

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

NGUYỄN THỊ THÙY DUNG

**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**

Chuyên ngành: Kế toán

Mã số: 60.34.30

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ
QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Đà Nẵng, năm 2015

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: TS: Đoàn Ngọc Phi Anh

Phản biện 1: PGS.TS Nguyễn Công Phương

Phản biện 2: PGS.TS Võ Văn Nhi

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ chuyên ngành Kế Toán, họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 01 tháng 02 năm 2015

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm thông tin – Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Vị thế của Kế toán Việt Nam ngày càng được đề cao khi Hiệp định chung về thừa nhận lẫn nhau (MRA) trong lĩnh vực Kế toán đã được kí kết giữa 10 nước ASEAN tại Hội nghị Bộ trưởng kinh tế ASEAN lần thứ 10 vào tháng 8 năm 2011. Qua đó, có thể khẳng định sứ mệnh và vai trò của lực lượng kế toán ngày càng được đề cao trong xã hội vì thế đòi hỏi của xã hội đối với người làm nghề kế toán càng lớn và đó cũng là trọng trách của hoạt động đào tạo kế toán trong các trường đại học, cao đẳng hiện nay [25].

Sinh viên là đối tượng trực tiếp của quá trình đào tạo và cũng là “sản phẩm chính” nên ý kiến phản hồi của sinh viên có một ý nghĩa nhất định. Đây là một kênh thông tin quan trọng và khách quan. Xuất phát từ những phân tích trên, tôi lựa chọn đề tài **“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”**

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung

Xuất phát từ thực tiễn đào tạo và nhu cầu nhằm nâng cao chất lượng đào tạo đối với ngành kế toán, nghiên cứu này được tiến hành với mục đích trọng tâm là đánh giá các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán.

Mục tiêu cụ thể

- Nghiên cứu nhằm xây dựng nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán tại các trường cao đẳng, đại học trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

- Nghiên cứu này xác định và đo lường 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.

- Nghiên cứu đề xuất cho các trường cao đẳng, đại học tại Đà Nẵng một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng đào tạo ngành kế toán tại các trường cao đẳng, đại học trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Phạm vi nghiên cứu: Các sinh viên năm cuối đang theo học và các sinh viên vừa mới tốt nghiệp tại các trường cao đẳng, đại học trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng cả phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng. Phương pháp định tính được sử dụng trong giai đoạn xây dựng bảng câu hỏi. Phương pháp định lượng được sử dụng thông qua bảng câu hỏi thu thập thông tin, thông tin thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS 16.0 và AMOS 16.0. Thang đo được xây dựng dựa trên phương pháp đánh giá với hệ số tin cậy Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, tiến hành phân tích nhân tố khẳng định CFA và sử dụng phương pháp mô hình cấu trúc SEM để kiểm định sự phù hợp của mô hình lý thuyết đã xây dựng.

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Ý nghĩa khoa học của đề tài nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu là sự minh họa, củng cố thêm các lý thuyết về chất lượng dịch vụ, cũng như khẳng định xu thế cần thiết áp dụng một cách linh hoạt các mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ vào

các hoạt động thuộc lĩnh vực giáo dục nói chung và giáo dục đại học nói riêng.

Ý nghĩa thực tiễn của đề tài nghiên cứu

Kết quả của nghiên cứu này giúp cho các trường cao đẳng, đại học có đào tạo chuyên ngành kế toán trên địa bàn thành phố Đà Nẵng xác định rõ các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán.

Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu này có thể giúp ích cho các khoa nói chung và khoa kế toán nói riêng của các trường làm tài liệu tham khảo trong việc xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo và đề xuất các giải pháp nhằm cải tiến chất lượng dịch vụ đào tạo.

Về lĩnh vực nghiên cứu trong tương lai nó có thể có giá trị trong việc phát triển một thang đo từ những quan điểm khác nhau chẳng hạn như quan điểm của giảng viên, phụ huynh hay nhà tuyển dụng.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO

1.1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG, DỊCH VỤ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

1.1.1. Chất lượng

Theo Juran (1988) “Chất lượng là sự phù hợp với nhu cầu”. Theo Ball (1985); HMI (1989); Reynolds (1986); và Crawford (1991) “chất lượng là sự phù hợp cho mục đích”.

1.1.2. Dịch vụ

a. Khái niệm dịch vụ

Theo Zeithaml và Bitner (2000), dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo ra giá trị sử dụng cho khách hàng làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

b. Đặc điểm của dịch vụ

c. Khái niệm dịch vụ đào tạo

Từ các định nghĩa trên về dịch vụ cho thấy đào tạo cũng là một loại hình dịch vụ phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông là sinh viên và được trả công.

