

SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VÀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI KHOA TÀI CHÍNH - KẾ TOÁN, TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Trần Thị Lệ Hiền*, Nguyễn Nam Thắng

Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM

*Email: hienttl@hufi.edu.vn

Ngày nhận bài: 01/6/2022; Ngày chấp nhận đăng: 03/8/2022

TÓM TẮT

Trong gần 3 năm qua ảnh hưởng đại dịch Covid-19, giáo dục và đào tạo là lĩnh vực biến đổi sâu và rộng nhằm bảo đảm chất lượng dạy và học, cũng như việc thực hiện đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục. Đặc biệt các nhà quản lý đứng đầu ngành giáo dục rất quan tâm việc thích ứng cuộc sống học tập của người học sau đại dịch Covid-19, bài viết này được thực hiện nhằm xây dựng thang đo, kiểm định mối quan hệ giữa sự hài lòng của sinh viên (HL) đối với các nhân tố cơ sở vật chất (CS), chương trình đào tạo (CT), đội ngũ giảng viên (GV), hoạt động nghiên cứu khoa học (NC) và hoạt động phục vụ cộng đồng (PV) đang theo học tại khoa Tài chính - Kế toán, trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM. Sau khi khảo sát 314 mẫu, dữ liệu thu thập sẽ được xử lý bằng phần mềm SPSS 23.0 và AMOS 20,0, Kết quả nghiên cứu cho thấy sự hài lòng sinh viên về chất lượng giáo dục bị ảnh hưởng đến yếu tố cơ sở vật chất và các hoạt động phục vụ cộng đồng. Bài viết cũng đưa ra một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên và đẩy mạnh hình ảnh chất lượng đào tạo tại Khoa Tài chính - Kế toán, trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM.

Từ khóa: Chất lượng giáo dục, hài lòng sinh viên, Khoa Tài chính - Kế toán, Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM, kiểm định AUN.

1. MỞ ĐẦU

Trong thời đại Việt Nam hội nhập quốc tế và thế giới thúc đẩy phát triển công nghiệp 4.0 mạnh mẽ, mang lại không chỉ có những cơ hội, thuận lợi về mọi mặt, mà còn đặt các quốc gia trước những thách thức, bất lợi. Khi tham gia hội nhập các hoạt động sẽ thúc đẩy sự gắn kết giữa các quốc gia với nhau dựa trên sự chia sẻ lợi ích, nguồn lực, cơ hội đầu tư, tầm nhìn phát triển về giá trị và quyền lực trên cơ sở tuân thủ trong khuôn khổ các định chế. Với những tác động sâu và rộng trên mọi lĩnh vực của đời sống kinh tế- chính trị- văn hóa- xã hội mà hội nhập kinh tế quốc tế mang đến Việt Nam thì giáo dục đại học cần phải đổi mới và phát triển đào tạo được những nhà quản lý, các doanh nhân, đội ngũ nguồn nhân lực có trình độ kinh tế tri thức để đáp ứng các yêu cầu năng lực, chuyên môn, kỹ năng đảm bảo cho sự phát triển bền vững của đất nước. Để khẳng định những thành tựu mà giáo dục đại học đã đạt được trong từng giai đoạn, đánh dấu sự duy trì phát triển những chuẩn mực chất lượng giáo dục, những bước ngoặt không ngừng đổi mới nâng cao chất lượng dạy và học trong các cơ sở giáo dục đại học thì từ năm 2017 đến nay Bộ Giáo dục và Đào tạo (GD&ĐT) đã ban hành rất nhiều quy định, các văn bản hướng dẫn dùng đánh giá chất lượng đào tạo tại các hệ thống trường đại học trong nước.

Tuy nhiên 3 năm gần đây, dịch Covid-19 gây khó khăn và cản trở theo cách này hay cách khác đến các phương diện hoạt động của lĩnh vực giáo dục đại học. Chính vì vậy, không thể phủ nhận sự ảnh hưởng nặng nề, phức tạp và kéo dài của đại dịch làm ảnh hưởng thay đổi góc

nhìn, cảm nhận và đánh giá của người học về chất lượng giáo dục đại học. Cụ thể trong sự thay đổi này mang phần nhiều màu sắc từ các chỉ thị, quyết định của các đơn vị đứng đầu ngành và từ những người đứng đầu cơ sở đào tạo, cụ thể chỉ thị 800 về thực hiện nhiệm vụ năm học 2021-2022 ứng phó dịch Covid-19 tiếp tục thực hiện đổi mới, kiên trì mục tiêu chất lượng giáo dục và đào tạo. Ngoài ra chất lượng giáo dục được đánh giá từ người học cũng mang nhiều hàm ý từ các công nghệ, phương tiện dạy và học, người dạy qua truyền hình, internet.

Sau thời gian giãn cách xã hội, người học tại Thành phố Hồ Chí Minh bắt đầu tham gia học tập kết hợp giữa trực tiếp và học trực tuyến trong bình thường mới tại các cơ sở đào tạo đại học. Không nằm ngoài bối cảnh trên, sinh viên tại Khoa Tài chính - Kế toán, trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM hơn 6 tháng quay lại học tập, người học có những trải nghiệm cảm nhận về chất lượng giáo dục trong thời kỳ kết hợp giữa trực tuyến và trực tiếp mà vẫn đảm bảo thích ứng an toàn, linh hoạt.

