

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO CHUYÊN NGÀNH KẾ TOÁN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRÀ VINH

● NGUYỄN THỊ THANH THỦY - DƯƠNG THỊ CẨM TIỀN
NGUYỄN THỊ KIM LINH - TRẦN MINH NAM

TÓM TẮT:

Mục đích của nghiên cứu nhằm 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 Trà Vinh. Nhóm tác giả sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy đa biến với 264 quan sát từ sinh viên năm cuối và cựu sinh viên của Trường Đại học Trà Vinh. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 6 nhân tố có ảnh hưởng và tác động cùng chiều đến chất lượng dịch vụ đào tạo ngành Kế toán tại Trường Đại học Trà Vinh. Những nhân tố này bao gồm: trình độ giảng viên, phẩm chất của giảng viên, thái độ học tập của sinh viên, chương trình đào tạo, cơ sở vật chất và cán bộ hỗ trợ.

Từ khóa: Dịch vụ đào tạo, chất lượng dịch vụ, ngành Kế toán, Đại học Trà Vinh.

1. Đặt vấn đề

Theo kết quả khảo sát của bộ môn Kế toán, Khoa Kinh tế - Luật, Trường Đại học Trà Vinh về tình hình việc làm của sinh viên ngành Kế toán qua các năm thì tỷ lệ trung bình sinh viên ra trường từ khóa 2011 đến khóa 2014 có việc làm sau 6 tháng đạt 77,5%, chưa có việc làm chiếm 22,5% và sau 18 tháng kể từ khi sinh viên các khóa này ra trường đã tìm được việc làm đạt 91,7%, chưa có việc làm chiếm 8,3%. Riêng khóa 2015 ra trường vào tháng 6/2019, tỷ lệ sinh viên ra trường có việc làm cao đạt 89%, chưa có việc làm chiếm 11% (số liệu khảo sát vào tháng 12/2019, sau 6 tháng kể từ ngày sinh viên khóa 2015 ra trường). Qua đó, cho thấy số lượng sinh viên ra trường tìm được việc làm trong ngắn hạn cần phải cải thiện, ngược lại số lượng sinh viên tìm được việc làm sau hơn 1 năm ra trường đạt tỷ lệ rất khả quan. Vấn đề cần nghiên cứu là làm sao sinh viên ra trường tìm được việc làm ngay, đáp ứng được nhu cầu của xã hội.

Một số mô hình nghiên cứu trong lĩnh vực giáo dục như: tập trung vào mối quan hệ giữa sự hài

lòng của sinh viên kinh doanh khi học tại một trường đại học hoặc cao đẳng (Ali and oscar, 2004); hoặc các yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học (Snipes and Thomson, 1999; Siskos et al., 2005).

Ở Việt Nam, một số tác giả đã vận dụng các mô hình trên để đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo (CLDVĐT) tại các trường đại học cụ thể. Các nghiên cứu đưa ra những nhân tố tác động 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).

Với mục đích tìm ra giải pháp nâng cao hơn nữa CLDVĐT ngành Kế toán tại Trường Đại học Trà Vinh, nhóm tác giả chọn đề tài "Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên

ngành kế toán tại Trường Đại học Trà Vinh” làm đề tài nghiên cứu.

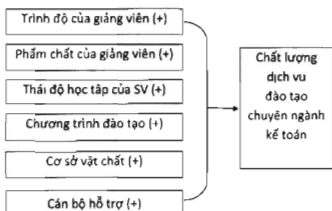
2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

Trình độ 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). Ngoài ra, phẩm chất của giảng viên được thể hiện thông qua sự nhiệt tình cũng là nhân tố tác động mạnh đến sự hài lòng của sinh viên (Trần Xuân Kiên, 2009). Nếu sinh viên có ý thức và thái độ học tập tốt thì chất lượng đào tạo sẽ tốt (Lại Xuân Thủy và Phan Thị Minh Lý, 2011)

Một chương trình đào tạo mang tính liên thông sẽ được cựu sinh viên đánh giá cao (Nguyễn Thúy Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Thảo, 2005). Bên cạnh đó, cơ sở vật và năng lực phục vụ của đội ngũ cán bộ hỗ trợ sinh viên cũng là một trong những một thành phần có tác động đáng kể đến chất lượng đào tạo (Nguyễn Thành Long, 2006).