1.1.3. Chất lượng dịch vụ

a. Khái niệm chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là mức độ mà một dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng (Lewis và Mitchell, 1990; Asubonteng và cộng sự, 1996; Wisniewski và Donnelly, 1996) [13].

b. Khái niệm chất lượng dịch vụ đào tạo

Theo quan điểm tiếp cận thị trường, chất lượng dịch vụ đào tạo được hiểu là mức độ đạt được so với mục tiêu đào tạo đề ra nhằm thỏa mãn yêu cầu của khách hàng [22].

1.2. CÁC MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

1.2.1. Mô hình chất lượng chức năng và chất lượng kỹ thuật (Gronroos, 1984)

1.2.2. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL

1.2.3. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVPERF

1.2.4. Mô hình ba thành phần

1.2.5. Mô hình môi trường bán lẻ đa cấp

1.2.6. Mô hình môi trường dịch vụ phân cấp

1.3. CÁC MÔ HÌNH SỬ DỤNG TRONG NGHIÊN CỨU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO

1.3.1. Các nghiên cứu chất lượng dịch vụ đào tạo dựa trên mô hình SERVQUAL và SERVPERF

1.3.2. Các nghiên cứu chất lượng dịch vụ đào tạo dựa trên mô hình HEDPERF

1.3.3. Các nghiên cứu chất lượng dịch vụ đào tạo dựa trên mô hình ý định hành vi phân cấp trong giáo dục đại học

Tóm lại, qua các nghiên cứu trong và ngoài nước có thể thấy các nghiên cứu đều tiếp cận theo hướng sinh viên là khách hàng, thang đo chất lượng dịch vụ là khác nhau đối với từng trường, từng đối tượng khảo sát, và sự khác nhau đó tùy thuộc vào chất lượng dịch vụ đào tạo mà trường đó cung cấp cho sinh viên.

CHƯƠNG 2

THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

2.1. CÂU HỎI NGHIÊN CỨU

Câu hỏi 1: Những nhân tố nào ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán ở các trường cao đẳng, đại học trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Câu hỏi 2: Sinh viên nhận thức thứ tự tầm quan trọng của mỗi nhân tố chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán như thế nào?

Câu hỏi 3: Có sự khác biệt về mức độ nhận thức của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo chuyên ngành kế toán theo các đặc điểm cá nhân (giới tính, năm học, trường) hay không?

2.2. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ XÂY DỰNG GIẢ THUYẾT

2.2.1. Mô hình nghiên cứu

Nghiên cứu này dựa trên mô hình chất lượng dịch vụ của Brady và Cronin (2001), kế thừa một phần mô hình, các nhân tố và thang đo của Clemes và cộng sự (2007,2013), kết hợp với các nghiên cứu khác để xây dựng mô hình đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán của sinh viên ở các trường cao đẳng, đại học trên địa bàn Đà Nẵng phù hợp với điều kiện thực tế ở Việt Nam.

Mô hình được trình bày trong nghiên cứu cho thấy rằng sinh viên dự kiến sẽ hình thành nhận thức tổng thể chất lượng dịch vụ đào tạo trong đó có mười nhân tố trực tiếp tác động đến nhận thức chất lượng dịch vụ. Các nhân tố thuộc ba nhóm thành phần trong chất lượng dịch vụ đào tạo được lựa chọn dựa trên những nghiên cứu trước đây ở các nước, cụ thể:

Nhóm thành phần chất lượng tương tác

Các nhân tố thuộc nhóm thành phần của chất lượng tương tác gồm (1) Trình độ của giảng viên, (2) Sự tận tâm của giảng viên, (3) Cán bộ phục vụ, (4) Sự tương tác giữa sinh viên với bạn cùng lớp, bạn cùng khóa học.

Nhóm thành phần chất lượng môi trường học tập

Các nghiên cứu xác định năm nhân tố thuộc nhóm thành phần chất lượng môi trường học tập gồm (1) Nội dung chương trình, (2) Khuôn viên, (3) Phòng học - Phòng máy tính, (4) Thư viện, (5) Yếu tố xã hội.

Nhóm thành phần chất lượng đầu ra

Nhân tố Chất lượng đầu ra

Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán

Thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán gồm bảy biến quan sát kế thừa từ kết quả nghiên cứu của Brady và Cronin (2001); Clemes và cộng sự (2007).

2.2.2. Xây dựng giả thuyết

Nhóm thành phần chất lượng tương tác

H1: Nhân tố Trình độ của giảng viên sẽ có tác động tích cực đến Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán.

H2: Nhân tố Sự tận tâm của giảng viên sẽ có tác động tích cực đến Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán.

H3: Nhân tố Cán bộ phục vụ sẽ có tác động tích cực đến Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán.

H4: Nhân tố Sự tương tác với bạn cùng lớp, bạn cùng khóa học sẽ có tác động tích cực đến Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán.