Từ đó, tác giả khảo sát tập trung nghiên cứu các yếu tố tác động vào sự cảm nhận hài lòng của sinh viên khi theo học tại Khoa Tài chính - Kế toán, trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM thông qua 314 phiếu khảo sát, đối tượng nghiên cứu tập trung vào sinh viên khoá 09, 10, 11 ngành Tài chính ngân hàng và ngành Kế toán. Thông tin thu thập từ nghiên cứu được xử lý qua SPSS, nghiên cứu nhằm kiểm tra, khám phá và bổ sung các thang đo có tính kết hợp giữa học trực tuyến và học trực tiếp những yếu tố tác động đến sự cảm nhận hài lòng của sinh viên đang theo học tại Khoa Tài chính - Kế toán, trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM. Kết quả sau khi xử lý, đánh giá độ tin cậy, phân tích nhân tố khám phá, bài viết đưa ra các nhận định đánh giá kèm theo các giải pháp phù hợp với kết quả thực tiễn, nhằm nâng cao chất lượng giáo dục hệ đại học tại Khoa và Trường.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết

Những năm gần đây, chất lượng luôn là vấn đề quan tâm nhất của tất cả các trường đại học, vì vậy các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo bao giờ cũng được xem là nhiệm vụ trọng tâm tại mỗi cơ sở đào tạo đại học. Tuy nhiên khái niệm về chất lượng giáo dục đại học được hiểu theo nhiều cách khác nhau và khó đo lường.

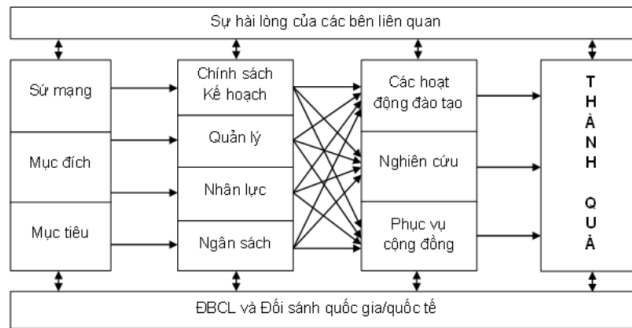
Theo các nước phương Tây thì “Chất lượng một trường đại học phụ thuộc vào chất lượng hay số lượng đầu vào của trường đó”, theo Harvey và Green (1993) đề cập đến năm khía cạnh chất lượng giáo dục đại học bao gồm Chất lượng là sự vượt trội (hay sự xuất sắc); Chất lượng là sự hoàn hảo (kết quả hoàn thiện, không có sai sót); Chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu (đáp ứng nhu cầu của khách hàng); Chất lượng là sự đáng giá về đồng tiền (trên khía cạnh đáng giá để đầu tư); Chất lượng là sự chuyển đổi (sự chuyển đổi từ trạng thái này sang trạng thái khác) [1].

Theo tác giả Nguyễn Đức Chính (2002) hiện nay trên thế giới có sáu quan điểm về chất lượng GDĐH như sau: (1) Chất lượng được đánh giá bằng “đầu vào”; (2) Chất lượng được đánh giá bằng “đầu ra”; (3) Chất lượng được đánh giá bằng “giá trị gia tăng; (4) Chất lượng được đánh giá bằng “giá trị học thuật”; (5) Chất lượng được đánh giá bằng “văn hoá tổ chức riêng”; (6) Chất lượng được đánh giá bằng “kiểm toán” [2].

Khái niệm chất lượng của cơ sở giáo dục đại học được quy định tại Khoản 1 Điều 2 Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học ban hành kèm theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học do Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành, theo đó: Chất lượng của cơ sở giáo dục đại học là sự đáp ứng mục tiêu do cơ sở giáo dục đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục của Luật giáo dục đại học, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước.

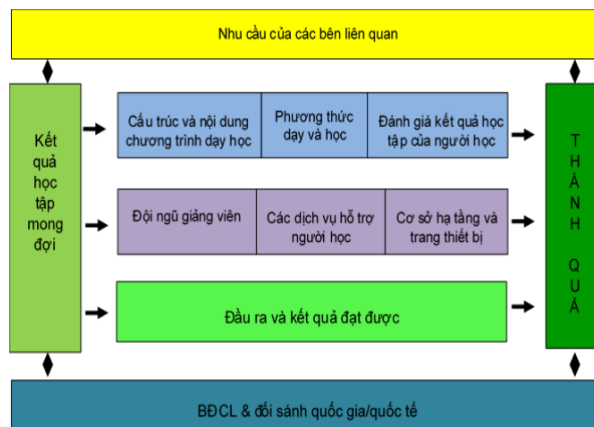
Từ những phương pháp tiếp cận khái niệm chất lượng giáo dục đại học khác nhau nên khó có thể đưa ra được một định nghĩa về chất lượng trong giáo dục đại học mà mọi người đều thừa nhận. Tuy nhiên để người học người dạy và các nhà quản lý giáo dục cần biết đến chất lượng đào tạo của trường, thì Chính phủ ban hành nhiều quy định về điều kiện đầu tư và hoạt động trong lĩnh vực giáo dục. Trong đó có một số bộ tiêu chuẩn mà tất cả trường phải được đánh giá, kiểm định bằng một thước đo chung, không phân biệt công lập hay ngoài công lập.

Trong đó có AUN đã đưa ra sáng kiến đánh giá chất lượng giáo dục thông qua xây dựng mạng lưới những tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng chung của các trường đại học khu vực ASEAN (ASEAN University Network - Quality Assurance, viết tắt là AUN-QA). Với phiên bản 3.0 AUN-QA tác giả Phạm Thị Bích và cộng sự biên dịch (2016) thì chất lượng giáo dục đại học có thể hiểu theo cách là sự đánh giá cảm nhận của người học trong ba hoạt động cốt lõi của trường đại học. Đó là các hoạt động dạy và học; Các hoạt động nghiên cứu; Đóng góp cho xã hội và hỗ trợ, Đóng góp vào sự phát triển cộng đồng [3].



