

## NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO NGÀNH TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY ĐÔ

Trần Kiều Nga\* và Phan Ngọc Bảo Anh

*Khoa Kế toán – Tài chính – Ngân hàng, Trường Đại học Tây Đô*

*(Email: phannngocbaoanh@tdu.edu.vn)*

**Ngày nhận:** 30/9/2019

**Ngày phản biện:** 14/10/2019

**Ngày duyệt đăng:** 22/10/2019

---

### TÓM TẮT

Mục đích của nghiên cứu nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng đào tạo ngành Tài chính – Ngân hàng tại trường Đại học Tây Đô. Số liệu được thu thập qua phỏng vấn 269 doanh nghiệp đang sử dụng lao động là sinh viên tốt nghiệp ngành Tài chính – Ngân hàng tại trường Đại học Tây Đô. Các phương pháp thống kê mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy tuyến tính được sử dụng trong nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng đào tạo ngành Tài chính – Ngân hàng tại trường Đại học Tây Đô là nhân tố “Kiến thức tổng quan và chuyên ngành”, “Thái độ và tác phong làm việc”, “Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng”, “Kỹ năng mềm”, “Kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn” và “Trách nhiệm trong công việc”. Trong đó, “Kiến thức tổng quan và chuyên ngành” là nhân tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng đào tạo ngành Tài chính – Ngân hàng. Dựa trên các kết quả phân tích, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý quản trị phù hợp nhằm nâng cao chất lượng đào tạo ngành Tài chính – Ngân hàng tại trường Đại học Tây Đô.

**Từ khóa:** Sự hài lòng của doanh nghiệp, chất lượng đào tạo, ngành Tài chính – Ngân hàng, trường Đại học Tây Đô

---

Trích dẫn: Trần Kiều Nga và Phan Ngọc Bảo Anh, 2019. Nghiên cứu sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng đào tạo ngành Tài chính – Ngân hàng của Trường Đại học Tây Đô. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 07: 43-58.

\*TS. Trần Kiều Nga – Phó Trưởng Khoa Kế toán - TCNH, Trường Đại học Tây Đô

## 1. GIỚI THIỆU

Mỗi quốc gia muốn phát triển kinh tế - xã hội cần phải có tổng hợp các nguồn lực bao gồm tài nguyên thiên nhiên, vốn, khoa học - công nghệ, con người,... Trong đó, nguồn lực con người là nhân tố quan trọng và có tính chất quyết định nhất, đặc biệt là trong nền kinh tế tri thức. Chất lượng đào tạo nguồn nhân lực luôn là vấn đề được các trường đại học cũng như toàn xã hội quan tâm. Thông thường, các trường đại học đánh giá chất lượng đào tạo dựa trên ba nhóm nhân tố là nhóm nhân tố đầu vào (năng lực của sinh viên, đội ngũ cán bộ, giảng viên, cơ sở vật chất, tài chính, các cơ chế chính sách,...), nhóm nhân tố thuộc quá trình đào tạo (câu trúc chương trình đào tạo, việc kiểm tra đánh giá,...) và nhóm nhân tố đầu ra (kết quả học tập của sinh viên, sự hài lòng của người sử dụng lao động, tình hình việc làm của sinh viên,..). Nếu xem giáo dục đại học là một loại hình dịch vụ thì việc đánh giá sự hài lòng của người sử dụng lao động (doanh nghiệp, các cơ quan, các tổ chức tuyển dụng lao động) – nhóm khách hàng cuối cùng và quan trọng nhất của giáo dục đại học là cách tiếp cận từ phía “cầu” trong đánh giá chất lượng đào tạo đại học.

Việt Nam đang ở trong giai đoạn dân số vàng, thời kỳ mà dân số trong độ tuổi lao động cao nhất. Nguồn nhân lực dồi dào về số lượng, nhưng hạn chế về chất lượng. Theo một kết quả điều tra gần đây thì số tiến sĩ là hơn 14 nghìn người,

nhưng có tới 70% giữ chức vụ quản lý, chỉ còn 30% làm công tác chuyên môn. Có tới hơn 60% số sinh viên tốt nghiệp đại học và thạc sĩ hằng năm ra trường chưa có việc làm, một số lượng khá nhiều sinh viên sau khi tốt nghiệp phải đào tạo lại và mất một vài năm mới quen việc. Nguồn nhân lực ngành Tài chính – Ngân hàng ở nước ta còn nhiều bất cập, số lượng học viên và sinh viên đào tạo ở trình độ đại học trở lên trong những năm gần đây gia tăng đáng kể, chất lượng lao động của đối tượng này phần lớn chưa đạt các tiêu chí về nguồn nhân lực chất lượng cao. Do vậy, khi họ ra làm việc, nhiều người không đáp ứng yêu cầu của các nhà sử dụng lao động, đặc biệt là các doanh nghiệp.