Nhóm thành phần chất lượng môi trường học tập

H5: Nhân tố Nội dung chương trình sẽ có tác động tích cực đến Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán.

H6: Nhân tố Khuôn viên sẽ có tác động tích cực đến Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán.

H7: Nhân tố Phòng học - Phòng máy tính sẽ có tác động tích cực đến Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán.

H8: Nhân tố Thư viện sẽ có tác động tích cực đến Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán.

H9: Nhân tố Yếu tố xã hội sẽ có tác động tích cực đến Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán.

Nhóm thành phần chất lượng đầu ra

H10: Nhân tố Chất lượng đầu ra sẽ có tác động tích cực đến Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán.

Tan và Kek (2004) tìm thấy sự khác biệt đáng kể trong nhận thức của sinh viên về chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học theo biến nhân khẩu học. Ba giả thuyết được xây dựng để kiểm tra trong trường hợp này là:

H11: Có sự khác biệt về nhận thức chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán theo giới tính.

H12: Có sự khác biệt về nhận thức chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán theo năm học.

H13: Có sự khác biệt về nhận thức chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán theo trường.

2.3. NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH

2.3.1. Phỏng vấn chuyên sâu

2.3.2. Thiết kế bảng câu hỏi khảo sát

Thang đo Likert mà gồm 5 hạng trả lời đi từ hoàn toàn không đồng ý (1) đến hoàn toàn đồng ý (5).

2.4. NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG

2.4.1. Kết quả nghiên cứu thử nghiệm

Bảng câu hỏi sau khi thiết kế được tiến hành khảo sát thử và thu về 32 phiếu (khoảng 10% mẫu khảo sát) được chọn ngẫu nhiên từ các trường.

2.4.2. Thu thập dữ liệu

Theo Hair và cộng sự (2006), cho rằng để sử dụng EFA tỷ lệ quan sát (observations)/biến đo lường (items) là 5:1.

2.4.3. Phương pháp phân tích và xử lý số liệu

a. Phương pháp thống kê mô tả

Phân tích tần số

Tính trị trung bình

b. Đánh giá thang đo

Hệ số Cronbach Alpha

Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích nhân tố khẳng định CFA

c. Kiểm định mô hình nghiên cứu bằng phương pháp phân tích mô hình cấu trúc SEM

d. Kiểm định Bootstrap

e. Phân tích cấu trúc đa nhóm

CHƯƠNG 3

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. ĐẶC ĐIỂM MẪU NGHIÊN CỨU

Tổng số phiếu khảo sát sử dụng để phân tích là 435 mẫu. Đối với trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng có 117 sinh viên tham gia khảo sát chiếm 26,9%, trường Đại học Duy Tân có 128 sinh viên tham gia khảo sát chiếm 29,4%, trường Cao đẳng Kinh tế Kế hoạch Đà Nẵng có 110 sinh viên tham gia khảo sát chiếm 25,3%, còn lại phân bố tại trường Cao đẳng Thương mại chiếm 18,4%. Phần lớn số lượng sinh viên được điều tra phân bố tại năm cuối. Cụ thể có 351 sinh viên đang học năm cuối chiếm 80,7% trong tổng số 435 phiếu điều tra và 84 sinh viên đã tốt nghiệp chiếm 19,3% trong tổng số 435 phiếu điều tra. Tỷ lệ giới tính nữ chiếm rất cao 80,7% và tỷ lệ giới tính nam chỉ chiếm 19,3%.

3.2. PHÂN TÍCH THỐNG KÊ MÔ TẢ KẾT QUẢ KHẢO SÁT

3.2.1. Nhóm thành phần chất lượng tương tác

3.2.2. Nhóm thành phần chất lượng môi trường học tập

3.2.3. Nhóm thành phần chất lượng đầu ra

3.2.4. Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán

3.3. ĐÁNH GIÁ THANG ĐO

3.3.1. Hệ số tin cậy Cronbach Alpha

a. Thang đo Trình độ của giảng viên

Qua phân tích Cronbach Alpha ta thấy cả 7 biến quan sát này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 nên được chấp nhận, đồng thời hệ số Cronbach Alpha là 0,793 ($> 0,6$) nên thang đo nhân tố này đạt yêu cầu.

b. Thang đo Sự tận tâm giảng viên

Qua phân tích Cronbach Alpha ta thấy cả 8 biến quan sát này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 đồng thời hệ số Cronbach Alpha là 0,832 ($> 0,6$) nên thang đo nhân tố này đạt yêu cầu.

c. Thang đo Cán bộ phục vụ

Qua phân tích Cronbach Alpha ta thấy cả 6 biến quan sát này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 đồng thời hệ số Cronbach Alpha là 0,841 ($> 0,6$) nên thang đo nhân tố này đạt yêu cầu.

