

Trang chủ/Diễn đàn khoa học/Nghiên cứu - Trao đổi

## Đánh giá chất lượng đào tạo ngành kế toán của Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh

10:46 | 30/10/2024

**EFR** Chất lượng đào tạo ngành kế toán tại các trường đại học đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội.

TS. Bùi Hồng Điệp

Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh

Email: [Diepbh@huit.edu.vn](mailto:Diepbh@huit.edu.vn)

### Tóm tắt

Nghiên cứu tập trung xác định và đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo ngành Kế toán tại Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh thông qua phương pháp nghiên cứu hỗn hợp. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 5 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo ngành Kế toán tại Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh, gồm: Đội ngũ giảng viên; Nhân viên và quản lý; Dịch vụ hỗ trợ; Chương trình đào tạo và Cơ sở vật chất. Kết quả hồi quy cho thấy, 49,1% sự biến thiên của chất lượng đào tạo được giải thích bởi các nhân tố này. Trong đó, Đội ngũ giảng viên và Chương trình đào tạo có ảnh hưởng lớn nhất. Nghiên cứu cung cấp cơ sở khoa học cho việc đề xuất các giải pháp nhằm cải thiện chất lượng đào tạo trong tương lai.

**Từ khóa:** chất lượng đào tạo, ngành kế toán, Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh

### Summary

The study focuses on identifying and evaluating factors affecting the quality of training in Accounting at Ho Chi Minh City University of Industry and Trade through a mixed research method. The results of the study show 5 factors affecting the quality of training in Accounting at Ho Chi Minh City University of Industry and Trade: Teaching staff; Staff and management; Support services; Training programs and Facilities. The regression results show that 49.1% of the variation in training quality is explained by these factors. Of which, Teaching staff and Training programs have the greatest influence. The study provides a scientific basis for proposing solutions to improve training quality in the future.

**Keywords:** training quality, accounting, Ho Chi Minh City University of Industry and Trade

### GIỚI THIỆU

Chất lượng đào tạo ngành Kế toán tại các trường đại học đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho xã hội. Đặc biệt, tại Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh, việc nâng cao chất lượng đào tạo ngành này không chỉ đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động, mà còn góp phần nâng cao uy tín và thương hiệu của Nhà trường. Xuất phát từ thực tiễn này, nhóm tác giả thực hiện nghiên cứu "Đánh giá chất lượng đào tạo ngành kế toán của Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh", từ đó xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo ngành Kế toán tại Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh, qua đó, Nhà trường có thể đo lường mức độ tác động của từng nhân tố, giúp ưu tiên nguồn lực để cải thiện những khía cạnh quan trọng nhất.

### CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

#### Cơ sở lý thuyết

Theo Parasuraman và cộng sự (1988), chất lượng dịch vụ được hiểu như một dạng thái độ, liên quan đến, nhưng không đồng nhất với sự hài lòng, xuất phát từ sự so sánh giữa kỳ vọng và nhận thức của khách hàng về hiệu suất dịch vụ. Khái niệm này tiếp tục được thể hiện trong nhiều lý thuyết khác về chất lượng dịch vụ, trong đó sự đánh giá của khách hàng về tính xuất sắc và khác biệt của dịch vụ là điểm nhấn (Cronin và cộng sự, 1992). Họ cũng nhấn mạnh rằng, không nên coi chất lượng dịch vụ chỉ đơn thuần là sự chênh lệch giữa tiêu chuẩn và kết quả.

Chất lượng dịch vụ đóng vai trò quan trọng trong việc đo lường lòng trung thành của khách hàng và sự thành công của doanh nghiệp (Seeman và cộng sự, 2006; Lewis, 1989). Yusof và cộng sự (2012) chỉ ra rằng, chất lượng dịch vụ thường khó

đánh giá hơn so với chất lượng hàng hóa do tính chất vô hình của nó.

Parasuraman và cộng sự (1988) đã phát triển mô hình SERVQUAL, bao gồm 5 nhân tố chính: Độ tin cậy; Sự đáp ứng; Năng lực phục vụ; Sự đồng cảm và Phương tiện hữu hình. Ứng dụng mô hình này trong giáo dục đại học cho phép các tổ chức đánh giá chất lượng dịch vụ giảng dạy và học tập. Chất lượng dịch vụ không chỉ phản ánh sự hài lòng của sinh viên, mà còn là nhân tố quyết định sự thành công và uy tín của tổ chức giáo dục. Việc áp dụng SERVQUAL giúp các trường đại học đáp ứng nhu cầu của sinh viên và nâng cao hiệu quả hoạt động của mình.