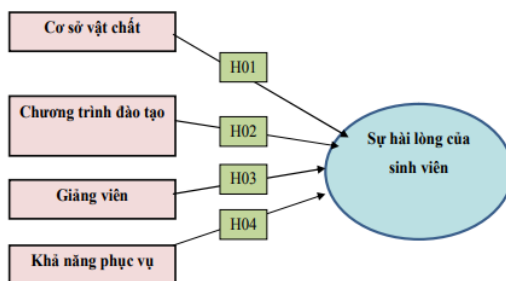
Hình 1. Mô hình đánh giá AUN-QA cấp chương trình (Phiên bản 3.0)

Với phiên bản mới nhất là 4.0 thì mô hình AUN-QA tác giả Phạm Thị Bích và cộng sự (2021) có nhấn mạnh việc tìm hiểu nhu cầu của các bên liên quan bên trong và bên ngoài chương trình đào tạo. Những nhu cầu này được chuyển tải vào kết quả học tập mong đợi (cột ngoài cùng bên trái của Hình 1). Kết quả học tập mong đợi tác động đến mọi hoạt động để chương trình đạt được các thành quả mong muốn. Theo đó người học thể hiện nhu cầu, mức độ cảm nhận thành quả học tập thông qua các nhân tố đội ngũ giảng viên, các dịch vụ hỗ trợ người học, cơ sở hạ tầng và trang thiết bị [4].



Hình 2. Mô hình đánh giá AUN-QA cấp chương trình (Phiên bản 4.0)

Ngoài ra theo một số công trình nghiên cứu của tác giả Phạm Thị Liên (2016) chất lượng giáo dục đại học và sự hài lòng của người học [5].

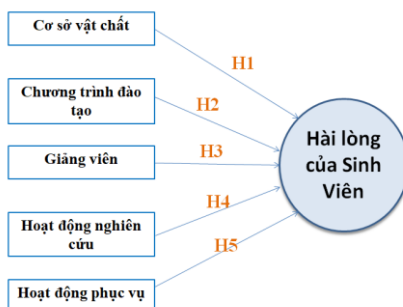


Hình 3. Chất lượng giáo dục đại học và sự hài lòng của người học

Bên cạnh đó nghiên cứu mô hình “Kỳ vọng - Cảm nhận” của Oliver (1980), Parasuraman & cộng sự (1985) đã xây dựng thang đo gồm năm thành phần dùng để đánh giá chất lượng trong lĩnh vực dịch vụ, mô hình mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của Zeithaml & Bitner (2000) [6-8]. Như vậy có rất nhiều công trình nghiên cứu mối quan hệ chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người dùng dịch vụ luôn có mối quan hệ chặt chẽ, cùng chiều với nhau mà trong đó, chất lượng dịch vụ là yếu tố quan trọng tác động đến sự hài lòng của người dùng dịch vụ.

2.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Sau khi tham khảo mô hình AUN-QA, mô hình chất lượng giáo dục đại học và sự hài lòng của người học, cùng với các kết luận trong các nghiên cứu trước liên quan đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng nói chung cũng như người dùng dịch vụ trong ngành giáo dục nói riêng, tác giả dự kiến sử dụng khung phân tích với năm yếu tố phổ biến của chất lượng dịch vụ đào tạo tác động đến sự hài lòng của sinh viên.



Hình 4. Chất lượng giáo dục đại học và sự hài lòng của người học

Từ mô hình nghiên cứu đề xuất, tác giả đưa ra các giả thuyết nghiên cứu như sau:

Năm giả thuyết bao gồm H1: Cơ sở vật chất; H2: Chương trình đào tạo; H3: Giảng viên; H4: Hoạt động nghiên cứu; H5: Hoạt động phục vụ cùng mang dấu (+), có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng giáo dục đại học tại Khoa Tài chính - Kế toán.

3. THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

Dựa vào việc hiệu chỉnh từ các nghiên cứu trước Parasuraman & cộng sự (1985), tác giả đưa ra mô hình 5 thành phần đo lường mối quan hệ chất lượng gồm 38 biến quan sát. Trong đó, thang đo Cơ sở vật chất_ CS gồm 8 biến quan sát, Chương trình đào tạo_CT gồm 7 biến

quan sát, Giảng viên_GV gồm 6 biến quan sát, Hoạt động phục vụ_PV gồm 8 biến quan sát được kế thừa và hiệu chỉnh từ thang đo của Phạm Thị Liên và AUN-QA, Hoạt động nghiên cứu_NC gồm 9 biến quan sát được kế thừa từ các tiêu chí tiêu chuẩn đo lường của AUN-QA.

Để thu thập dữ liệu, bảng câu hỏi được phát trực tiếp đến sinh viên đang học tại chuyên ngành Tài chính – Ngân hàng, trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM. Phần mềm SPSS 23.0 (kiểm độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá) và Amos 20 (phân tích nhân tố khẳng định CFA, phân tích cấu trúc tuyến tính SEM, kiểm định Bootstrap) được dùng để xử lý dữ liệu. Có 314 bảng khảo sát thu về đạt yêu cầu trong số 325 bảng khảo sát phát ra. Vì vậy, mẫu khảo sát cho đề tài này là 314 mẫu.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo và phân tích nhân tố khám phá EFA