Trên cơ sở kết hợp các lý thuyết có liên quan, nhóm tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến CLDVĐT chuyên ngành Kế toán tại Trường Đại học Trà Vinh gồm 6 nhân tố sau. (Xem Hình)

Hình: Mô hình nhân tố ảnh hưởng đến CLDVĐT ngành Kế toán tại Đại học Trà Vinh



Số liệu được thu thập vào tháng 3/2020 với đối tượng được phỏng vấn ngẫu nhiên gồm 300 cựu sinh viên kế toán khóa 2012, 2013, 2014, 2015 và sinh viên khóa 2016 đang theo học năm cuối của Trường Đại học Trà Vinh. Số phiếu thu về hợp lệ là 264 phiếu. Tác giả sử dụng thang đo Likert 5 điểm: 1 là Hoàn toàn không hài lòng; 2 là Không hài lòng; 3 là Bình thường; 4 là Hài lòng; 5 là Hoàn toàn hài lòng. Nghiên cứu được tiến hành qua 2 bước: (1) Nghiên cứu định tính bằng cách xây dựng thang đo và các biến quan sát phù hợp; (2) Nghiên

cứ định lượng thông qua sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 20.0 bằng việc sử dụng hệ số tin cậy Cronbachs Alpha để kiểm tra mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương đương với nhau; phân tích nhân tố khám phá (EFA) được sử dụng để kiểm định các nhân tố ảnh hưởng và nhân diện các yếu tố được cho là phù hợp; đồng thời sử dụng phân tích hồi quy đa biến để xác định các nhân tố và mức độ tác động của từng nhân tố đến CLDVĐT chuyên ngành Kế toán tại Trường Đại học Trà Vinh. Mô hình nghiên cứu cụ thể như sau:

$$CLDV = \beta_0 + \beta_1*TDGV + \beta_2*PCGV + \beta_3*TDSV + \beta_4*CTDT + \beta_5*CBHT + \beta_6*CSVC + \epsilon$$

Trong đó: β_i là trọng số hồi quy; TDGV là trình độ giảng viên; PCGV là phẩm chất của giảng viên; TDSV là thái độ học tập của sinh viên; CTDT là chương trình đào tạo; CBHT là cán bộ hỗ trợ; CSVC là cơ sở vật chất; CLDT là chất lượng dịch vụ đào tạo; ϵ là hệ số nhiễu.

3. Kết quả và thảo luận

3.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbachs Alpha

Kết quả chạy Cronbachs alpha của thang đo cho 6 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc như sau: Trình độ giảng viên có Cronbachs alpha = 0.806, Phẩm chất của giảng viên có Cronbachs alpha = 0.771, Thái độ học tập của sinh viên có Cronbachs alpha = 0.793, Chương trình đào tạo có Cronbachs alpha = 0.772, Cán bộ hỗ trợ có Cronbachs alpha = 0.831, CLDVĐT có Cronbachs alpha = 0.796. Riêng biến Cơ sở vật chất sau khi kiểm định thang đo lần đầu có Cronbachs alpha = 0.894 nhưng sau khi loại bỏ 2 biến quan sát CSV4 và CSV5 có Cronbachs alpha tăng lên là 0.959

Sau khi loại bỏ 2 biến quan sát CSV4 và CSV5, tất cả các thang đo của các biến đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 và hệ số Cronbachs alpha đều lớn hơn 0.6. Điều này cho thấy các biến quan sát của tất cả thang đo đảm bảo độ tin cậy. Như vậy, ban đầu có 30 biến quan sát nhưng sau khi loại bỏ 2 biến quan sát CSV4 và CSV5 thì còn 28 biến quan sát của 6 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc được giữ lại để phân tích EFA.

3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích khám phá EFA cho biến độc lập (TDSV, PCGV, TDSV, CTDT, CBHT, CSVC): kết quả EFA cho thấy hệ số KMO = 0.741 và kiểm định Bartlett có Sig.=.000 (< 0.05) cho thấy phân tích EFA là thích hợp.

Phân tích khám phá EFA cho biến phụ thuộc

(CLDT): kết quả EFA cho thấy hệ số KMO = 0.825 và kiểm định Barlett có Sig. = .000 (<0.05) cho thấy phân tích EFA là thích hợp.

3.3. Kiểm định các giả thiết cần thiết trong mô hình phân tích hồi quy

Xét ma trận tương quan: Các biến có giá trị sig. (2 - tailed) < 0.05 theo hàng biến phụ thuộc được chọn làm các biến độc lập để chạy hàm hồi quy đa biến. Kết quả có 6 biến có giá trị sig. (2 - tailed) < 0.05 nên được chọn làm các biến độc lập để chạy hàm hồi quy đa biến.

Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến: Kết quả kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến của mô hình, ta thấy hệ số phóng đại phương sai (VIF) của các khái niệm độc lập trong mô hình đều nhỏ hơn 2; chứng tỏ giữa các khái niệm độc lập không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến.