Mulyono và cộng sự (2020) trong nghiên cứu " Tác động của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng và lòng trung thành của sinh viên trong giáo dục đại học" điều tra tác động của chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng và trung thành của sinh viên. Kết quả cho thấy, Chất lượng dịch vụ có tác động tích cực đến Sự hài lòng; và Sự hài lòng cũng ảnh hưởng tích cực đến Lòng trung thành của sinh viên, cung cấp thông tin quý giá cho các nhà quản lý giáo dục đại học.

Nghiên cứu của Mustapha và cộng sự (2021) về "Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ của cơ sở giáo dục đại học". Kết quả chỉ ra rằng, Chất lượng dịch vụ; Sự tin tưởng, tương tác với giảng viên; Trải nghiệm học tập và Môi trường học tập là những nhân tố quan trọng. Nghiên cứu cũng cho thấy, Sự hài lòng ảnh hưởng tích cực đến Sự trung thành của sinh viên, từ đó cung cấp thông tin hữu ích cho việc cải thiện chất lượng dịch vụ trong giáo dục đại học.

Nguyễn Duy Cường (2021) thực hiện nghiên cứu về chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên tại Trường Đại học Văn Hiến. Nghiên cứu áp dụng thang đo HEDPERF để đánh giá chất lượng đào tạo và sự hài lòng thông qua khảo sát 292 sinh viên vừa tốt nghiệp. Kết quả chỉ ra rằng, 2 nhân tố chính ảnh hưởng đến Sự hài lòng của sinh viên là: Học thuật và Sự tin cậy, đồng cảm.

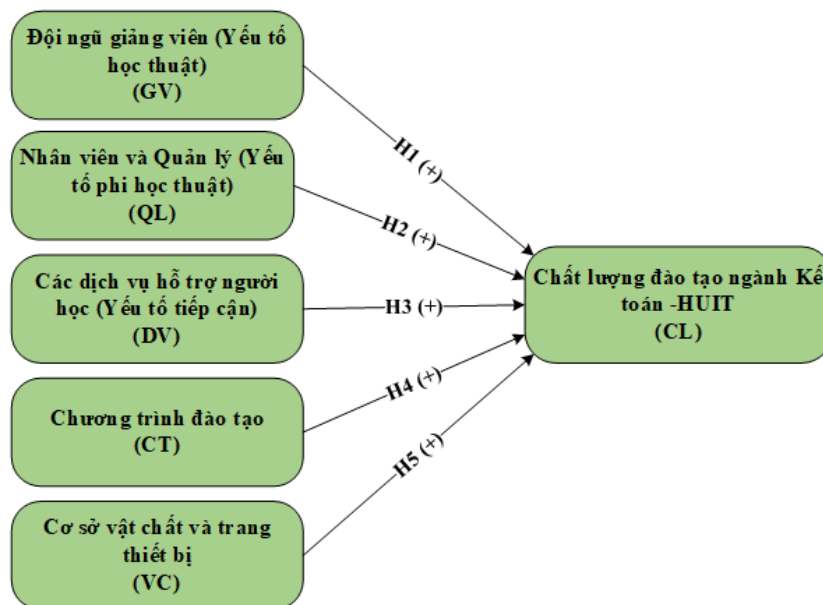
Nghiên cứu của Phạm Thị Liên (2016) cho thấy, sinh viên đánh giá chất lượng đào tạo ở mức tương đối tốt, với các nhân tố ảnh hưởng, như: Chất lượng giảng dạy; Cơ sở vật chất và Mức độ tương tác giữa sinh viên và giảng viên. Nghiên cứu cung cấp thông tin phản hồi quý giá và đề xuất cải tiến để nâng cao chất lượng đào tạo tại trường.

Theo Phạm Huy Hưng (2022), có 5 nhân tố chính ảnh hưởng đến Chất lượng đào tạo trực tuyến đào tạo trực tuyến trong bối cảnh dịch Covid-19 tại các trường đại học ở Hà Nội, bao gồm: Công nghệ tiên tiến; Phương pháp giảng dạy; Người học; Giảng viên và khóa học.

**Mô hình nghiên cứu**

Dựa trên các mô hình nghiên cứu, như: SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1991), SERVPERF của Cronin và Taylor (1992), cùng với mô hình HEDPERF của Firdaus (2005, 2006) và sau khi tổng hợp ý kiến tham vấn chuyên gia, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như Hình.

