

NHỮNG NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO CỦA KHOA KẾ TOÁN - KIỂM TOÁN TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

NGUYỄN CỬU ĐÌNH (*)

NGUYỄN THỊ BÍCH VÂN (**)

TÓM TẮT

Xác định và đo lường những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng hoạt động đào tạo của Khoa Kế toán - Kiểm toán Trường Đại học Văn Lang, bài viết phân tích chất lượng hoạt động đào tạo của khoa theo mức độ hài lòng của sinh viên. Trên cơ sở đó, giúp lãnh đạo Khoa Kế toán - Kiểm toán và Trường Đại học Văn Lang đánh giá và ra quyết định phù hợp để nâng cao chất lượng hoạt động

Từ khóa: sự hài lòng, sự hài lòng của sinh viên, chất lượng dịch vụ, chất lượng hoạt động đào tạo.

ABSTRACT

Identifying and measuring the factors of influencing to the students' satisfaction to the quality of education activity of the Faculty of Accounting - Auditing of Van Lang University, to analyze the quality of activities of the faculty according to students' satisfaction. Base on that, the chief of Faculty of Accounting - Auditing of Van Lang University can review and make proper decisions to enhance the quality of university's activities.

Key words: satisfaction, students satisfaction, service quality, quality of education services.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Từ năm 2001, Chính phủ Việt Nam đã đặt ra những mục tiêu mới cho hệ thống giáo dục đại học, chú trọng “*đổi mới mục tiêu, nội dung, phương pháp, chương trình giáo dục; phát triển đội ngũ nhà giáo; đổi mới quản lý giáo dục; phát triển các trường ngoài công lập*” (Thủ tướng Chính phủ, 2001). Trên tinh thần đó, Trường Đại học Văn Lang nói chung và Khoa Kế toán - Kiểm toán nói riêng đã có thay đổi một số các chính sách đối với người học, đầu tư cơ sở vật chất, đổi mới chương trình đào tạo, phương pháp giảng

dạy, phương thức tổ chức quản lý, xây dựng đội ngũ,... hiện nay, lãnh đạo Trường Đại học Văn Lang và Khoa Kế toán - Kiểm toán triển khai thực hiện nghiên cứu đánh giá chất lượng hoạt động của nhà trường để nhận diện được điểm mạnh, điểm yếu trong hoạt động đào tạo của mình, từ đó ra các quyết định mới, nâng cao chất lượng hoạt động trong tương lai.

Để xác định và đo lường những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng hoạt động đào tạo của Khoa Kế toán - Kiểm toán - Trường Đại học Văn

(*) Tiến sĩ. Trường Đại học Văn Lang.

(**)Thạc sĩ. Trường Đại học Văn Lang.

Lang, nhóm nghiên cứu sử dụng 1.292 mẫu thu thập qua khảo sát sinh viên Khoa Kế toán - Kiểm toán - Trường Đại học Văn Lang học tập từ năm 2003 - 2014, tương ứng từ khóa 10 - 18 về các công tác có liên quan đến hoạt động đào tạo của Khoa Kế toán - Kiểm toán và các hoạt động hỗ trợ của Trường Đại học Văn Lang đối với Khoa Kế toán - Kiểm toán và sự hài lòng của sinh viên. Phương pháp nghiên cứu được thực hiện bao gồm định tính và định lượng, với các kỹ thuật như nghiên cứu tại bàn, phỏng vấn, phân tích Cronbach - Alpha, EFA, phương sai, hồi quy, độ lệch chuẩn. Kết quả nghiên cứu đã xác định được 7 nhân tố và mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự hài lòng của sinh viên.

2. CƠ SỞ KHOA HỌC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở khoa học và khung phân tích

2.1.1. Khái niệm về dịch vụ, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng

Có nhiều định nghĩa về dịch vụ, nhưng tựu trung đều thống nhất rằng dịch vụ là sản phẩm vô hình, là kết quả được tạo ra do hoạt động tiếp xúc trực tiếp giữa người cung cấp và khách hàng. Sản phẩm dịch vụ có các đặc điểm là vô hình (*hông thể nhìn, sờ, nắm bắt được*), không đồng nhất (*chất lượng hông ổn định vì phụ thuộc vào thời gian, hông gian và người thực hiện cung cấp*), không thể tách rời (*quá trình cung cấp xảy ra đồng thời với quá trình tiêu dùng*), không tồn trữ (*vì hông thể tách rời nên hông thể lưu ho, để dành*) (Cristine Witt, 1984).