d. Thang đo Sự tương tác với bạn cùng lớp, bạn cùng khóa học

Qua phân tích Cronbach Alpha ta thấy cả 3 biến quan sát này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 đồng thời hệ số Cronbach Alpha là 0,691 ($> 0,6$) nên thang đo nhân tố này đạt yêu cầu.

e. Thang đo Nội dung chương trình

Qua phân tích Cronbach Alpha ta thấy cả 7 biến quan sát này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 đồng thời hệ số Cronbach Alpha là 0,848 ($> 0,6$) nên thang đo nhân tố này đạt yêu cầu.

f. Thang đo Khuôn viên

Qua phân tích Cronbach Alpha ta thấy cả 6 biến quan sát này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 đồng thời hệ số Cronbach Alpha là 0,838 ($> 0,6$) nên thang đo nhân tố này đạt yêu cầu.

g. Thang đo Phòng học - Phòng máy tính

Qua phân tích Cronbach Alpha ta thấy cả 7 biến quan sát này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 đồng thời hệ số Cronbach Alpha là 0,879 ($> 0,6$) nên thang đo nhân tố này đạt yêu cầu.

h. Thang đo Thư viện

Qua phân tích Cronbach Alpha ta thấy cả 6 biến quan sát này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 đồng thời hệ số Cronbach Alpha là 0,857 ($> 0,6$) nên thang đo nhân tố này đạt yêu cầu.

i. Thang đo Yếu tố xã hội

Qua phân tích Cronbach Alpha ta thấy cả 5 biến quan sát này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 đồng thời hệ số Cronbach Alpha là 0,777 ($> 0,6$) nên thang đo nhân tố này đạt yêu cầu.

k. Thang đo Chất lượng đầu ra

Qua phân tích Cronbach Alpha ta thấy cả 16 biến quan sát này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 đồng thời hệ số Cronbach Alpha là 0,934 ($> 0,6$) nên thang đo nhân tố này đạt yêu cầu.

l. Thang đo Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán

Qua phân tích Cronbach Alpha ta thấy cả 7 biến quan sát này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 đồng thời hệ số Cronbach Alpha là 0,844 ($> 0,6$) nên thang đo nhân tố này đạt yêu cầu.

3.3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

a. Phân tích nhân tố EFA với 10 thành phần chất lượng

Kết quả EFA sau 5 lần, ta có hệ số KMO = 0,939 khá cao thỏa mãn yêu cầu $0,5 \leq \text{KMO} \leq 1$ và kiểm định Bartlett là 11.971,125 với mức ý nghĩa thống kê $\text{sig} = 0,000 (< 0,05)$. Kết quả cuối cùng sau khi loại những biến quan sát có hệ số tải nhân tố $|\text{Factor Loading}| \leq 0,4$ và có chênh lệch $|\text{Factor Loading}|$ lớn nhất và $|\text{Factor Loading}|$ bất kỳ $< 0,3$ mô hình nghiên cứu còn lại 53 biến quan sát trích thành 10 nhóm nhân tố. Các giá trị Eigenvalues đều lớn hơn 1 và giá trị tổng phương sai trích là $52,395\% \geq 50\%$: đạt yêu cầu (chi tiết xem Phụ

lục 7E). Như vậy trong phân tích EFA lần cuối cùng này 53 biến quan sát là đạt yêu cầu nên kết luận có 10 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán.

b. Phân tích nhân tố EFA với thành phần chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán

Qua kết quả phân tích EFA, hệ số KMO = 0,898 thỏa mãn yêu cầu $0,5 \leq KMO \leq 1$: phân tích nhân tố thích hợp với dữ liệu nghiên cứu. Kiểm định Bartlett là 956,334 với mức ý nghĩa sig = 0,000 < 0,05.

3.3.3. Phân tích nhân tố khẳng định CFA

a. Mô hình đo lường

- *Tính chuẩn hóa và đơn hướng*

Nhân tố Chất lượng đầu ra

Các giá trị Chi-square/df = 2,442 < 3: tốt; GFI = 0,946; TLI = 0,958; CFI = 0,966 (>0,9); RMSEA = 0,058; PCLOSE=0,117>0,05 cho thấy mô hình đo lường cho nhân tố Chất lượng đầu ra phù hợp với dữ liệu thu thập được.

Nhân tố Phòng học – phòng máy tính

Các giá trị Chi-square/df = 2,742 < 3: tốt; GFI = 0,989; TLI = 0,978; CFI = 0,993 (>0,9); RMSEA = 0,063; PCLOSE=0,245>0,05 cho thấy mô hình đo lường cho nhân tố Phòng học – phòng máy tính phù hợp với dữ liệu thu thập được.