Kiểm định về tính độc lập của phần dư: Đại lượng thống kê Durbin-Watson (d) của hàm hồi quy có giá trị là 1.966 < 3, cho thấy: không có hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc 1 hay nói cách khác các phần dư ước lượng của mô hình độc lập, không có mối quan hệ tuyến tính với nhau.

3.4. Kết quả chạy mô hình hồi quy (Bảng 1, 2)

Kết quả nghiên cứu cho thấy mô hình có độ phù hợp đạt yêu cầu R^2 hiệu chỉnh = 0.604, điều này có ý nghĩa là 60.4% sự thay đổi của biến phụ thuộc CLDVĐT chuyên ngành Kế toán tại Trường Đại học Trà Vinh được giải thích bởi sự biến thiên của

6 biến độc lập với độ tin cậy 95%; còn lại 39.6% được giải thích bởi các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên.

Phương trình hồi quy được viết như sau:

$$CLDT = 0.328 * TDSV + 0.327 * TDGV + 0.305 * CBHT + 0.293 * CTDĐT + 0.216 * CSVC + 0.139 * PCGV$$

Như vậy, 6 nhân tố trong mô hình nghiên cứu đều được chấp nhận và 6 nhân tố đều có tác động thuận chiều với CLDVĐT ngành Kế toán tại Trường Đại học Trà Vinh.

Ý nghĩa: Trong các điều kiện các nhân tố khác không thay đổi, yếu tố Thái độ học tập của sinh viên; Trình độ của giảng viên; Đội ngũ cán bộ hỗ trợ; Chương trình đào tạo; Cơ sở vật chất và Phẩm chất của giảng viên tăng lên 1 đơn vị, thì CLDVĐT ngành Kế toán tại Trường Đại học Trà Vinh tăng lên tương ứng 0.328, 0.327, 0.305, 0.293, 0.216 và 0.139 đơn vị.

4. Kết luận và đề xuất hàm ý quản trị

4.1. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 6 nhân tố ảnh hưởng đến CLDVĐT chuyên ngành Kế toán tại Trường Đại học Trà Vinh gồm: (1) Trình độ giảng viên; (2) Chương trình đào tạo; (3) Cán bộ hỗ trợ; (4) Thái độ học tập của sinh viên; (5) Cơ sở vật chất và (6) Phẩm chất của giảng viên. Trong đó, nhân tố Thái độ học tập của sinh viên có mức độ tác động mạnh nhất đến CLDVĐT chuyên ngành Kế toán tại Trường Đại học Trà Vinh.

Bảng 1. Tóm tắt kết quả phân tích hồi quy

Model Summary ^a						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1	.783 ^a	.613	.604	.28734	1.966	
a. Predictors: (Constant), CBHT, PCGV, CSVC, TDGV, CTDĐT, TDSV						
b. Dependent Variable: CLDT						
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.670	6	5.612	67.965	.000b
	Residual	21.220	257	.083		
	Total	54.890	263			
a. Dependent Variable: CLDT						
b. Predictors: (Constant), CBHT, PCGV, CSVC, TDGV, CTDĐT, TDSV						

Nguồn: Tác giả truy xuất từ kết quả chạy SPSS 20.0

Bảng 2. Hệ số hồi quy

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.036	.191		.188	.851		
	TDGV	.208	.025	.327	8.361	.000	.983	1.017
	PCGV	.082	.023	.139	3.552	.000	.983	1.017
	TDSV	.177	.021	.328	8.257	.000	.952	1.050
	CTDT	.180	.024	.293	7.413	.000	.961	1.040
	CSVC	.109	.020	.216	5.458	.000	.958	1.044
	CBHT	.178	.023	.305	7.731	.000	.968	1.033

a. Dependent Variable: CLDT

Nguồn: Tác giả truy xuất từ kết quả chạy SPSS 20.0

4.2. Đề xuất hàm ý quản trị

Trong công tác giảng dạy, giảng viên cần động viên, định hướng nghề nghiệp và truyền cảm hứng học tập đến từng sinh viên. Riêng cá nhân mỗi sinh viên phải luôn có tinh thần chủ động trong học tập, bên cạnh kiến thức chuyên môn sinh viên cần có ý thức rèn luyện các kỹ năng sống tại trường và bên ngoài xã hội. Sinh viên cần chủ động tham gia học nhóm, tích cực tham gia nghiên cứu khoa học để củng cố và phát triển kiến thức.