Hoạt động đào tạo có thể xem là loại hình dịch vụ. Khách hàng của dịch vụ này bao gồm sinh viên, phụ huynh, giáo viên, các tổ chức sử dụng sinh viên tốt nghiệp, xã hội, chính phủ (Lê Phước Lượng, 2011). Nghiên cứu này chỉ thực hiện trên đối tượng là sinh

viên, dựa vào mức độ hài lòng của sinh viên để đánh giá sơ bộ chất lượng dịch vụ.

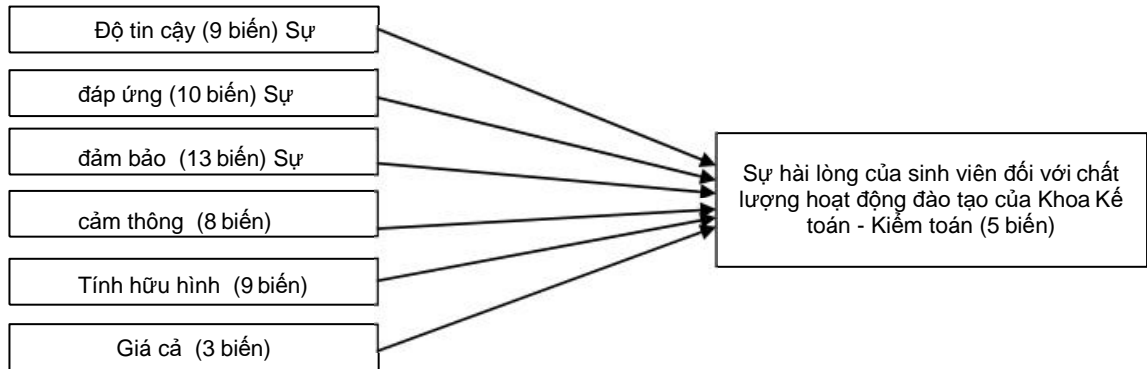
Một số định nghĩa về chất lượng dịch vụ như chất lượng dịch vụ được xác định bởi tính bảo mật, tính nhất quán, thái độ, tính đầy đủ, điều kiện, tính sẵn sàng, kỹ năng của người cung cấp dịch vụ; bởi chất lượng vật lý, chất lượng tương tác và chất lượng công ty (E.K. Yarimoglu, 2014); bởi chất lượng kỹ thuật, chất lượng chức năng và hình ảnh công ty (A. Parasuraman, 1991); là hiệu số của chất lượng kỳ vọng với chất lượng cảm nhận của khách hàng (A. Parasuraman, 1985); bởi phương tiện hữu hình, qui trình và thủ tục thực hiện, hành vi của khách hàng và nhận xét của giới chuyên môn (C. Gronroos, 1984); bởi chất lượng tương tác, chất lượng kỹ thuật, chất lượng đầu ra (E.K. Yarimoglu, 2014).

Sự hài lòng của khách hàng cũng được xác định là hiệu số giữa giá trị cảm nhận với giá trị kỳ vọng (R.L. Oliver, 1980). Dựa vào mức độ hài lòng của khách hàng sau khi trải nghiệm dịch vụ, nhà cung cấp có thể dự đoán được hành vi tiếp theo của họ (A. Irfan, 2014; R.L. Oliver, 1980). Từ sự hài lòng của khách hàng, chất lượng dịch vụ được xác định theo 3 mức độ: chất lượng tốt (*giá trị cảm nhận cao hơn giá trị kỳ vọng*), chất lượng trung bình (*giá trị cảm nhận bằng giá trị kỳ vọng*), chất lượng kém (*giá trị cảm nhận thấp hơn giá trị kỳ vọng*).