Đến thời điểm này đã có nhiều nghiên cứu về chủ đề các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ về chất lượng dịch vụ trong các lĩnh vực như ngân hàng, siêu thị, khách sạn, v.v...; tuy nhiên, đối với lĩnh vực giáo dục, nhất là nghiên cứu sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng đào tạo ngành học thì chưa có nhiều, đặc biệt là ngành Tài chính – Ngân hàng. Shah and Nair (2013) cho rằng phẩm chất, năng lực, kỹ năng và kiến thức là các nhân tố quan trọng nhất mà sinh viên khi ra trường cần có để làm việc hiệu quả trong nghề nghiệp mà họ đã chọn. Bên cạnh đó, kỹ năng mềm gồm giao tiếp bằng lời nói, giao tiếp bằng văn bản, kỹ năng học hỏi, giải quyết vấn đề và kỹ năng làm việc nhóm cũng là nhóm

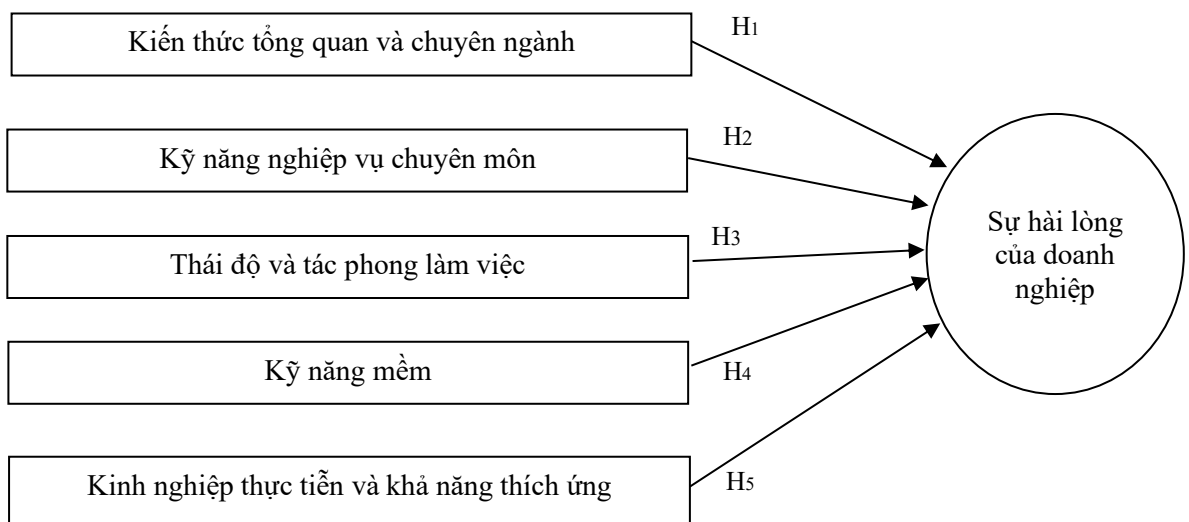
nhân tố quan trọng mà nhà tuyển dụng quan tâm khi tuyển dụng sinh viên mới tốt nghiệp (Hesketh, 2000). Ở Việt Nam, Lưu Tiến Dũng (2013) đã phát hiện ra các nhân tố kiến thức chuyên ngành và tổng quan, kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn, thái độ và tác phong làm việc chuyên nghiệp, kỹ năng mềm cần thiết, khả năng thích ứng, giá trị gia tăng tạo ra là các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân các ngành khoa học xã hội và nhân văn tại trường Đại học Lạc Hồng. Chưa có nghiên cứu nào được thực hiện nhằm nghiên cứu sự hài lòng của người sử dụng lao động, đặc biệt là các doanh nghiệp về chất lượng đào tạo ngành Tài chính – Ngân hàng tại trường Đại học Tây Đô. Xuất phát từ những thực tế trên, nghiên cứu thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng đào tạo ngành Tài chính – Ngân

hàng tại Trường Đại học Tây Đô nhằm cung cấp số liệu cơ bản và các hàm ý quản trị để Nhà trường có giải pháp phù hợp trong nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng yêu cầu của xã hội.