Trình độ giảng viên là một yếu tố ảnh hưởng khá lớn đến CLDVĐT chuyên ngành Kế toán tại Trường Đại học Trà Vinh. Vì thế, nhà trường nên tổ chức thường xuyên các hội thảo khoa học chuyên ngành kế toán để giảng viên có cơ hội tiếp cận và trao đổi kiến thức chuyên môn nhiều hơn với các chuyên gia, các diễn giả, người có nhiều kinh nghiệm thực tế. Bên cạnh đó, để nâng cao chất lượng truyền tải kiến thức chuyên môn từ giảng viên đến sinh viên thì giảng viên cần hỗ trợ sinh viên học tập nhiều hơn nữa từ các kênh khác nhau như hướng dẫn sinh viên tự học thông qua kênh học trực tuyến, tạo diễn đàn học tập để trao đổi với sinh viên, khuyến khích và hỗ trợ sinh viên khi học nhóm, lồng ghép kinh nghiệm thực tế vào các bài giảng...

Bên cạnh trình độ, phẩm chất của giảng viên cũng tác động tích cực đến chất lượng đào tạo chuyên ngành Kế toán. Vì thế, giảng viên cần nâng cao hơn nữa tinh thần trách nhiệm, luôn nhiệt tình trong giảng dạy, có ý thức tổ chức kỷ luật,

phong cách làm việc đổi mới phù hợp với xu hướng hiện đại. Ngoài ra, giảng viên cũng cần quan tâm, hỗ trợ và giới thiệu việc làm khi các em sinh viên ra trường.

Hiện tại, chương trình đào tạo chuyên ngành Kế toán của Trường Đại học Trà Vinh được xây dựng và cập nhật thường xuyên trên cơ sở khảo sát nhu cầu sử dụng lao động của xã hội, tham khảo khung chương trình đào tạo của các trường đại học uy tín, đáp ứng đầy đủ cấu trúc chương trình khung của Bộ Giáo dục và Đào tạo phù hợp với người học. Tuy vậy, vẫn còn một tỷ lệ sinh viên ra trường chưa có việc làm ngay trong vòng 6 tháng, do đó để giải quyết tình trạng này công tác khảo sát nhu cầu việc làm của xã hội phải chặt chẽ hơn, làm sao nắm bắt được xu thế của những ngành nghề cần lao động trong tương lai.

Cán bộ hỗ trợ cũng là yếu tố ảnh hưởng đến CLDVĐT chuyên ngành Kế toán tại Trường đại học Trà Vinh. Vì vậy, năng lực của cán bộ hỗ trợ phải chuyên nghiệp, thái độ phục vụ phải tận tình, cởi mở... là điều rất cần thiết.

Cơ sở vật chất của Trường Đại học Trà Vinh 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 vậy, thư viện Nhà 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.■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Lại Xuân Thủy và Phan Thị Minh Lý, 2011. Đánh giá chất lượng đào tạo tại Khoa Kế toán - Tài chính, Trường Đại học Kinh tế trên quan điểm của người học. Tạp chí Khoa học và công nghệ, Đại học Đà Nẵng - số 3(44): 230-237.
2. Nguyễn Thị Thùy Dung, 2015. Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán tại các trường cao đẳng, đại học trên địa bàn TP. Đà Nẵng. Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Đà Nẵng.
3. Nguyễn Thúy Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Thảo, 2005. Đánh giá chất lượng đào tạo từ góc độ cựu sinh viên của Trường Đại học Bách khoa TP.HCM. Kỹ yếu hội thảo Đảm bảo chất lượng trong đổi mới giáo dục đại học. Trường Đại học Bách khoa TP.HCM. 305-319
4. 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.
5. Smpes, 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.
6. 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.

Ngày nhận bài: 7/2/2020

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 17/2/2020

Ngày chấp nhận đăng bài: 27/2/2020

Thông tin tác giả:

1. NGUYỄN THỊ THANH THUY

Giảng viên bộ môn Kế toán, Khoa Kinh tế - Luật, Trường Đại học Trà Vinh

2. DƯ THỊ CẨM TIỀN - NGUYỄN THỊ KIM LINH - TRẦN MINH NAM

Sinh viên Trường Đại học Trà Vinh

FACTORS IMPACTING THE ACCOUNTING TRAINING QUALITY OF TRA VINH UNIVERSITY

● NGUYEN THI THANH THUY

Lecturer, Department of Accounting

Faculty of Economics and Law, Tra Vinh University

● DU THI CAM TIEN - NGUYEN THI KIM LINH - TRAN MINH NAM

Student, Tra Vinh University

ABSTRACT:

This study is to test the influence of some factors on the accounting training quality of Tra Vinh University. This study was conducted by using exploratory factor analysis (EFA) and multivariate regression analysis with 264 observations collected from final-year students and alumni of Tra Vinh University. This study's results reveal that there are six factors having positive influences and impacts on the quality of accounting training activities at Tra Vinh University. These factors include teacher qualifications, faculty qualifications, student attitudes on learning, training program, facilities and support staff.

Keywords: Training service, training quality, accounting field, Tra Vinh University.