Một số thang đo tiêu biểu đo lường mức độ hài lòng của khách hàng như mô hình Servqual gồm độ tin cậy, độ đáp ứng, độ đảm bảo, độ cảm thông và phương tiện hữu hình (A. Parasuraman, 1991); trên cơ sở đó, thang đo mới có bổ sung thêm thành phần "Giá cả" (V.A. Zeithaml, 1988), vì khách hàng sẽ cảm nhận chất lượng dịch vụ dựa vào chi phí phải trả. Thang đo Servqual được phát triển thành thang đo Servperf (M.K. Brady, 2001) gồm 5 thành phần của Servqual.

2.1.2. Khung phân tích

Mô hình nghiên cứu gồm 6 thành phần (52 biến) đo lường mức độ hài lòng của sinh



Để xác định cụ thể hơn mức độ hài lòng đối với chất lượng hoạt động đào tạo của Khoa Kế toán - Kiểm toán trong từng khóa cũng như trong từng nhóm sinh viên, qua đó có thể nhận định được nhu cầu của sinh viên qua từng năm, hai giả thuyết sau được đưa ra:

- 1) Sinh viên các khóa học khác nhau không có mức độ hài lòng khác nhau đối với chất lượng hoạt động đào tạo của Khoa Kế toán - Kiểm toán.
- 2) Sinh viên có kết quả học tập khác nhau không có mức độ hài lòng khác nhau đối với chất lượng hoạt động đào tạo của Khoa Kế toán - Kiểm toán.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1 Phương pháp định tính

Phương pháp định tính được thực hiện qua nghiên cứu tại bàn về các lý thuyết có liên quan để đưa ra khung phân tích; nghiên cứu bối cảnh hoạt động của Khoa Kế toán - Kiểm toán - Trường Đại học Văn Lang kết hợp cơ sở khoa học, quan sát thái độ của sinh viên trong và sau quá trình đào tạo để thiết kế bảng hỏi sơ bộ; phỏng vấn sinh viên để điều chỉnh bảng hỏi.

2.2.2 Phương pháp định lượng

viên với từng công tác và thành phần Sự hài lòng (5 biến) đo lường mức độ hài lòng nói chung của sinh viên. Mô hình nghiên cứu được đưa ra là:

- *Mẫu nghiên cứu*: 1.292 mẫu, gồm 406 cựu sinh viên từ khóa 10 đến 14 (31.43%), 886 sinh viên từ khóa 15 đến 18 (68.57%); sinh viên Giỏi là 52 mẫu (4%); sinh viên khác là 1.242 (96%). Phương pháp chọn mẫu xác suất phân tầng được áp dụng để xác định tỷ lệ mẫu cho nhóm cựu sinh viên, sinh viên và cho mỗi khóa. Phương pháp thuận tiện được sử dụng để chọn mẫu ngẫu nhiên trong từng khóa.

- *Kỹ thuật xử lý dữ liệu*: sử dụng kiểm định Cronbach's Alpha để kiểm định thang đo, phân tích EFA, ước lượng hồi quy để xác định mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố; phân tích phương sai để kiểm định giả thuyết; phân tích độ lệch chuẩn để đánh giá mức độ hài lòng.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ GIẢI PHÁP

3.1. Kết quả nghiên cứu đã rút ra được 7 nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo Khoa Kế toán - Kiểm toán - Trường Đại học Văn Lang, gồm trách nhiệm của khoa (X1), học phí (X2), đào tạo - giảng dạy (X3), mục tiêu đào tạo (X4), hình ảnh (X5), các dịch vụ hỗ trợ (X6), cơ sở vật chất (X7). Mức độ ảnh hưởng của 7 nhân tố này cũng giảm dần theo thứ tự trên. Kết quả cũng cho thấy có

sự khác nhau về mức độ hài lòng của sinh viên thuộc các khóa học khác nhau và có sự hài lòng khác nhau giữa sinh viên “Giỏi” với các sinh viên còn lại.