## 2. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Mô hình nghiên cứu

Dựa trên cơ sở lý thuyết và kế thừa các nghiên cứu thực nghiệm trước đây, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu gồm 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo của ngành Tài chính – Ngân hàng, đó là Kiến thức tổng quan và chuyên ngành, Kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn, Thái độ và tác phong làm việc, Kỹ năng mềm, Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

## 2.2. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng hai phương pháp nghiên cứu là nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

Đối với nghiên cứu định tính, trước tiên nhóm tác giả tiến hành nghiên cứu cơ sở lý thuyết, lược khảo các nghiên cứu thực nghiệm trước đây để đề xuất mô hình nghiên cứu. Sau đó, sử dụng kỹ thuật thảo luận nhóm với cỡ mẫu là 10 quan sát gồm các chuyên gia và doanh nghiệp để ghi nhận các ý kiến phản hồi về chất lượng đào tạo của trường nhằm hiệu chỉnh mô hình nghiên cứu và khám phá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp.

Đối với nghiên cứu định lượng, nhóm tác giả sử dụng kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp bằng bản câu hỏi được soạn sẵn với phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Đối tượng khảo sát là các doanh nghiệp đang sử dụng lao động là sinh viên tốt nghiệp ngành Tài chính – Ngân hàng tại trường Đại học Tây Đô với số mẫu là 269. Các phương pháp phân tích thống kê như thống kê mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tuyến được thực hiện nhằm xác định và đo lường ảnh

hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng đào tạo của ngành Tài chính – Ngân hàng trường Đại học Tây Đô.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### 3.1. Kết quả kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha được thực hiện nhằm loại bỏ các biến quan sát và thang đo không phù hợp. Các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item-Total Correlation) lớn hơn 0,3 thì biến đó đạt yêu cầu và thang đo được chọn khi hệ số Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên (Nunnally & Bernstein, 1994; Slater, 1995).

#### 3.1.1. Thang đo Kiến thức tổng quan và chuyên ngành

Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Kiến thức tổng quan và chuyên ngành là 0,889 (đạt độ tin cậy), các hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha sẽ giảm nếu loại bất kỳ biến nào. Như vậy, thành phần Kiến thức tổng quan và chuyên ngành đảm bảo độ tin cậy với sáu biến quan sát.

Bảng 1. Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Kiến thức tổng quan và chuyên ngành

Cronbach's Alpha = 0,889				
Biến quan sát	Trung bình của thang đo nếu loại biến	Phương sai của thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến – tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Có chuyên môn cao tương ứng với yêu cầu công việc hiện tại	18,75	18,279	0,725	0,867
Biết kiểm soát và triển khai công việc hiệu quả	18,81	18,600	0,675	0,875
Có thể tổ chức công việc và quản lý thời gian hiệu quả	18,75	18,432	0,695	0,872
Có kiến thức cơ bản về chuyên môn	18,74	18,747	0,702	0,870
Có kiến thức sâu rộng và trình độ chuyên môn cao	18,76	18,436	0,743	0,864
Có khả năng vận dụng kiến thức chuyên môn vào công việc thực tế và hiệu quả	18,70	18,899	0,696	0,871

(Nguồn: Số liệu khảo sát năm 2018)

### 3.1.2. Thang đo Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn

Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn là 0,718 (đạt độ tin cậy), các hệ số tương

quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha sẽ giảm nếu loại bất kỳ biến nào. Như vậy, thành phần Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn đảm bảo độ tin cậy với năm biến quan sát.

Bảng 2. Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Kỹ năng và nghiệp vụ chuyên môn

Cronbach's Alpha = 0,718				
Biến quan sát	Trung bình của thang đo nếu loại biến	Phương sai của thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến – tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Có khả năng tìm hiểu, phân tích và xử lý thông tin hiệu quả	16,68	6,315	0,425	0,690
Có khả năng suy nghĩ và làm việc độc lập	16,72	6,129	0,481	0,671
Năng động, tự tin làm việc trong môi trường chuyên nghiệp	16,66	5,658	0,507	0,658
Có khả năng lên kế hoạch để hoàn thành nhiệm vụ	16,74	5,566	0,463	0,679
Có khả năng nhận dạng vấn đề dựa vào kinh nghiệm bản thân	16,77	5,574	0,515	0,655

(Nguồn: Số liệu khảo sát năm 2018)

**3.1.3. Thang đo Thái độ và tác phong làm việc**

Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Thái độ và tác phong làm việc là 0,763 (đạt độ tin cậy), các hệ số tương quan biến

tổng đều lớn hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha sẽ giảm nếu loại bất kỳ biến nào. Như vậy, thành phần Thái độ và tác phong làm việc đảm bảo độ tin cậy với sáu biến quan sát.

