên (23,66%); (3) Học phí (23,12%); (4) Cơ sở vật chất (12,04%).

Từ kết quả nghiên cứu, có thể thấy rằng, Chương trình đào tạo và Giảng viên là hai yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo nói chung và chất lượng đào tạo chuyên ngành Kế toán- Kiểm toán nói riêng tại HVNH. Kết quả nghiên cứu này có sự đồng nhất với các kết quả nghiên cứu trước đây của Nguyễn Thị Thắm

(2010), Phạm Thị Liên (2013), Nguyễn Thị Bảo Châu và Thái Thị Bích Châu (2013).

Như vậy, để nâng cao chất lượng đào tạo và đáp ứng ngày càng tốt hơn các nhu cầu của sinh viên, HVNH cần chú trọng đến việc xây dựng chương trình đào tạo theo chuẩn mực nghề nghiệp, tích hợp các môn học của chương trình chứng chỉ kế toán quốc tế, tạo điều kiện cho sinh viên tiếp xúc nhiều hơn với môi trường làm việc thực tế, đáp ứng tốt hơn các yêu cầu của nhà tuyển dụng... Bên cạnh đó, cần xây dựng đội ngũ giảng viên giàu kinh nghiệm, có kiến thức chuyên môn vững vàng, có khả năng truyền đạt kiến thức và kinh nghiệm cho sinh viên ■

Tài liệu tham khảo

1. Aldridge S. & Rowley J., (1998) *Measuring customer satisfaction in higher education*, *Quality Assurance in Education*, pp. 197-204.
2. Đặng Thị Mai Chi (2007), *Tiểu luận Sự hài lòng của sinh viên trường Đại học Công nghiệp với chất lượng đào tạo*.
3. Đinh Phi Hồ (2011), *Phương pháp nghiên cứu định lượng và những nghiên cứu thực tiễn trong kinh tế phát triển – nông nghiệp*, NXB Phương Đông, TP Hồ Chí Minh.
4. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Hồng Đức.
5. Lê Văn Huy, ThS. Trương Trần Trâm Anh (2012), *Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh*, NXB Tài chính.
6. Maimunah Sapri, Ammar Kaka, Edward Finch (2009), *Factors that influence student's level of satisfaction with regards to higher educational facilities services*, *Malaysian Journal of Real Estate*. Volume 4 No 1.
7. Nguyễn Thành Long (2006), *Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo ĐH tại trường Đại học An Giang*, *Báo cáo nghiên cứu khoa học*, Đại học An Giang.
8. Nguyễn Xuân Thao (2009), *Một quan điểm của Hoa Kỳ về vấn đề giáo dục đại học như một dịch vụ trong giáo dục xuyên biên giới*, Phạm Thị Ly dịch, *Kỷ yếu Hội thảo khoa học Quốc tế Giáo dục so sánh lần 3: Hợp tác quốc tế trong giáo dục và đào tạo đại học Việt Nam: Cơ hội và thách thức*.
9. Nguyễn Kim Dung (2010), *Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng giảng dạy và quản lý của một số trường đại học Việt Nam*, *Kỷ yếu hội thảo khoa học Đánh giá Xếp hạng các trường Đại học và Cao đẳng Việt Nam*.
10. Nguyễn Thị Thắm (2010), *Khảo sát sự hài lòng của sinh viên với chương trình đào tạo ĐHKHTN-ĐH Quốc Gia TP Hồ Chí Minh*.
11. 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*, pp. 117-123.
12. Parasuraman, A., V. Zeithaml, and L. Berry (1985), *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, *Journal of Marketing*.
13. Phạm Thị Liên (2013), *Khảo sát sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học kinh tế - ĐHQG Hà Nội*, *Báo cáo nghiên cứu khoa học*, Trường Đại học Kinh tế, ĐHQG Hà Nội.
14. Suarman, Zahara Aziz & Ruhizan Mohammad Yasin, (2013) *The Quality of Teaching and Learning towards the Satisfaction among the University Students*, *Asian Social Science*; Vol. 9, No. 12.
15. Trần Xuân Kiên (2006), *Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên*.