Bảng 1: Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

STT	Nội dung	Mức độ hài lòng
Nhân tố 1 - Trách nhiệm của khoa		4.02
1	Cán bộ, giảng viên, nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ sinh viên	4.04
2	Thái độ của cán bộ, giảng viên, nhân viên khoa với sinh viên	4.08
3	Sinh viên tin tưởng khoa trong giải quyết vấn đề	3.97
4	Sinh viên được tôn trọng và quan tâm	4.02
5	Môi trường học tập thân thiện	4.02
6	Quan hệ khoa - sinh viên thân thiện	3.99
7	Lợi ích của sinh viên được trường quan tâm đặc biệt	4.10
8	Nhu cầu của sinh viên được khoa giải quyết hợp lý	3.91
Nhân tố 2 - Học phí		3.76
1	Học phí so với hệ thống	4.00
2	Học phí so với giá trị	3.89
3	Học phí so với thu nhập vùng miền	3.38
Nhân tố 3 - Đào tạo - giảng dạy		3.72
1	Chương trình giảng dạy được cập nhật	3.67
2	Chương trình giảng dạy phù hợp thực tế	3.82
3	Chương trình giảng dạy phù hợp với người học	3.78
4	Hiệu quả phiếu 19	3.41
5	Sinh viên an tâm, tự tin trong công việc	3.43
6	Môi trường học tập	3.99
7	Giảng viên có chuyên môn vững	4.02
8	Phương pháp giảng dạy	3.61
Nhân tố 4 - Mục tiêu đào tạo		4.13
1	Tầm nhìn, sứ mạng	4.03
2	Thông báo các kế hoạch	4.30
3	Thực hiện các kế hoạch	4.06
Nhân tố 5 - Hình ảnh		4.07
1	Hình ảnh cán bộ, giảng viên, nhân viên khoa	4.16
2	Hình ảnh cán bộ, nhân viên phòng, ban	3.99
3	Hình ảnh tuyên truyền của khoa	4.06
4	Hình ảnh tuyên truyền của trường	4.06
Nhân tố 6 - Các dịch vụ hỗ trợ		4.09
1	Chất lượng dịch vụ hỗ trợ sinh viên	3.96
2	Bố trí khu vực chức năng	3.92
3	Giá cả dịch vụ hỗ trợ	4.39
Nhân tố 7 - Cơ sở vật chất		3.84
1	Số lượng cơ sở vật chất	4.00
2	Chất lượng cơ sở vật chất	3.94
3	Thư viện	3.60

M c độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng thể hiện qua phương trình sau:

$$Y = 0.298 + 0.247X_{1i} + 0.214X_{2i} + 0.165X_{3i} + 0.143X_{4i} + 0.096X_{5i} + 0.077X_{6i} + 0.07X_{7i}$$

Bảng 2: M c độ hài lòng giữa cựu sinh viên và sinh viên đối với từng nhân tố

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇
Cựu sinh viên	4.02	3.85	3.91	4.22	4.02	4.14	4.02
Sinh viên	4.01	3.71	3.65	4.10	4.10	4.18	3.78
Biến thiên	0.01	0.14	0.25	0.12	0.08	0.04	0.23

Bảng 3: Mức độ hài lòng theo kết quả học tập

	Giỏi	Khá	TB Khá	TB	TB chung
Hài lòng về khoa	3.69	4.01	3.98	4.01	3.98

3.2. Thảo luận

3.2.1 Trách nhiệm của hoa

Qua kết quả nghiên cứu cho thấy, mức độ ảnh hưởng của nhân tố *trách nhiệm của khoa* (X_1) đến sự hài lòng của người học rất lớn.