Bảng 3. Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Thái độ và tác phong làm việc

Cronbach's Alpha = 0,763				
Biến quan sát	Trung bình của thang đo nếu loại biến	Phương sai của thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến – tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Có tác phong làm việc chuyên nghiệp	20,04	8,655	0,612	0,697
Có niềm đam mê với công việc	20,00	8,634	0,619	0,695
Chấp hành tốt chính sách và quy định của doanh nghiệp	20,06	8,947	0,601	0,702
Có tinh thần ham học hỏi cầu tiến	19,94	9,171	0,534	0,720
Thể hiện sự gắn bó lâu dài với công việc	20,06	8,586	0,640	0,689
Có tinh thần trách nhiệm trong công việc	19,25	12,361	0,511	0,724

(Nguồn: Số liệu khảo sát năm 2018)

**3.1.4. Thang đo Kỹ năng mềm**

Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Kỹ năng mềm là 0,788 (đạt độ tin cậy), các hệ số tương quan biến tổng đều lớn

hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha sẽ giảm nếu loại bất kỳ biến nào. Như vậy, thành phần Kỹ năng mềm đảm bảo độ tin cậy với bốn biến quan sát.

Bảng 4. Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Kỹ năng mềm

Cronbach's Alpha = 0,788				
Biến quan sát	Trung bình của thang đo nếu loại biến	Phương sai của thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến – tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Có khả năng sử dụng tốt ngoại ngữ	11,62	5,691	0,592	0,720
Có khả năng sử dụng thành thạo tin học ứng dụng trong công việc	11,61	5,694	0,566	0,733
Có khả năng làm việc nhóm tốt	11,68	5,412	0,642	0,693
Có khả năng thuyết trình tốt	11,61	5,917	0,530	0,751

(Nguồn: Số liệu khảo sát năm 2018)

**3.1.5. Thang đo Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng**

Hệ số Cronbach’s Alpha của thang đo Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng là 0,754 (đạt độ tin cậy), các hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 và

hệ số Cronbach’s Alpha sẽ giảm nếu loại bất kỳ biến nào. Như vậy, thành phần Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng đảm bảo độ tin cậy với năm biến quan sát.

Bảng 5. Hệ số Cronbach’s Alpha của thang đo Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng

Cronbach’s Alpha = 0,754				
Biến quan sát	Trung bình của thang đo nếu loại biến	Phương sai của thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến – tổng	Cronbach’s Alpha nếu loại biến
Có kinh nghiệm thực tiễn phong phú	16,05	7,639	0,611	0,674
Có khả năng thích ứng nhanh với công việc	15,97	7,802	0,602	0,678
Có khả năng giao tiếp thuyết phục	15,99	7,687	0,667	0,654
Có kỹ năng giải quyết vấn đề phức tạp	16,00	7,720	0,654	0,658
Có chịu được áp lực công việc cao	15,29	11,347	0,079	0,830

(Nguồn: Số liệu khảo sát năm 2018)

**3.1.6. Thang đo Sự hài lòng của doanh nghiệp**

Hệ số Cronbach’s Alpha của thang đo Sự hài lòng của doanh nghiệp là 0,836 (đạt độ tin cậy), các hệ số tương quan biến

tổng đều lớn hơn 0,3 và hệ số Cronbach’s Alpha sẽ giảm nếu loại bất kỳ biến nào. Như vậy, thành phần Sự hài lòng của doanh nghiệp đảm bảo độ tin cậy với sáu biến quan sát.

Bảng 6. Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Sự hài lòng của doanh nghiệp

Cronbach's Alpha = 0,836				
Biến quan sát	Trung bình của thang đo nếu loại biến	Phương sai của thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến – tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Tôi hài lòng với chất lượng công việc của sinh viên đã làm	24,01	16,190	0,691	0,797
Tôi đánh giá cao các kỹ năng chuyên môn của sinh viên	24,02	15,985	0,710	0,794
Tôi hài lòng về cách ứng xử của sinh viên trong công việc	24,07	16,175	0,694	0,796
Tôi cho rằng nhân viên có đủ kiến thức xử lý các tình huống chuyên môn	23,93	16,406	0,665	0,801
Tôi nghĩ rằng nhân viên có khả năng học hỏi trong công việc	24,05	16,139	0,653	0,803
Tôi nghĩ rằng nhân viên sẽ còn tiến xa hơn trong chuyên môn	24,00	16,481	0,648	0,804