Bảng 1. Kết quả thang đo độ tin cậy hệ số Cronbach's Alpha và hệ số tải nhân tố

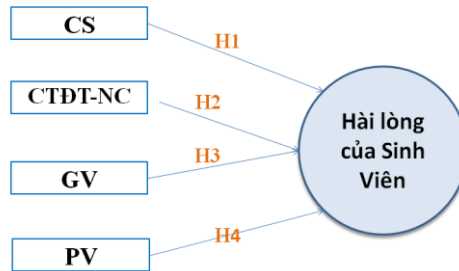
Mã hóa	Biến quan sát	Cronbach's Alpha	Hệ số tải nhân tố
Cơ sở vật chất_CS			
CS1	Cung cấp đầy đủ ứng dụng học trực tuyến: Zoom, Google Meet, MS Team, Eofice.	0,929	0,524
CS2	Cung cấp học liệu số: Thư viện điện tử, Robot điện tử, tài liệu điện tử, website		0,619
CS3	Đáp ứng công nghệ kết nối đầu cuối, nâng cao hệ thống mạng Internet tốt		0,723
CS4	Hệ thống giảng đường lý thuyết được trang bị đầy đủ (Internet, máy chiếu, âm thanh, ánh sáng, làm mát)		0,776
CS5	Trung tâm mô phỏng hiện đại, khoa học và tổ chức dữ liệu chuyên sâu ngành Tài chính, Ngân hàng, Kế toán		0,571
CS6	Thực hành nhà A có đầy đủ trang thiết bị thực hành, ứng dụng cơ bản		0,804
CS7	Hệ thống thể dục thể thao và thi đấu đa năng rộng rãi, dụng cụ tập hiện đại tân tiến chức năng và cấp độ khác nhau.		0,742
CS8	Khu thể thao thi đấu có thiết kế cổ nhân tạo, thoáng mát, an toàn, chuyên nghiệp		0,802
Chương trình đào tạo_CT			
CT1	CTĐT được chia sẻ rộng rãi các buổi giao lưu, định hướng nghề nghiệp	0,946	0,670
CT2	Các môn học trong CTĐT có sự gắn kết với nhau		0,707
CT3	CTĐT hiện tại có sự phân bổ tỷ lệ lý thuyết và thực hành hợp lý		0,693
CT4	CTĐT bao gồm những môn học cung cấp kỹ năng cơ bản và kỹ năng nghề nghiệp		0,675
CT5	Mục tiêu và nội dung chương trình các môn học rõ ràng, hợp lý, khoa học		0,692
CT6	CTĐT được công bố rộng trên web Khoa, công học tập sinh viên		(**)
CT7	CTĐT có khối lượng môn học đại cương, cơ sở ngành, chuyên ngành hợp lý		0,699

Giảng viên_GV			
GV1	Giảng viên tổ chức các hoạt động, tương tác, quản lí, cung cấp bài giảng trực tuyến (ĐCCT, giáo trình, bài giảng, danh sách điểm danh)	0,927	0,737
GV2	Giảng viên tư vấn, kiểm tra, đánh giá (trắc nghiệm, bài tập, phân nhóm qua Team, Zoom, Google Meet)		0,734
GV3	Giảng viên giảng dạy môn học có kiến thức chuyên môn cao, liên hệ giữa các vấn đề trong lý thuyết với thực tiễn		0,556
GV4	Giảng viên có kiến thức, kĩ năng về dạy học trực tuyến và trực tiếp, và nâng cao tính tự giác và trách nhiệm mỗi sinh viên.		0,596
GV5	Đa số giảng viên lắng nghe quan điểm của SV và sẵn sàng chia sẻ quan điểm của mình		0,648
GV6	Cố vấn học tập (Giáo viên chủ nhiệm) lan truyền tích cực đến các vấn đề quản lý lớp học, tư vấn nghề nghiệp, hỗ trợ SV trong học tập		0,609
Hoạt động nghiên cứu_NC			
NC1	Định hướng NCKH công bố trong sứ mạng, tầm nhìn và mục tiêu cơ sở giáo dục đại học.	0,917	0,607
NC2	Giới thiệu công bố công NCKH (GoogleScholar, ORCID, ResearchGate, emerald.com)		0,699
NC3	Các thông báo, quy định nghiên cứu khoa học đầy đủ, nhanh, chính xác		0,545
NC4	Mục tiêu, lợi ích tham gia NCKH tuyên truyền đầy đủ		
NC5	Cơ cấu giải thưởng, các thanh toán hoạt động NCKH sinh viên là hợp lý, hấp dẫn.		(**)
NC6	Quy trình tổ chức, đánh giá nghiệm thu đề tài của trường là nhất quán, khoa học		(**)
NC7	Quy trình thanh toán, trao giải thưởng cho NCKH là rõ ràng, nhanh chóng, minh bạch		(**)
NC8	Các công trình, kết quả nghiên cứu sinh viên được công bố rộng khắp		0,684
NC9	Các chủ đề NCKH hiện nay có ý nghĩa khoa học, thực tiễn phù hợp với năng lực SV		0,524
Hoạt động phục vụ_PV			
PV1	Hệ thống căn tin cung cấp nhiều mặt hàng nhu yếu phẩm cần thiết và giá cả bình dân	0,945	0,635
PV2	Nhà ký túc xá sinh viên bền chắc chắn, sạch sẽ, tiện nghi đáp ứng được nhu cầu tá túc.		0,722
PV3	Trung tâm ngoại ngữ - tin học đảm bảo tổ chức thi và quy định cấp chứng chỉ trong nước.		0,734
PV4	Các câu lạc bộ nâng cao kỹ năng mềm, kỹ năng sống thiết yếu tổ chức đầy đủ		0,726
PV5	Tổ chức ngày hội nghề nghiệp, giao lưu doanh nghiệp, giao lưu các khóa		0,739
PV6	Tổ chức bảo vệ môi trường, thăm khám sức khỏe định kỳ tư vấn bảo vệ sức khỏe SV		0,710
PV7	Tổ chức hoạt động mùa hè xanh, hiến máu nhân đạo, tiếp sức mùa thi...		0,695
PV8	Các phòng ban, Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ hoà nhã, lắng nghe và giải quyết kịp thời các yêu cầu chính đáng của SV		0,675
Ghi chú: (*) Biến bị loại trong phân tích Cronbach's Alpha do hệ số tương quan biến tổng bé hơn 0,3. (**) Biến bị loại trong phân tích EFA do hiệu số tải giữa hai nhân tố bất kỳ bé hơn 0,3.			