Nhân tố Sự tận tâm của giảng viên

Các chỉ số Chi-square/df = 2,492 < 3: tốt; GFI = 0,995; TLI = 0,981; CFI = 0,994 (>0,9); RMSEA = 0,059; PCLOSE = 0,319>0,05 cho thấy mô hình phù hợp với dữ liệu thu thập được.

Nhân tố Thư viện

Các chỉ số Chi-square/df = 0,158 < 3: tốt; GFI = 1,000; TLI = 1,009; CFI = 1,000 (>0,9); RMSEA = 0,000; PCLOSE=0,983>0,05 cho thấy mô hình phù hợp với dữ liệu thu thập được.

Nhân tố Cán bộ phục vụ

Các giá trị Chi-square/df = 2,488 < 3: tốt; GFI = 0,994; TLI = 0,985; CFI = 0,995 (>0,9); RMSEA = 0,059; PCLOSE=0,320>0,05 cho thấy mô hình đo lường cho nhân tố Cán bộ phục vụ phù hợp với dữ liệu thu thập được.

Nhân tố Trình độ của giảng viên

Các chỉ số Chi-square/df = 0,836 < 3: tốt; GFI = 0,997; TLI = 1,003; CFI = 1,000 (>0,9); RMSEA = 0,000; PCLOSE=0,854>0,05 cho thấy mô hình phù hợp với dữ liệu thu thập được.

Nhân tố Yếu tố xã hội

Các chỉ số Chi-square/df = 0,353 < 3: tốt; GFI = 0,999; TLI = 1,007; CFI = 1,000 (>0,9); RMSEA = 0,000; PCLOSE=0,880>0,05 cho thấy mô hình phù hợp với dữ liệu thu thập được.

Nhân tố Sự tương tác (với bạn cùng lớp, bạn cùng khóa)

Chi-square = 0,000; df = 0; GFI = 1,000; CFI = 1,000 (>0,9) cho thấy mô hình đo lường cho nhân tố Sự tương tác với bạn cùng lớp, bạn cùng khóa học phù hợp với dữ liệu thu thập được.

Nhân tố Nội dung chương trình

Chi-square = 0,000; df = 0; GFI = 1,000; CFI = 1,000 (>0,9) cho thấy mô hình đo lường cho nhân tố Nội dung chương trình phù hợp với dữ liệu thu thập được.

Nhân tố Khuôn viên

Hệ số tải của từng biến quan sát lớn hơn 5 và R^2 lớn hơn 0,3 nên tính đơn hướng của nhân tố là đạt được.

Nhân tố Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán

Các chỉ số Chi-square/df = 1,318 < 3: tốt; GFI = 0,989; TLI = 0,993; CFI = 0,995 (>0,9); RMSEA = 0,027; PCLOSE=0,884>0,05 cho thấy mô hình phù hợp với dữ liệu thu thập được.

- *Độ tin cậy và tính hiệu lực của nhân tố*

Kết quả cho thấy mặc dù nhân tố Chất lượng đầu ra, Sự tận tâm của giảng viên, Trình độ của giảng viên, Sự tương tác với bạn cùng lớp, bạn cùng khóa học, Chất lượng dịch vụ đào tạo kế toán chưa đạt độ tin cậy về phương sai trích (AVE) (nhỏ hơn 0,5) nhưng các thang đo các nhân tố đều đạt độ tin cậy trên cả 2 tiêu chuẩn hệ số Cronbach's Alpha của tất cả các nhân tố lớn hơn 0,6 và hệ số tin cậy tổng hợp (CR) lớn hơn 0,6 chứng tỏ thang đo các nhân tố đạt yêu cầu về độ tin cậy.

Phân tích giá trị hội tụ đo lường tính trọng yếu trong quan hệ giữa biến quan sát và nhân tố đại diện cho thấy tất cả các nhân tố tải đều lớn hơn 0,5 và có ý nghĩa thống kê $p < 0,001$ vì vậy các biến quan sát dùng để đo lường các nhân tố trong mô hình nghiên cứu đạt giá trị hội tụ.

Giá trị phân biệt thể hiện sự khác biệt giữa các nhân tố trong mô hình nghiên cứu. Kết quả kiểm định cho thấy hệ số tương quan giữa các nhân tố đều nhỏ hơn 0,9. Mặt khác việc tính toán đã cho kết quả là các P-value đều < 0,05 nên hệ số tương quan của từng cặp nhân tố khác biệt so với 1 ở độ tin cậy 95% (mà là hệ số tương quan chúng ta

có thể suy tiếp rằng nó nhỏ hơn 1). Do đó, giá trị phân biệt được thỏa mãn.

b. Mô hình đo lường tổng hợp

Kết quả CFA của mô hình cho thấy các chỉ số như: Chi-square/df = 1,770 (<3); GFI = 0,828; TLI = 0,901; CFI = 0,908 (>0,9); RMSEA = 0,042 (< 0,08); PCLOSE = 1,000 (> 0,05) nên mô hình cũng chấp nhận được và khẳng định tính đơn hướng của thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán.