Trong thực tế hoạt động những năm qua, Khoa Kế toán - Kiểm toán luôn chú trọng thực hiện nghiêm túc trách nhiệm của mình đối với sinh viên. Các công tác tổ chức đào tạo, theo dõi và quản lý đào tạo luôn được thực hiện theo đúng quy trình với tinh thần trách nhiệm cao và luôn đặt lợi ích của sinh viên lên hàng đầu. Tất cả cán bộ, giảng viên, nhân viên luôn ý thức tạo nên môi trường học tập có văn hóa, có chất lượng nhưng vẫn bảo đảm tạo cơ hội cho sinh viên rèn luyện qua các hoạt động phong trào. Các cán bộ, giảng viên, nhân viên luôn quan tâm và ứng xử đúng mực với sinh viên, nhờ vậy, mối quan hệ giữa cán bộ, giảng viên, nhân viên được chú ý cải thiện để ngày càng thân thiện, gần gũi và tạo được sự tin tưởng lẫn nhau. Do vậy, mức độ hài lòng của người học đối với nhân tố này hiện đang khá cao (*điểm trung bình 4.02*) và khá đồng đều giữa các khóa.

3.2.2. Học phí

Qua kết quả nghiên cứu cho thấy, mức độ ảnh hưởng của nhân tố *chính sách học phí* (X_2) đến sự hài lòng của người học rất lớn.

Mức học phí của Trường Đại học Văn Lang, trong những năm qua, đều rất cạnh tranh so với các trường trong hệ thống ngoài công lập. Hơn nữa, theo chính sách học phí của Trường Đại học Văn Lang, học phí trong cả khóa học là cố định, không thay đổi và

sinh viên không phải đóng thêm khoản nào khác ngoài học phí nên tạo cho sinh viên tâm lý tin tưởng, an tâm học tập. Do vậy, mức độ hài lòng của sinh viên đối với nhân tố này nhìn chung ở mức độ khá cao (*điểm trung bình 3.76*).

3.2.3. Đào tạo - Giảng dạy

Chất lượng đào tạo, giảng dạy của Khoa Kế toán - Kiểm toán được thể hiện qua Chương trình đào tạo, Nội dung môn học, Đánh giá kết quả học tập, Phương pháp dạy học và nghiên cứu khoa học, đảm bảo chất lượng đào tạo, Chương trình ngoại khóa, Xây dựng đội ngũ.

Nét đặc trưng và nổi bật nhất của chương trình đào tạo là kết hợp chặt chẽ giữa lý thuyết và thực tiễn, giúp sinh viên tiếp cận thực tế ngay từ khi còn ngồi trên ghế nhà trường thông qua các môn học như “Sổ sách kế toán”, “Ứng dụng Excel trong kế toán”, “Phần mềm kế toán”, đặc biệt là chương trình “Mô phỏng hoạt động kế toán doanh nghiệp”. Nội dung môn học và mức độ kiến thức trang bị cho sinh viên được thể hiện qua đề cương chi tiết, đảm bảo đáp ứng những mục tiêu, chuẩn đầu ra của môn học, học phần đã đặt ra. Hiện nay, nội dung của các môn học trong chương trình đào tạo có tính liên thông chặt chẽ với nhau, không trùng lặp kiến thức và mang tính tích hợp cao để sinh viên nâng cao kỹ năng tổng hợp và phân tích, kỹ năng vận dụng kiến thức vào thực tiễn. Song song đó, việc đánh giá kết quả học tập cũng theo nhiều phương pháp khác nhau như trắc nghiệm, tự luận, vấn đáp, thuyết trình, thảo luận nhóm,... Thời điểm đánh giá kết quả học tập cũng được trải đều, bao quát cả quá trình học tập của sinh viên, chứ không chỉ đánh giá kết quả thi cuối kỳ. Do vậy, kết quả học tập của

sinh viên ngày càng có độ tin cậy cao hơn. Bên cạnh đó, hoạt động đảm bảo chất lượng được thực hiện định kỳ sau mỗi học kỳ bằng cách khảo sát ý kiến người học thông qua phiếu 19 để thu thập ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng dạy học. Công tác xây dựng đội ngũ cũng được chú trọng nên hiện nay đội ngũ giảng viên cơ hữu của khoa đã đủ về số lượng và đảm bảo về chất lượng để giảng dạy tất cả các môn chuyên ngành. Tuy nhiên, công tác giảng dạy của khoa chỉ mới tập trung vào số đông sinh viên để đảm bảo được năng lực chung mà chưa chú trọng phát triển năng lực riêng của người học có tố chất đặc biệt cao. Đặc biệt là, khoa chưa tạo cho sinh viên sự hứng thú nghiên cứu khoa học. Do vậy, đối với sinh viên có học lực khá giỏi, đặc biệt là sinh viên giỏi, cảm thấy chưa được phát huy hết năng lực của mình, nên mức độ hài lòng đối với nhân tố này chưa cao (*điểm trung bình chung là 3.72*). Vì vậy, Khoa Kế toán - Kiểm toán cần chú trọng cải thiện hơn nữa nhân tố này để nâng cao hơn mức độ hài lòng của sinh viên.