**Hình: Mô hình nghiên cứu chính thức**



Nguồn: Tác giả đề xuất

Các giả thuyết được đặt ra ban đầu cho mô hình nghiên cứu:

**H1:** Đội ngũ giảng viên (Yếu tố học thuật) có ảnh hưởng thuận chiều đến Chất lượng đào tạo ngành Kế toán của Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh.

**H2:** Nhân viên và quản lý (Yếu tố phi học thuật) có ảnh hưởng thuận chiều đến Chất lượng đào tạo ngành Kế toán của Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh.

**H3:** Các dịch vụ hỗ trợ người học (Yếu tố tiếp cận) có ảnh hưởng thuận chiều đến Chất lượng đào tạo ngành Kế toán của Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh.

**H4:** Chương trình đào tạo có ảnh hưởng thuận chiều đến Chất lượng đào tạo ngành Kế toán của Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh.

**H5:** Cơ sở vật chất và trang thiết bị có ảnh hưởng thuận chiều đến Chất lượng đào tạo ngành Kế toán của Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh.

### Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này được thực hiện thông qua phương pháp nghiên cứu hỗn hợp, kết hợp giữa nghiên cứu định tính và định lượng để đảm bảo độ tin cậy và tính toàn diện của kết quả. Quá trình thu thập dữ liệu được thực hiện một cách có hệ thống, thu được 284 phiếu khảo sát hợp lệ, đáp ứng yêu cầu về kích thước mẫu cho phân tích thống kê. Dữ liệu khảo sát được thu thập từ tháng 01 đến tháng 02/2024 qua công cụ Google Forms, giúp thuận tiện và hiệu quả trong việc tiếp cận đối tượng khảo sát.

### KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

#### Kiểm định thang đo Cronbach's Alpha

Kết quả kiểm định thang đo cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha 6 nhân tố đạt yêu cầu kiểm định ( $> 0,6$ ) và hệ số tương quan biến tổng của 24 biến quan sát đều đạt yêu cầu thang đo tốt cho phân tích nhân tố, ngoại trừ các biến GV6, CT5 và VC5 bị loại khỏi mô hình.

#### Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả phân tích cho thấy, chỉ số KMO = 0,878, nằm trong khoảng từ 0,5 đến 1, đáp ứng tiêu chuẩn để thực hiện phân tích EFA. Chỉ số này xác nhận dữ liệu thu thập có mức độ tương thích cao cho EFA, tạo tiền đề để khám phá các cấu trúc tiềm ẩn trong bộ dữ liệu. Thêm vào đó, kết quả kiểm định Bartlett có giá trị Sig.  $\leq 0,05$ , khẳng định rằng các biến quan sát có mối tương quan tuyến tính với các nhân tố đại diện, cho thấy tính khả thi của việc tiến hành phân tích nhân tố.

Cả 2 kết quả này tạo nền tảng khoa học vững chắc cho quá trình phân tích nhân tố, đảm bảo các nhân tố đo lường có mối liên hệ chặt chẽ và hợp lý với nhau. Kết quả ma trận xoay (Bảng 1) cho thấy, 5 nhân tố được trích xuất có hệ số tải  $> 0,55$ , chứng minh các biến quan sát liên hệ mạnh mẽ với các nhân tố tiềm ẩn. Kết quả EFA này chỉ ra 5 nhân tố chính ảnh hưởng đến Chất lượng đào tạo ngành Kế toán tại Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh.

**Bảng 1: Ma trận xoay nhân tố**

Biến	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
GV3	0,803				
GV2	0,801				
GV5	0,794				
GV1	0,762				
GV4	0,750				
DV3		0,814			
DV2		0,806			
DV4		0,803			
DV1		0,788			
QL2			0,810		
QL3			0,805		
QL4			0,805		
QL1			0,744		
CT4				0,780	
CT2				0,773	

CT3				0,753	
CT1				0,748	
VC4					0,815
VC2					0,786
VC3					0,749
VC1					0,741

Nguồn: Kết quả phân tích thống kê từ dữ liệu khảo sát

**Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với nhân tố**

Kết quả phân tích (Bảng 2) cho thấy, giá trị phương sai trích đạt mức 67,59%. Điều này có nghĩa rằng 67,59% sự biến thiên của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát, hay nói cách khác, các thành phần trong các nhân tố này đã đóng góp một cách đáng kể vào việc giải thích tổng thể dữ liệu nghiên cứu. Cụ thể hơn, phương sai trích là một chỉ số quan trọng trong phân tích nhân tố, phản ánh mức độ mà các nhân tố có thể giải thích được sự biến thiên trong tập dữ liệu. Giá trị 67,59% cho thấy rằng, một phần lớn sự biến thiên của các biến quan sát có thể được quy kết cho các nhân tố tiềm ẩn đã được xác định thông qua quá trình phân tích.