3.4. KIỂM ĐỊNH MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

3.4.1. Kiểm định mô hình lý thuyết chính thức

Kết quả SEM mô hình lý thuyết cho thấy các chỉ số như: Chi-square/df = 2,861; GFI = 0,666 ; TLI = 0,760; CFI = 0,772 < 0,9; RMSEA = 0,066; PCLOSE = 0,000 < 0,05 cho thấy mô hình cần tiếp tục điều chỉnh. Sau khi lần lượt loại bỏ những biến không ảnh hưởng kết quả cuối cùng có năm nhân tố được xem là ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán đó là: Chất lượng đầu ra, Phòng học – phòng máy tính, Thư viện, Trình độ của giảng viên, Nội dung chương trình.

Kết quả ước lượng các trọng số của các nhân tố Chất lượng đầu ra; Phòng học – phòng máy tính; Thư viện; Trình độ của giảng viên và Nội dung chương trình đều mang dấu dương (+) và có ý nghĩa thống kê ($P < 0,05$) nên các nhân tố này đều thực sự ảnh hưởng đến Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán. Các tiêu chuẩn như Chi-square/df = 2,119 < 3; GFI = 0,853; TLI = 0,900; CFI = 0,908 (>0,9); RMSEA = 0,051 (< 0,08); PCLOSE = 0,354 (> 0,05) nên mô hình được xem là phù hợp với dữ liệu.

Các hệ số hồi quy của nhân tố Chất lượng đầu ra; Phòng học – phòng máy tính; Thư viện; Trình độ của giảng viên và Nội dung chương trình đều dương, trong đó biến Chất lượng đầu ra có hệ số hồi quy lớn nhất = 0,614 có nghĩa là khi yếu tố này tốt thì sẽ có tác động mạnh và thuận chiều đến chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán, tương tự nhân tố Thư viện; Khuôn viên; Cán bộ phục vụ; Trình độ của giảng viên cũng có hệ số hồi quy dương.

Cuối cùng là chỉ số bình phương tương quan bội (Squared Multiple Correlations) = 0,830. Nghĩa là năm nhân tố Chất lượng đầu ra; Phòng học – phòng máy tính; Thư viện; Trình độ của giảng viên và Nội dung chương trình giải thích được 83,0% biến thiên của Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán.

3.4.2. Kiểm định ước lượng mô hình lý thuyết bằng Bootstrap

Trong nghiên cứu này, tác giả thực hiện độ chệch Bootstrap bằng cách lấy mẫu lặp lại với kích thước $N = 850$. Kết quả ước lượng cho thấy trị tuyệt đối của CR nhỏ so với 2 nên có thể nói là rất nhỏ, không có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95%. Như vậy ta có thể kết luận là các ước lượng trong mô hình có thể tin cậy được.

3.4.3. Thang đo nhận thức của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán

a. Nhân tố Chất lượng đầu ra

Những kết quả đạt được từ khóa học như: kiến thức, năng lực và kỹ năng hình thành sau khi tham gia khóa học là điều mà bất kỳ sinh viên nào cũng quan tâm. Họ mong đợi mình có được một nền tảng kiến thức vững chắc, những năng lực nhất định và những kỹ năng tốt đáp ứng cho cuộc sống trong tương lai. Kết quả sự đánh giá của sinh

viên đối với nhân tố chất lượng đầu ra cho thấy sinh viên có sự hài lòng đối với kết quả mà mình đạt được (Mean = 3,41).

b. Nhân tố Phòng học – phòng máy tính

Để đáp ứng nhu cầu nghiên cứu, học tập của sinh viên nhà trường không ngừng mở rộng, đầu tư các trang thiết bị cho các phòng học và phòng máy tính, trang bị máy vi tính với số lượng lớn và lắp đặt hệ thống wifi trong toàn trường để sinh viên có thể học tập, tra cứu ở bất kì nơi đâu trong khuôn viên trường. Chính sự đầu tư này đã đáp ứng được các nhu cầu của sinh viên dẫn đến sự tạm hài lòng đối với nhân tố này (Mean = 3,40).

c. Nhân tố Thư viện

Trên thực tế việc tạo ra một môi trường để sinh viên tự học, tự nghiên cứu là một việc không kém phần quan trọng. Kết quả đánh giá của sinh viên đối với nhân tố Thư viện cho thấy sinh viên có sự hài lòng (Mean = 3,66).