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả (2022)

Thang được đo độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha. Kết quả nghiên cứu cho thấy, tất cả các thang đo đều đạt độ tin cậy với tất cả hệ số Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,7 và bé hơn 0,95 và hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát còn lại đều lớn hơn 0,3.

Trong phân tích nhân tố khám phá EFA, sau khi loại các biến quan sát CT6, NC5, NC7 thì có 4 nhân tố được trích. Kết quả này phù hợp với mô hình Phạm Thị Liên, mô hình tác giả đề xuất ban đầu điều chỉnh gộp nhân tố Chương trình đào tạo_CT có 6 biến quan sát với nhân tố Hoạt động nghiên cứu_NC có 7 biến quan sát thành nhân tố mới là Chương trình đào tạo và nghiên cứu (mã hóa CTĐT_NC) bao gồm 13 biến quan sát.



Hình 5. Chất lượng giáo dục đại học và sự hài lòng của người học sau khi chạy EFA

Bảng 2. Tổng hợp phân tích EFA, kiểm tra KMO và Bartlett's sau khi loại biến xấu

Biến	Hệ số nhân tải			
	1	2	3	4
NC6	,697			
CT2	,686			
NC8	,685			
NC9	,682			
CT5	,676			
CT4	,668			
CT1	,655			
NC4	,628			
NC2	,627			
NC3	,626			
NC1	,617			
CT7	,613			
CT3	,603			
PV5		,744		
PV3		,743		
PV4		,729		
PV2		,728		
PV6		,714		
PV7		,705		
PV8		,690		
PV1		,649		

Biến	Hệ số nhân tải			
	1	2	3	4
CS8			,812	
CS6			,811	
CS4			,774	
CS7			,744	
CS3			,729	
CS2			,639	
CS5			,578	
CS1			,525	
GV1				,754
GV2				,750
GV5				,651
GV6				,607
GV4				,599
GV3				,554
Eigenvalue	19,154	2,036	1,807	1,163
Phương sai trích %	54,727	5,816	5,164	3,324
Phương sai tích lũy	54,727	60,543	65,707	69,031
KMO and Bartlett's			0,951	
Sig			0,000	

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả (2022)

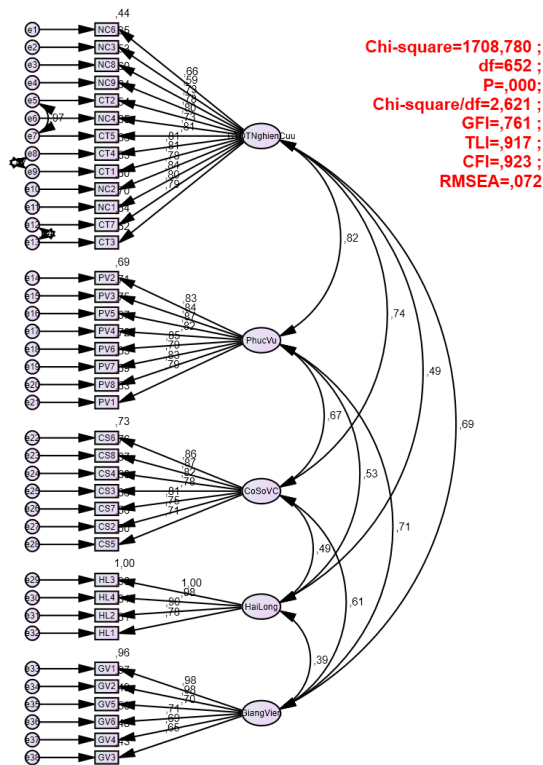
Kết quả được trích cho thấy tất cả các biến đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5, hệ số Eigenvalue đạt 1,163 (lớn hơn 1); phương sai trích đạt 69,031% (lớn hơn 50%). Hệ số KMO đạt 0,951 (lớn hơn 0,5 và nhỏ hơn 1). Kiểm định Bartlett's Test có giá trị sig bằng 0,000 (nhỏ hơn 0,05). Vì vậy, kết quả phân tích phù hợp với dữ liệu.

4.2. Phân tích nhân tố khẳng định CFA

Phân tích nhân tố khẳng định (CFA) là bước phân tích tiếp theo của phân tích nhân tố khám phá EFA, bao gồm thiết kế để xác định, kiểm nghiệm và điều chỉnh các mô hình đo lường một cách độc lập. Mục đích CFA là nhằm thiết lập các mô hình đo lường phù hợp tốt được dùng để kiểm định mô hình cấu trúc. Để phân tích CFA tác giả điều chỉnh phương pháp promax trong phân tích EFA, kết quả trích cho thấy biến CS1 có hệ số nhân tải nhỏ 0,5 nên tiếp tục loại biến này. Như vậy có 34 biến quan sát biến độc lập chia làm 4 nhân tố, và 1 nhân tố biên phụ thuộc đưa vào phân tích nhân tố khẳng định CFA [10].