**Bảng 2: Tổng phương sai trích**

Nhân tố	Hệ số Eigenvalue khởi tạo			Chỉ số sau khi xoay		
	Tổng	% Phương sai	% Phương sai tích lũy	Tổng	% Phương sai	% Phương sai tích lũy
1	6,476	30,836	30,836	3,348	15,941	15,941
2	2,469	11,759	42,596	2,804	13,350	29,291
3	2,070	9,857	52,452	2,764	13,164	42,455
4	1,931	9,194	61,646	2,683	12,775	55,230
5	1,249	5,949	67,595	2,597	12,365	67,595
6	0,626	2,980	70,575			
7	0,612	2,914	73,488			
8	0,563	2,683	76,171			
9	0,533	2,538	78,709			
10	0,485	2,312	81,020			

Nguồn: Kết quả phân tích thống kê từ dữ liệu khảo sát

**Phân tích tương quan Pearson**

Kết quả phân tích (Bảng 3) cho thấy, mỗi tương quan giữa các nhân tố độc lập và nhân tố phụ thuộc đều có giá trị Sig. < 0,05. Điều này chứng minh rằng, có mối quan hệ tuyến tính đáng kể giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc trong mô hình nghiên cứu, cụ thể là Chất lượng đào tạo (CL).

**Bảng 3: Phân tích tương quan**

		CL	GV	QL	DV	CT	VC
CL	Pearson Correlation	1	.468	.436	.400	.615	.428
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	284	284	284	284	284	284
GV	Pearson Correlation	.468	1	.266	.197	.459	.215
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000
	N	284	284	284	284	284	284
QL	Pearson Correlation	.436	.266	1	.275	.448	.259
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000

	N	284	284	284	284	284	284
DV	Pearson Correlation	,400	,197	,275	1	,404	,212
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000	,000
	N	284	284	284	284	284	284
CT	Pearson Correlation	,615	,459	,448	,404	1	,389
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	284	284	284	284	284	284
VC	Pearson Correlation	,428	,215	,259	,212	,389	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	284	284	284	284	284	284

Tương quan có ý nghĩa ở mức 0,01

Nguồn: Kết quả phân tích thống kê từ dữ liệu khảo sát

**Phân tích hồi quy**

**Kiểm định hệ số hồi quy**

Kết quả phân tích (Bảng 4) cho thấy, tất cả các biến đều có giá trị Sig. < 0,05, điều này có ý nghĩa quan trọng trong ngữ cảnh nghiên cứu. Cụ thể, với mức ý nghĩa thống kê 95%, có thể kết luận rằng tất cả các biến đều có mối tương quan có ý nghĩa với nhân tố chất lượng đào tạo ngành Kế toán tại Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh (CL). Giá trị Sig. nhỏ hơn 0,05 cho thấy xác suất xảy ra ngẫu nhiên của các kết quả là rất thấp, củng cố giả thuyết rằng các nhân tố nghiên cứu đều ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng đào tạo. các biến độc lập đều có hệ số VIF nhỏ hơn 2, loại bỏ nguy cơ đa cộng tuyến. Điều này cho thấy mô hình nghiên cứu có tính ổn định và cung cấp các bằng chứng thuyết phục để cải thiện chất lượng đào tạo trong tương lai. Mô hình hồi quy chuẩn hóa được trình bày như sau:

$$CL = 0,213GV + 0,148QL + 0,149DV + 0,317CT + 0.189VC$$

**Bảng 4: Kết quả ước lượng hệ số hồi quy**

Mô hình	Hệ số không chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Giá trị Sig.	Thống kê đa cộng tuyến		
	B	Sai lệch chuẩn	Beta			Dung sai	VIF	
1	(Hằng số)	-0,417	0,247		-1,686	0,093		
	GV	0,253	0,057	0,213	4,448	0,000	0,784	1,276
	QL	0,165	0,054	0,148	3,068	0,002	0,778	1,286
	DV	0,170	0,053	0,149	3,191	0,002	0,823	1,215
	CT	0,328	0,058	0,317	5,672	0,000	0,574	1,741
	VC	0,223	0,055	0,189	4,086	0,000	0,836	1,196