d. Nhân tố Trình độ của giảng viên

Kết quả cho thấy sinh viên đánh giá cao ở mức hài lòng đối với Trình độ của giảng viên (Mean = 3,67). Điều này càng khẳng định đội ngũ giảng viên của các trường trên địa bàn thành phố Đà Nẵng trong nghiên cứu này là những con người ưu tú, họ không chỉ am hiểu kiến thức sâu rộng, có kinh nghiệm thực tế, luôn sáng tạo và cập nhật cái mới, biết nắm lấy kiến thức mà còn tận tâm truyền đạt kiến thức của mình cho thế hệ sau.

e. Nhân tố Nội dung chương trình

Kết quả đánh giá của sinh viên cho thấy sinh viên có sự hài lòng đối với nhân tố Nội dung chương trình (Mean = 3,46). Từ kết quả này có thể nhận thấy khung chương trình đào tạo ngành kế toán mà các trường đưa ra là chưa phù hợp với nền tảng kiến thức thế giới và nhu cầu thực tế của xã hội do đó cần có một sự điều chỉnh để chương trình đào tạo ngành kế toán được hoàn thiện hơn.

3.4.4. Kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

Kết quả kiểm định mô hình Sem cho phép tác giả loại ra khỏi mô hình 5 nhân tố Yếu tố xã hội; Cán bộ phục vụ; Sự tận tâm của giảng viên; Sự tương tác với bạn cùng lớp, bạn cùng khóa học; Khuôn viên vì 5 nhân tố này không có ý nghĩa thống kê ($P\text{-value} > 0,1$ ở độ tin cậy 90%). Nghĩa là các giả thuyết H9, H3, H2, H4, H6 bị bác bỏ.

Kết quả kiểm định mô hình Sem còn 5 nhân tố Chất lượng đầu ra, Phòng học – Phòng máy tính, Thư viện, Trình độ, Nội dung chương trình ảnh hưởng đến Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán. Kết quả ước lượng các trọng số của các nhân tố trên đều mang dấu dương (+) và có ý nghĩa thống kê ($P < 0,05$). Nghĩa là các giả thuyết H1, H5, H7, H8, H10 đều được chấp nhận.

3.5. PHÂN TÍCH CẤU TRÚC ĐA NHÓM

3.5.1. Kiểm định sự khác biệt theo giới tính của sinh viên

Kết quả kiểm định cho thấy sự khác biệt giữa hai mô hình không có ý nghĩa thống kê ($p = 0,6101 > 0,05$). Vì thế mô hình bất biến được chọn. Điều này cho thấy giả thuyết H11 (có sự khác biệt về nhận thức chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán theo giới tính) bị bác bỏ.

3.5.2. Kiểm định sự khác biệt theo năm học của sinh viên

Kết quả kiểm định cho thấy sự khác biệt giữa hai mô hình không có ý nghĩa thống kê ($p = 0,2146 > 0,05$). Vì thế mô hình bất biến được chọn. Điều này cho thấy giả thuyết H12 (có sự khác biệt về nhận thức chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán theo năm học) bị bác bỏ.

3.5.3. Kiểm định sự khác biệt theo trường của sinh viên

Kết quả kiểm định cho thấy sự khác biệt giữa hai mô hình có ý nghĩa thống kê ($p = 0,0096 < 0,05$). Vì thế mô hình khả biến được chọn. Điều này cho thấy giả thuyết H13 (có sự khác biệt về nhận thức chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán theo Trường) được chấp nhận.

CHƯƠNG 4

HÀM Ý CHÍNH SÁCH

4.1. TỔNG HỢP KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kiểm định mô hình SEM kết quả cho thấy có năm nhân tố chính ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán trên địa bàn thành phố Đà Nẵng là: Chất lượng đầu ra, Phòng học – Phòng máy tính; Thư viện; Cán bộ phục vụ; Trình độ của giảng viên và Nội dung chương trình. Theo kết quả ước lượng chuẩn hóa mô hình lý thuyết chính thứ thì các nhân tố này giải thích được 83,0% biến thiên của Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán vì thế còn có những nhân tố khác trên thực tế có thể ảnh hưởng đến Chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán nhưng chưa được cô đọng trong mô hình nghiên cứu này.

4.2. Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA NGƯỜI ĐƯỢC PHỎNG VẤN

4.3. HÀM Ý CHÍNH SÁCH

Thứ nhất, các trường nên tập trung cải tiến Chất lượng đầu ra:

- Nhà trường cần phải xây dựng các mối liên hệ chặt chẽ với các công ty bên ngoài, tạo điều kiện cho sinh viên được tham quan, thực tập, tiếp xúc với môi trường thực tế.

- Tăng cường đào tạo và bồi dưỡng kiến thức ngoại ngữ, tin học và kỹ năng cho sinh viên. Tăng cường kiến thức về công nghệ, kỹ năng thực hành làm cho người học.

- Trang bị cho người học nắm được những kiến thức cơ bản đại cương, kiến thức cơ sở và kiến thức chuyên ngành hợp lý.