Theo Hu & Bentler (1999), chỉ số được xem xét để đánh giá Model Fit phổ biến gồm

- $CMIN/df \leq 3$ là tốt, $CMIN/df \leq 5$ là chấp nhận được
- $CFI \geq 0,9$ là tốt, $CFI \geq 0,95$ là rất tốt, $CFI \geq 0,8$ là chấp nhận được (CFA dao động trong vùng 0 đến 1)
- $GFI \geq 0,9$ là tốt, $GFI \geq 0,95$ là rất tốt
- $TLI \geq 0,9$ là tốt
- $RMSEA \leq 0,06$ là tốt, $RMSEA \leq 0,08$ là chấp nhận được
- $PCLOSE \geq 0,05$ là tốt, $PCLOSE \geq 0,01$ là chấp nhận được [9].



Hình 6. Kết quả phân tích CFA cho mô hình tối hạn (đã chuẩn hóa)

Mức độ phù hợp chung: Phân tích CFA cho kết quả mô hình có giá trị $P = 0,000$, $CMIN/df = 2,621$ nhỏ hơn 5 và lớn hơn 3, độ tương thích về mô hình là tốt. Các chỉ tiêu $TLI = 0,917$ lớn hơn 0,9, $CFI = 0,923 > 0,9$ và $RMSEA = 0,072$ gần bằng 0,08. Với những kết quả khi phân tích nhân tố khẳng định CFA ta có thể thấy mô hình tối hạn đạt được độ tương thích với dữ liệu.

Bên cạnh đó, trong phân tích CFA cần xem xét các chỉ số sau:

Giá trị hội tụ: Các trọng số đã chuẩn hóa đều lớn hơn 0,5 nên thang đo đạt giá trị hội tụ.

Giá trị phân biệt: Các giá trị P-value đều $< 0,05$ nên hệ số tương quan của từng cặp khái niệm khác biệt so với 1 ở độ tin cậy 95%. Do đó, các khái niệm nghiên cứu đều đạt được giá trị phân biệt.

Độ tin cậy: Độ tin cậy của thang đo được đánh giá thông qua hệ số Cronbach's Alpha, hệ số tin cậy tổng hợp (Composite Reliability) hoặc tổng phương sai trích (Average Variance Extracted).

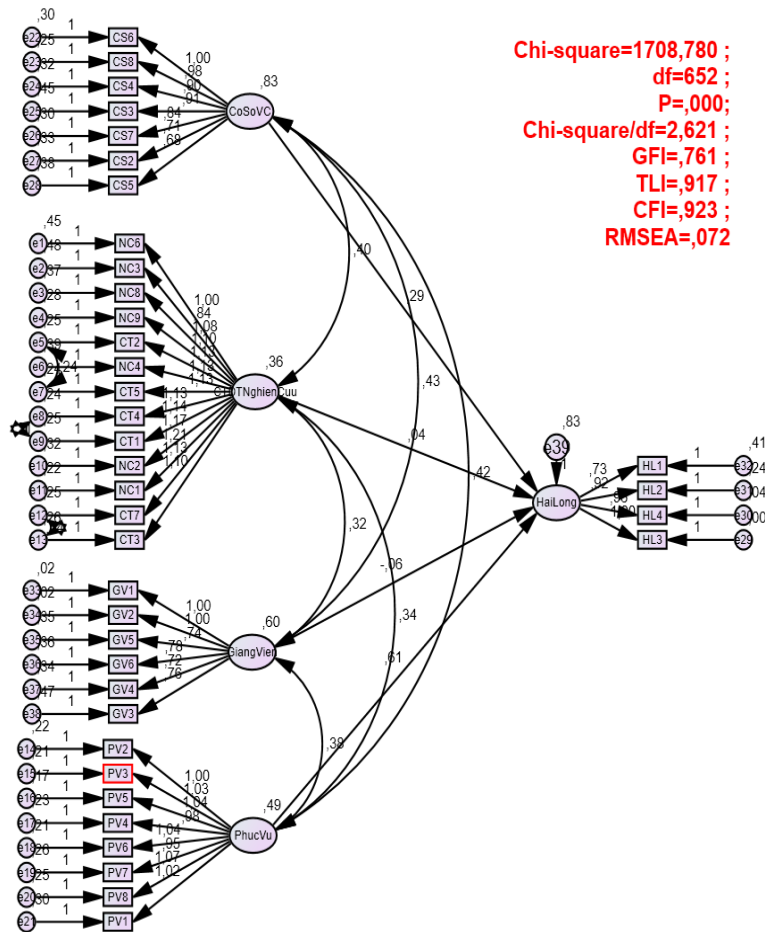
Bảng 3. Tổng hợp kiểm định độ tin cậy, phương sai trích của thang đo

Thang đo	Độ tin cậy		Phương sai trích	Kết luận
	Cronbach's Alpha	Tổng hợp		
Chương trình đào tạo và nghiên cứu-CTĐT NC	0,95	0,948	0,587	Đạt yêu cầu
Hoạt động phục vụ-PV	0,945	0,946	0,686	
Cơ sở vật chất-CS	0,929	0,926	0,642	
Giảng viên-GV	0,927	0,911	0,637	
Hài lòng-HL	0,954	0,956	0,847	

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả (2022)

Hệ số Cronbach's Alpha của 5 thang đo đều lớn hơn 0,6 và nhỏ hơn 0,95, độ tin cậy tổng hợp và phương sai trích đều lớn hơn 0,5 nên cả 5 thang đo đều đạt yêu cầu về độ tin cậy.

4.3. Đánh giá sự phù hợp của mô hình bằng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM



Hình 7. Kết quả SEM cho mô hình (đã chuẩn hóa) [10].