Nguồn: Kết quả phân tích thống kê từ dữ liệu khảo sát

**Kiểm định mức phù hợp của mô hình**

**Bảng 5: Kết quả tóm tắt mô hình**

Mô hình	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> hiệu chỉnh	Sai số ước tính	Durbin-Watson
1	.707a	0,500	0,491	0,483596029	2,093

Nguồn: Kết quả phân tích thống kê từ dữ liệu khảo sát

Kết quả phân tích (Bảng 5) cho thấy, R<sup>2</sup> hiệu chỉnh = 0,491. Điều này có nghĩa là 49,1% sự biến thiên trong chất lượng đào tạo ngành Kế toán tại Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh có thể được giải thích bởi 5 nhân tố độc lập được đưa vào mô hình nghiên cứu. Điều này phản ánh mức độ giải thích của mô hình là khá tốt, cho thấy các biến độc lập này có đóng góp đáng kể trong việc dự báo và hiểu rõ sự thay đổi của chất lượng đào tạo.

### Kiểm định phân phối chuẩn của phần dư

Kết quả kiểm định phân phối chuẩn của phần dư cho thấy giá trị trung bình (Mean = 1,83E-15) rất gần với 0, trong khi độ lệch chuẩn là 0,99, tương đối gần bằng 1. Những kết quả này chỉ ra rằng, phần dư có phân phối xấp xỉ chuẩn. Như vậy, có thể kết luận rằng giá định về phân phối chuẩn của phần dư trong mô hình không bị vi phạm.

### KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 5 nhân tố có ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng đào tạo ngành Kế toán tại Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh, gồm: Các nhân tố này bao gồm: (1) Đội ngũ giảng viên, đại diện cho nhân tố học thuật; (2) Nhân viên và quản lý, thuộc về nhân tố phi học thuật; (3) Các dịch vụ hỗ trợ người học, thể hiện nhân tố tiếp cận; (4) Chương trình đào tạo; và (5) Cơ sở vật chất và trang thiết bị. Từ kết quả nghiên cứu này, tác giả đề xuất một số hàm ý chính sách nhằm nâng cao chất lượng đào tạo ngành Kế toán tại Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh như sau:

**Về chương trình đào tạo.** Chương trình đào tạo, với hệ số Beta cao nhất (0,317), là nhân tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo ngành Kế toán tại Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh. Để nâng cao chất lượng đào tạo, cần đảm bảo nội dung chương trình phù hợp với mục tiêu ngành, thông qua việc phân tích nhu cầu thị trường lao động và hợp tác với các tổ chức chuyên ngành. Chương trình nên có cấu trúc logic, tích hợp và rõ ràng, đảm bảo đạt được chuẩn đầu ra. Ngoài ra, thông tin về chương trình cần được cập nhật thường xuyên và công khai để dễ dàng tiếp cận cho tất cả các bên liên quan (Vuong và Nguyen, 2024).

**Về đội ngũ giảng viên.** Với hệ số Beta = 0,213, Đội ngũ giảng viên được xác định là nhân tố quan trọng thứ hai ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo ngành Kế toán tại Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh. Giảng viên không chỉ truyền đạt kiến thức mà còn phát triển kỹ năng và tư duy cho sinh viên. Để nâng cao chất lượng giảng viên, cần tập trung vào tuyển dụng nhân sự chất lượng cao và phát triển chuyên môn thông qua các khóa đào tạo và nghiên cứu khoa học. Đồng thời, việc khuyến khích áp dụng các phương pháp giảng dạy tiên tiến và tăng cường tương tác giữa giảng viên và sinh viên sẽ giúp cải thiện đáng kể chất lượng đào tạo và uy tín của nhà trường.

**Về cơ sở vật chất và trang thiết bị.** Với hệ số Beta = 0,189, Cơ sở vật chất là nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến Chất lượng đào tạo ngành Kế toán tại Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh. Để nâng cao chất lượng, cần tiếp tục đầu tư vào trang thiết bị hiện đại, phòng thực hành và phát triển hệ thống công nghệ thông tin mạnh mẽ để hỗ trợ quản lý và vận hành chương trình đào tạo hiệu quả. Ngoài ra, thư viện cần cập nhật tài liệu mới, mở rộng dịch vụ trực tuyến và cải thiện không gian học tập. Việc bảo trì cơ sở vật chất định kỳ và quản lý tài sản hợp lý cũng giúp đảm bảo các nguồn lực được sử dụng tối ưu, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo toàn diện.