3.2.4. Mục tiêu đào tạo

Mục tiêu đào tạo của Khoa Kế toán - Kiểm toán được xác định từ khi mới thành lập là đào tạo nguồn nhân lực cho xã hội, tức hướng đến đào tạo ứng dụng. Do vậy, chương trình đào tạo của Khoa Kế toán - Kiểm toán - Trường Đại học Văn Lang luôn chú trọng hướng kết hợp giữa lý thuyết và thực hành, tăng cường kiến thức thực tiễn, rèn luyện kỹ năng, với mục đích sinh viên tốt nghiệp có thể tiếp cận công việc ngay nên khá thuận lợi khi xin việc làm và được nhà tuyển dụng cũng như người sử dụng lao động đánh giá khá cao. Hàng năm, khoa vẫn duy trì thực hiện khảo sát ý kiến của doanh nghiệp, cựu sinh viên để đánh giá mức độ phù hợp của sinh viên tốt nghiệp với yêu cầu của nhà tuyển dụng và yêu cầu công việc. Kết quả khảo sát luôn cho thấy tỉ lệ sinh viên có việc làm khá cao, từ 93% - 98%. Điều này

cũng thể hiện qua mức độ hài lòng của sinh viên đối với nhân tố này đạt mức cao nhất (*điểm trung bình chung là 4.13*).

3.2.5. Hình ảnh

Hình ảnh của khoa, của trường có tác động mạnh đến nhận thức của người học từ trước khi họ nhập học, cho đến khi tốt nghiệp, ra trường. Để tạo hình ảnh Khoa Kế toán - Kiểm toán - Trường Đại học Văn Lang, từ năm 2006, khoa đã thiết kế đồng phục cho sinh viên và cán bộ, giảng viên, nhân viên. Bên cạnh bộ đồng phục, cán bộ, giảng viên, nhân viên. Sinh viên cũng chú trọng xây dựng hình ảnh qua thái độ ứng xử và hành vi của mình. Bên cạnh đó, các phương tiện truyền thông như mạng xã hội facebook, website cũng được cán bộ, giảng viên, nhân viên. Sinh viên sử dụng khá tốt để xây dựng quan hệ, gắn kết cán bộ, giảng viên, nhân viên, sinh viên với nhau. Đồng thời, qua internet, cán bộ, giảng viên, nhân viên, sinh viên đã quảng bá hình ảnh, các hoạt động học tập, phong trào sâu rộng hơn trong sinh viên khoa và ngoài khoa. Vì vậy, mức độ hài lòng của nhân tố này cũng ở mức khá cao (*điểm trung bình chung là 4.07*).

3.2.6. Các dịch vụ hỗ trợ

Trong những năm qua, các dịch vụ hỗ trợ sinh viên luôn được Trường Đại học Văn Lang chú trọng nâng cao chất lượng. Từ giá của bữa ăn đến giá giữ xe luôn được giữ ổn định qua nhiều năm để giảm bớt khó khăn cho sinh viên. Thái độ phục vụ của nhân viên Trung tâm Hỗ trợ sinh viên luôn được cải thiện. Vì vậy, mức độ hài lòng đối với nhân tố này khá cao (*điểm trung bình chung là 4.09*). Tuy nhiên, trong nhân tố này cũng còn vài yếu tố có điểm trung bình chưa cao, cần phải khắc phục.