Mô hình vẫn giữ nguyên các giá trị $P = 0,000$; giá trị $CMIN/df = 2.621 < 5$; đạt yêu cầu cho độ tương thích. Các chỉ tiêu $TLI = 0,917$ lớn hơn 0,9, $CFI = 0,923 > 0,9$ và $RMSEA = 0,072$ gần bằng 0,08 đạt yêu cầu. Vì vậy, có thể kết luận mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường.

4.4. Kiểm định giả thuyết

Bảng 4. Kết quả kiểm định giả thuyết

Giả thuyết	Mối quan hệ	Ước lượng	Ước lượng chuẩn hóa	P-value	Kết luận
H1	CS ← HL	0,294	0,243	0,002	Chấp nhận
H2	CTĐT-NC ← HL	0,041	0,022	0,838	Bác bỏ
H3	GV ← HL	-0,064	-0,045	0,539	Bác bỏ
H4	PV ← HL	0,609	0,386	***	Chấp nhận

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả (2022)

Kết quả phân tích những ảnh hưởng và kiểm định các giả thuyết được trình bày trong Hình 7 và Bảng 4. Kết quả cho thấy các giả thuyết H1, H4 về mối quan hệ giữa các khái niệm trong mô hình nghiên cứu đều được ủng hộ với mức ý nghĩa thống kê $p < 0,05$. Kết quả cũng chỉ ra giả thuyết hoạt động phục vụ cộng đồng (H4) và giả thuyết cơ sở vật chất (H1) tác động trực tiếp đến sự hài lòng sinh viên, giả thuyết (H2) chương trình đào tạo và hoạt động nghiên cứu bị bác bỏ ($P\text{-value} = 0,838 > 0,05$) và cuối cùng là giả thuyết (H3) giảng viên bị bác bỏ ($P\text{-value} = 0,539 > 0,05$).

4.5. Ước lượng mô hình lý thuyết bằng Bootstrap

Nghiên cứu sử dụng phương pháp Bootstrap với số lượng mẫu lặp lại $N = 500$, Kết quả ước lượng cho thấy các thang đo đều có CR bé hơn 2, điều này cho thấy độ chệch là rất nhỏ, và không có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95%. Như vậy ước lượng trong mô hình có thể tin cậy được.

5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Từ kết quả nghiên cứu cho thấy rằng nghiên cứu đã hoàn thành được 2 mục tiêu đã đề ra: (1) Sự hài lòng sinh viên bị ảnh hưởng bởi nhân tố cơ sở vật chất và nhân tố các hoạt động phục vụ cộng đồng (Bảng 4); (2) Dựa vào kết quả nghiên cứu này, một số hàm ý tham khảo đến các trường đại học trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh nhằm nâng cao chất lượng giáo dục thông qua đáp ứng sự hài lòng của người học hiện hữu.

Một là đối với sinh viên đang theo học tại khoa Tài chính - Kế toán, trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM thì sự hài lòng của sinh viên bị ảnh hưởng bởi sự đầu tư cơ sở vật chất của Trường và Khoa. Vì vậy để sinh viên tiếp tục được thụ hưởng điều kiện cơ sở vật chất khang trang hiện đại với hệ thống giảng đường lý thuyết, khu thực hành nghề nghiệp, nhà thi đấu thể dục thể thao, thư viện số, ký túc xá, khu tự học. Cụ thể nhà Trường tiếp tục duy trì và phát triển phần mềm học tập trực tuyến: Zoom, Google Meet, MS Team, Eoffice; đẩy mạnh học liệu số đến sinh viên như robot điện tử, tài liệu điện tử, bài giảng điện tử hoặc thư viện điện tử. Bên cạnh đó chú trọng nâng cấp kết nối đầu cuối hệ thống mạng Internet, đáp ứng được các nhu cầu khai thác học liệu của sinh viên khi mà vừa học trực tiếp vừa học trực tuyến như hiện nay. Nâng cấp hệ thống giảng đường lý thuyết mỗi phòng học được lắp đặt thêm trang bị máy tính có kết nối mạng Internet phục vụ giảng viên giảng dạy online tinh gọn, không cần đem máy tính cá nhân ảnh hưởng sức khỏe người dạy. Ngoài ra thường xuyên kiểm tra và cải thiện, đảm bảo máy chiếu đa phương tiện, chất lượng âm thanh tốt, các thiết bị chiếu sáng và làm mát đầy đủ phục vụ việc dạy học. Sinh viên của trường hầu như có nhiều năng khiếu thể thao khác nhau, để xóa nhòa sự khác biệt này thì Trường cần xây dựng thiết kế phức hợp khu thể dục thể hình đa năng đầy đủ, thoáng mát, rộng rãi, các thiết bị dụng cụ tập hiện đại tân tiến với nhiều chức năng và cấp độ khác nhau. Đồng thời khu thể thao thi đấu cần thiết kế cơ nhân tạo có đầy đủ các tiêu chuẩn sân chơi an toàn, chuyên nghiệp dành cho giảng viên và sinh viên. Ngoài ra đối với Khoa thì tiếp tục xây dựng kế hoạch thực hành tương ứng với số lượng sinh viên đăng ký cho cả 2 chuyên ngành Tài chính Ngân hàng và chuyên ngành Kế toán. Từ đó cải tạo, đổi mới cải tiến ở Trung tâm mô phỏng theo các khía cạnh đáp ứng đủ số lượng phòng thực hành tân tiến, bên cạnh đó cần bố trí khoa học, và tổ chức dữ liệu chuyên sâu phù hợp các tiêu chuẩn các ngành Tài chính, Ngân hàng, Kế toán. Trường hợp các phòng thực hành ở Trung tâm mô phỏng không đáp ứng đủ số lượng thì cần cần nhắc đến Trung tâm thực hành đây nhà A cũng cần có đầy đủ trang thiết bị, nâng cấp các gói kết nối Internet chuyên biệt phục vụ cho giảng viên và sinh viên Kế toán, Tài chính, Ngân hàng nghiên cứu thị trường kinh tế.