- Trang bị cho người học nắm chắc được kỹ năng thực hành nghề nghiệp (làm được nghề).

Thứ hai, nhà trường cũng cần quan tâm đối với nhân tố Thư viện:

- Nhân viên thư viện cần phải lắng nghe ý kiến phản hồi của sinh viên, có thái độ niềm nở, thân thiện và tận tình hướng dẫn khi sinh viên liên hệ.

- Nguồn tài liệu chuyên ngành kế toán còn thiếu và yếu cần có kế hoạch rõ ràng và lộ trình nhất định để nhà trường mua bổ sung hoàn thiện thêm sách và tài liệu.

Thứ ba, đối với nhân tố Nội dung chương trình:

- Thiết kế khung chương trình thích hợp, kiến thức hiện đại và phù hợp với nhu cầu xã hội là một trong những yếu tố quan trọng nhất để đáp ứng các kỳ vọng của sinh viên.

- Rà soát, điều chỉnh chương trình đào tạo có sự tham khảo của các chương trình đào tạo trong nước và ngoài nước.

Thứ tư, đối với Phòng học – phòng máy tính:

- Thường xuyên kiểm tra, kịp thời sửa chữa hệ thống đèn, máy quạt, máy chiếu tại các phòng học, bổ sung đèn chiếu sáng trong các khu vực khuôn viên trường.

- Đầu tư mua thêm máy vi tính để đáp ứng tốt nhu cầu học tập của sinh viên. Nâng cấp hệ thống wifi, đường truyền nhằm tạo điều kiện cho sinh viên có thể tra cứu tài liệu trong thời gian tự học tại trường.

Thứ năm, đối với nhân tố Trình độ của giảng viên:

- Nâng cao Trình độ của giảng viên bằng cách tạo điều kiện thuận lợi để giảng viên có cơ hội học tập, nghiên cứu chuyên môn trong và ngoài nước.

- Học tập, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn đặc biệt trong giai đoạn hiện nay khoa học công nghệ và thông tin phát triển nhanh, mạnh mẽ.

- Giảng dạy, nghiên cứu khoa học, học tập là các hoạt động có mối quan hệ với nhau.

- Định kỳ tổ chức họp mặt giảng viên trong Khoa sẽ rất hữu ích để giảng viên có thể chia sẻ khó khăn và trao đổi cùng nhau về kinh nghiệm giảng dạy cũng như chuyên môn.

4.4. NHỮNG HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA ĐỀ TÀI

Thứ nhất, nghiên cứu này chỉ thực hiện ở một số trường cao đẳng, đại học trên địa bàn thành phố Đà Nẵng kết quả được dựa trên một mẫu nghiên cứu thuận tiện sẽ làm giảm tính đại diện của kết quả nghiên cứu cũng như các số liệu thông kê chưa hoàn toàn đủ tin cậy.

Thứ hai, chất lượng dịch vụ là một phạm trù rộng lớn liên quan đến nhiều lĩnh vực trong đời sống xã hội. Mặt khác các nhân tố cấu thành nên chất lượng dịch vụ biến động theo không gian, thời gian...

Cuối cùng, nghiên cứu này chỉ phân tích tập trung vào nhận thức của sinh viên về chất lượng dịch vụ chỉ từ quan điểm của sinh viên tại một vài trường cao đẳng, đại học trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Tuy nhiên, bất kỳ quan điểm nào khi được xây dựng từ duy nhất một bên liên quan sẽ không thể cung cấp một bức tranh đầy đủ để hoàn toàn hiểu được.

KẾT LUẬN

Trong xu thế quốc tế và toàn cầu hóa, việc nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo nói chung, chất lượng dịch vụ đào tạo sinh viên kế toán nói riêng đóng vai trò quan trọng trong quá trình hội nhập. Tuy nhiên việc đào tạo kế toán trong các trường cao đẳng, đại học ở Việt Nam còn nhiều bất cập và Đà Nẵng cũng không nằm ngoài số đó. Để thực hiện nhiệm vụ trên các trường đòi hỏi phải cải thiện chất lượng đào tạo và điều kiện học tập cho sinh viên. Đối với xã hội, nhà trường là nhà cung cấp các dịch vụ giúp sinh viên tích lũy kiến thức và rèn luyện kỹ năng.

Trên tinh thần đó tác giả tập trung nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán trên địa bàn thành phố Đà Nẵng Trong nghiên cứu, tác giả đã xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, thiết kế bộ thang đo chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán cũng như tiến hành khảo sát trong thực tế. Để khẳng định sự ảnh hưởng của các nhân tố này đến nhận thức của sinh viên về chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán một mô hình lý thuyết được xây dựng và kiểm định, từ kết quả khảo sát tác giả đã đề xuất một số hàm ý chính sách nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo ngành kế toán.