3.2.7. Cơ sở vật chất

Trong mười năm qua, Trường Đại học Văn Lang chú trọng nâng cao chất lượng

trang thiết bị bên cạnh việc đảm bảo về số lượng các máy móc, thiết bị dạy học như micro, âm thanh, projector, máy tính, mạng internet,... nên mức độ hài lòng của sinh viên khá cao (*điểm trung bình chung là 3.84*). Tuy nhiên, phương pháp dạy học trong mười năm thay đổi khá nhiều đòi hỏi cơ sở vật chất cũng phải thay đổi theo để phù hợp với nhu cầu sử dụng. Đồng thời, nhu cầu sử dụng sân bãi để học tập, sinh hoạt của sinh viên ngày càng lớn và đa dạng. Do vậy, có sự cách biệt lớn về mức độ hài lòng của cựu sinh viên (4.02) và sinh viên (3.78). Vì vậy, Trường Đại học Văn Lang cần lưu ý và có những biện pháp để nâng cao chất lượng cơ sở vật chất nhằm cải thiện mức độ hài lòng của sinh viên đối với nhân tố này.

3.3. Giải pháp

Kết quả nghiên cứu cho thấy, muốn nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo của Khoa Kế toán - Kiểm toán - Trường Đại học Văn Lang trong thời gian tới, cần thiết phải thực hiện đồng bộ các giải pháp liên quan đến tất cả các nhân tố đó. Tuy nhiên, để các giải pháp có tính khả thi cao, đem lại hiệu quả cao, cần xác định các yếu tố trọng tâm để tập trung nâng cao chất lượng. Việc xác định các yếu tố trọng tâm sẽ được căn cứ vào độ nhạy của nhân tố và mức độ hài lòng của các yếu tố. Nhóm nghiên cứu đề xuất như sau:

❖ Nhóm giải pháp ưu tiên 1: gồm 12 yếu tố có độ nhạy (tức hệ số β) cao và mức độ hài lòng thấp (< 4.00) sẽ được ưu tiên hàng đầu để tập trung đầu tư và cải tiến. Các giải pháp có thể tập trung vào:

- Cải thiện môi trường học tập và sinh hoạt tích cực, thuận lợi, nhằm nâng cao chất lượng học tập và rèn luyện cho sinh viên; tạo môi trường đáng tin cậy (mọi tuyên bố cần phải được thực hiện như cam kết), thân thiện giữa sinh viên và cán bộ, giảng viên, nhân viên.

- Nâng cao hoạt động đảm bảo chất lượng đào tạo bằng cách bảo đảm kết quả khảo sát cảm nhận của người học có độ tin cậy cao và kết

quả đó thực sự có tác động tích cực đến việc nâng cao chất lượng đào tạo sao cho giá trị mà người học nhận được phải tương xứng với học phí họ bỏ ra.

- Đổi mới phương pháp dạy - học hướng tới thực hiện triệt để phương châm học tập có chất lượng là sự chủ động tìm tòi kiến thức do chính sinh viên thực hiện, chứ không đơn thuần là sự tiếp thu những kiến thức do giảng viên cung cấp

- Chính sửa chương trình đào tạo sao cho thể hiện được năng lực của sinh viên tốt nghiệp phù hợp với nhu cầu sử dụng của xã hội

❖ Nhóm giải pháp ưu tiên 2: gồm 5 yếu tố có độ nhạy thấp và mức độ hài lòng thấp (< 4.00) sẽ được ưu tiên kế tiếp để cải thiện và nâng cao.

- Đầu tư và nâng cao chất lượng cơ sở vật chất như mặt bằng phòng học, sân bãi phục vụ các hoạt động ngoại khóa, thiết bị dạy học, tài liệu học tập và công nghệ thông tin.

- Cải thiện hình ảnh cán bộ, nhân viên các phòng ban như định kỳ phải tập huấn, rèn luyện cho nhân viên các phòng ban về nhận thức, thái độ làm việc, phương pháp giao tiếp, ứng xử với sinh viên để mối quan hệ hai bên trở nên gần gũi hơn, phong cách làm việc chuyên nghiệp khi xử lý các nhu cầu của sinh viên, nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ.