Hai là sự hài lòng của sinh viên đang theo học tại khoa Tài chính – Kế toán còn bị tác động bởi yếu tố các hoạt động phục vụ cộng đồng mà Trường và Khoa tổ chức. Điều này cho thấy rằng dù sinh viên chưa cảm nhận được vai trò của chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, các hoạt động nghiên cứu khoa học nhưng nếu duy trì hoặc gia tăng thêm các lợi ích hoạt động phục vụ cộng đồng thì nâng cao được sự hài lòng của sinh viên về chất lượng giáo dục của Khoa và Trường hiện nay. Vì vậy cần tiếp tục cải tạo xây mới nhà ký túc xá sinh viên với kết cấu bền chắc chắn, sạch sẽ, thoáng mát, tiện nghi đáp ứng được nhu cầu tá túc. Giám sát và định hướng Trung tâm ngoại ngữ - tin học đáp ứng đủ các chương trình học và lịch thi theo điều kiện đảm bảo tổ chức thi và quy định cấp chứng chỉ của các tổ chức trong nước và mở rộng ra ngoài nước. Xây dựng các câu lạc bộ nâng cao kỹ năng mềm, kỹ năng sống thiết yếu, tổ chức các hoạt động giao lưu - hợp tác đào tạo trong nước với các doanh nghiệp, thực thi các bài toán việc làm cho sinh viên, chú trọng mục tiêu đào tạo gắn liền với việc làm tại các tập đoàn, công ty và doanh nghiệp. Sự đảm bảo chất lượng này còn thu hút thêm nhiều công ty doanh nghiệp có uy tín đến hợp tác với trường, qua đó mang đến nhiều cơ hội thực tập, làm việc cho sinh viên, học viên sau khi tốt nghiệp. Bên cạnh xây dựng phòng ban mang đậm chất khoa học cần định hướng các cán bộ nhân viên văn phòng có thái độ hoà nhã, lắng nghe và giải quyết kịp thời các yêu cầu chính đáng của sinh viên. Tiếp đến là tạo điều kiện hệ thống căn tin trường tiếp cận và phát triển cung cấp nhiều mặt hàng nhu yếu phẩm cần thiết và giá cả bình dân. Để giúp sinh viên dễ dàng hòa nhập các hoạt động phục vụ cộng đồng thì trường tổ chức các buổi tham gia bảo vệ môi trường tái chế rác thải và các buổi thăm khám sức khỏe định kỳ tư vấn bảo vệ sức khỏe người học, tạo điều kiện mở rộng các hoạt động có ý nghĩa như mùa hè xanh, hiến máu nhân đạo, tiếp sức mùa thi, v.v.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Harvey, L., & Green, D - Defining quality, Assessment and Evaluation in Higher Education **18** (1) (1993) 9-34.
2. Nguyễn Đức Chính - Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội (2002).
3. Phạm Thị Bích, Nguyễn Thị Thanh Nhật, Nguyễn Tiến Công, Nguyễn Thị Lê Na - Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo tiêu chuẩn AUN-QA phiên bản 3, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh (2016).
4. Phạm Thị Bích, Nguyễn Thị Thanh Nhật, Nguyễn Thị Mỹ Ngọc, Nguyễn Tiến Công, Nguyễn Thị Lê Na - Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình theo tiêu chuẩn AUN-QA phiên bản 4, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh (2021).
5. Phạm Thị Liên - Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học, Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội, Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh **32** (4) (2016) 81-89.
6. Oliver, Richard L - A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, Journal of Marketing Research **17** (1980) 46-49.
7. Parasuraman, A., V. A Zeithaml & L. L. Berry - Servqual: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing **64** (1985) 12-40.
8. Zeithaml, V.A & Bitner, M.J Services Marketing - Integrating customer focus across the firm, Irwin McGraw-Hill (2000).
9. Hu, L. T., & Bentler, P. M - Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives, Structural Equation Modeling (1999).

10. Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang - Nghiên cứu khoa học marketing - Ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM [Marketing science research - Applying SEM linear structure model], NXB Lao động (2011).

ABSTRACT

STUDENT SATISFACTION AND TRAINING QUALITY AT FINANCE AND ACCOUNTING FACILITIES, HO CHI MINH CITY UNIVERSITY OF FOOD INDUSTRY

Tran Thi Le Hien*, Nguyen Nam Thang
Ho Chi Minh City University of Food Industry
*Email: hienttl@hufi.edu.vn

In the past 3 years, affected by the Covid-19 pandemic, education and training have been a field of profound and wide transformation to ensure the quality of teaching and learning, as well as the implementation of fundamental and comprehensive innovation in education. In particular, leading education managers are very interested in adapting learners' learning lives after the COVID-19 pandemic, this paper aims to clarify determinants of build a scale and test the relationship between student satisfaction (HL) with factors of facilities (CS), training program (CT), staff lecturers (GV), scientific research activities (NC), and community service activities (PV) are studying at the Faculty of Finance and Accounting, Ho Chi Minh City University of Food Industry. Through a survey of 314 samples, the collected data have processed using SPSS 23.0 and AMOS 20.0 software. Research results show that student satisfaction with the quality of education is affected by facilities and community service activities. The article also provides some managerial implications to improve student satisfaction and promote the image of training quality at the Faculty of Finance and Accounting, University of Food Industry in Ho Chi Minh City.

Keywords: Education quality, student satisfaction, Faculty of Finance-Accounting, Ho Chi Minh City University of Food Industry, AUN-QA.