**Về các dịch vụ hỗ trợ người học.** Đầu tiên, cần phát triển hệ thống giám sát tiến độ học tập và cung cấp phản hồi kịp thời, giúp sinh viên nắm bắt tình hình học tập và điều chỉnh phù hợp. Thứ hai, nâng cao chất lượng tư vấn học tập và các hoạt động ngoại khóa để hỗ trợ phát triển kỹ năng toàn diện. Tiếp theo, mở rộng các chính sách hỗ trợ tài chính và tâm lý, đảm bảo sinh viên có môi trường học tập an toàn và ổn định. Cuối cùng, việc đánh giá và cải tiến liên tục các dịch vụ này sẽ tạo điều kiện tối ưu cho sinh viên, nâng cao chất lượng đào tạo và uy tín của Nhà trường.

**Về nhân viên và quản lý.** Mặc dù nhân tố này có hệ số Beta thấp nhất (0,148), nhưng vẫn đóng vai trò quan trọng trong việc cải thiện chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh. Đầu tiên, Nhà trường cần nâng cao năng lực chuyên môn của nhân viên hành chính thông qua đào tạo thường xuyên, giúp họ xử lý hiệu quả các thủ tục và hỗ trợ sinh viên tốt hơn. Quy trình giải quyết khiếu nại cũng cần được rõ ràng, minh bạch và nhanh chóng. Bên cạnh đó, cán bộ quản lý cần giám sát và thu thập phản hồi để cải tiến dịch vụ hỗ trợ. Cuối cùng, đầu tư vào công nghệ giúp tối ưu hóa quy trình hành chính và tương tác giữa sinh viên và Nhà trường./.

### Tài liệu tham khảo

1. Cronin Jr, J. J., Taylor, S.A. (1992), Measuring service quality: a reexamination and extension, *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
2. Firdauss, A. (2005), The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector, *Internationalsl Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569-581, DOI:10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x.
3. Firdauss, A. (2006), Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF, *Marketing Intelligence and Planning*, 24(1), 31-47.
4. Lewis, B.R. (1989), Quality in the Service Sector: A Review, *International Journal of Bank Marketing*, 7(5), 4-12.
5. Mulyono, H., Hadian, A., Purba, N., and Pramono, R. (2020), Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education, *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7, 929-938. DOI:10.13106/jafeb.2020.
6. Mustapha, N. A., Jamil, K., Alshaari, S. A. H., and Nordin, S. (2021), Factors affecting students satisfaction of higher education institution services. *Quantum Journal of Social Sciences and Humanities*, 2(4), 99-111.
7. Nguyễn Duy Cường (2022), Đo lường chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Văn Hiến,

*Tạp chí Khoa học Đại học Văn Hiến*, 8(1), 128-136.

8. Parasuraman, A., Berry, L. L., and Zeithaml, V. A. (1991), Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale, *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450

9. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L. L. (1988), Servqual: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

10. Pham Huy Hung (2022), Factors affecting the quality of online training in the context of the covid 19 pandemic, research at universities in Hanoi, *Journal of Positive School Psychology*, 6(5), 2289-2300.

11. Pham Thi Lien (2016), *Student satisfaction survey on the quality of training at the University of Economics -Hanoi National University*, , Hanoi National University, 4,81-89.

12. Seeman, E., O'Hara, M. (2006), Customer relationship management in higher education: Using information systems to improve the student-school relationship, *Campus -Wide Information Systems*, 23(1), 24-34.

13. Vuong, Q. H., Nguyen, M. H. (2024). Further on informational quanta, interactions, and entropy under the granular view of value formation. <https://books.google.com/books/about?id=vy4ZEEAAQBAJ>

14. Yusof, A., Hassan, Z.F., Rahman, S., Ghouri, A.M. (2012), Educational service quality at public higher educational institutions: A proposed framework and importance of the ubdimensions, *International Journal of Economics Business and Management Studies*, 1(2), 36-49.

---

*\*Nghiên cứu này do Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh bảo trợ và cấp kinh phí theo Hợp đồng số 115/HĐ-DCT, ngày 15/8//2023*

**Ngày nhận bài: 27/9/2024; Ngày phản biện: 10/10/2024; Ngày duyệt đăng: 29/10/2024**

URL: <https://kinhtevadubao.vn/danh-gia-chat-luong-dao-tao-nganh-ke-toan-cua-truong-dai-hoc-cong-thuong-tp-ho-chi-minh-30228.html>

© Kinh tế và Dự báo - Bộ Kế hoạch và Đầu tư