❖ Nhóm giải pháp ưu tiên 3: gồm 15 yếu tố có mức độ hài lòng cao (≥ 4.00) thì chỉ cần được duy trì và cải thiện.

- Đối với sinh viên: nhà trường và khoa cần củng cố và nâng cao niềm tin của họ qua những mặt mạnh đã đạt được.

- Đối với giảng viên: việc giữ và tiến cử giảng viên dựa trên các tiêu chuẩn về năng lực như giảng dạy, nghiên cứu và sự cống hiến. Nhà trường cần có kế hoạch và chính sách đào tạo, bồi dưỡng giảng viên để nâng cao năng lực chuyên môn và phương pháp giảng dạy.

- Đối với cán bộ, nhân viên: cần có đủ đội ngũ cán bộ lãnh đạo và nhân viên để phục vụ hoạt động đào tạo. Nhà trường cũng cần chú trọng bồi dưỡng, tập huấn cán bộ, nhân viên để nâng cao tính chuyên nghiệp và hiệu quả công việc.

4. KẾT LUẬN

Chất lượng hoạt động đào tạo của Khoa Kế toán - Kiểm toán - Trường Đại học Văn Lang theo cảm nhận của sinh viên khá cao. Bốn điểm nổi bật đạt được sự hài lòng cao là khoa có mục tiêu đào tạo rõ ràng, phù hợp với nhu cầu người học và người sử dụng lao động, có kế hoạch tổ chức rõ ràng và luôn được thực hiện đúng; Hình ảnh, truyền thông của Khoa

Kế toán - Kiểm toán tạo được ấn tượng tốt; cán bộ, giảng viên, nhân viên Khoa Kế toán - Kiểm toán luôn tôn trọng, sẵn lòng giúp đỡ và giải quyết thỏa đáng những nhu cầu của sinh viên; Các dịch vụ hỗ trợ của Trường Đại học Văn Lang đối với sinh viên.

Nếu bổ sung khảo sát sinh viên các khoa khác thì kết quả sẽ phản ánh sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng hoạt động đào tạo cả trường. Nếu khảo sát thêm các đối tượng khác như giảng viên, phụ huynh, các tổ chức sử dụng sinh viên tốt nghiệp, xã hội thì kết quả nghiên cứu sẽ phản ánh toàn diện chất lượng hoạt động đào tạo của khoa và trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chính phủ (2001), Quyết định 201/2001/QĐ-TTg về *Chiến lược phát triển giáo dục 2001- 2010*.
2. Lê Phước Lượng (2011), Sử dụng mô hình thang đo Servperf nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên trong dạy - học, *Kỹ yếu Nghiên cứu khoa học*, Trường Đại học Nha Trang.
3. A. Irfan (2014), Satisfaction - A Behavioral Perspective on Consumer: Review, Criticism and Contribution, *International Journal of Research Studies in Management*, Vol.3(1).
4. A. Parasuraman (1985), V.A.Zeithaml, L.L.Berry, A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, *The Journal of Marketing*, Vol. 49(4).
5. A. Parasuraman (1991), V.A. Zeithaml, L.L. Berry, Refinement and Reassessment of SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, Vol.67(4).
6. A. Parasuraman (1991), Berry and Zeithaml, Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model, *Human Resource Management*, Vol. 30(3).
7. C. Grönroos (1984), A Service Quality Model and its Marketing Implications, *European Journal of Marketing*, Vol. 18(4).
8. Christine Witt, A.Muhlemann, Christine Hope (1997), *Services Operations Management*: Prentice Hall, chap.1,2.
9. E.K. Yarimoglu (2014), A Review on Dimensions of Service Quality Models, *Journal of Marketing Management*, Vol.2(2).
10. M.K. Brady, J.J. Cronin (2001), Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach, *The Journal of Marketing*, Vol. 65(3).
11. R.L. Oliver (1980), A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, *Journal of Marketing Research*, Vol. 17(4).
12. V.A. Zeithaml (1988), Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence, *Journal of Marketing*, Vol.52.

Ngày nhận bài: 21/12/2015. Ngày biên tập xong: 17/01/2016. Duyệt đăng: 19/01/2016