(Nguồn: Số liệu khảo sát năm 2018)

### 3.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá

#### Phân tích nhân tố khám phá của thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) với các kiểm định được đảm bảo như sau: (1) Độ tin cậy của các biến quan

sát (Factor loading > 0,5); (2) Kiểm định tính phù hợp của mô hình ( $0,5 < KMO = 0,778 < 1$ ); (3) Kiểm định Barlett về tương quan của các biến quan sát (Sig. < 0,05); kiểm định phương sai cộng dồn = 60,173% (Cumulative variance > 50%). Kết quả bảng trên cho thấy, theo tiêu chuẩn Eigenvalue > 1 thì có sáu nhân tố được rút ra và sáu nhân tố này giải thích được 64,253% biến thiên của dữ liệu.



Bảng 7. Kết quả phân tích nhân tố của thang đo các nhân tố ảnh hưởng

Nhân tố	Biến quan sát	Nhân tố					
		1	2	3	4	5	6
Nhóm 1	Có kiến thức sâu rộng và trình độ chuyên môn cao	0,833					
	Có chuyên môn cao tương ứng với yêu cầu công việc hiện tại	0,814					
	Có kiến thức cơ bản về chuyên môn	0,797					
	Có khả năng vận dụng kiến thức chuyên môn vào công việc thực tế và hiệu quả	0,795					
	Có thể tổ chức công việc và quản lý thời gian hiệu quả	0,784					
	Biết kiểm soát và triển khai công việc hiệu quả	0,784					
Nhóm 2	Có niềm đam mê với công việc		0,805				
	Thể hiện sự gắn bó lâu dài với công việc		0,781				
	Có tác phong làm việc chuyên nghiệp		0,762				
	Chấp hành tốt chính sách và quy định của doanh nghiệp		0,759				
	Có tinh thần ham học hỏi cầu tiến		0,707				
Nhóm 3	Có kỹ năng giải quyết vấn đề phức tạp			0,841			
	Có khả năng giao tiếp thuyết phục			0,838			
	Có kinh nghiệm thực tiễn phong phú			0,792			
	Có khả năng thích ứng nhanh với công việc			0,770			
Nhóm 4	Có khả năng làm việc nhóm tốt				0,809		
	Có khả năng sử dụng tốt ngoại ngữ				0,770		
	Có khả năng sử dụng thành thạo tin học ứng dụng trong công việc				0,766		
	Có khả năng thuyết trình tốt				0,744		
Nhóm 5	Có khả năng nhận dạng vấn đề dựa vào kinh nghiệm bản thân					0,721	
	Năng động, tự tin làm việc trong môi trường chuyên nghiệp					0,689	
	Có khả năng suy nghĩ và làm việc độc lập					0,685	
	Có khả năng lên kế hoạch để hoàn thành nhiệm vụ					0,666	
	Có khả năng tìm hiểu, phân tích và xử lý thông tin hiệu quả					0,633	
Nhóm 6	Có chịu được áp lực công việc cao						0,725
	Có tinh thần trách nhiệm trong công việc						0,653
Hệ số KMO = 0,778							
Kiểm định Bartlett = 2402,530							
Giá trị Sig. Bartlett = 0,000							
Giá trị Eigenvalue = 1,108							
Tổng phương sai trích = 60,173							

(Nguồn: Số liệu khảo sát năm 2018)

Qua kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA hình thành sáu nhóm nhân tố có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp. Nhân tố 1 gồm sáu biến quan sát tương quan chặt chẽ với nhau và được đặt tên là “Kiến thức tổng quan và chuyên ngành” (đặt là KIENTHUC trong phân tích hồi quy tuyến tính). Nhân tố 2 bao gồm năm biến quan sát và được đặt tên là “Thái độ và tác phong làm việc” (đặt là THAIDO trong phân tích hồi quy tuyến tính). Tương tự, nhân tố 3 gồm có bốn biến quan sát và được đặt tên là “Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng” (đặt là KINHNGHIEM trong phân tích hồi quy tuyến tính). Nhân tố 4 bao gồm bốn biến quan sát và được đặt tên là “Kỹ năng mềm” (đặt là KNANGMEM trong phân tích hồi quy tuyến tính). Nhân tố 5 bao gồm năm biến quan sát và được đặt tên là “Kỹ năng nghiệp vụ chuyên

môn” (đặt là NGHIEPVU trong phân tích hồi quy tuyến tính). Cuối cùng, nhân tố 6 gồm hai biến quan sát và được đặt tên là “Trách nhiệm trong công việc” (đặt là TRACHNHIEM trong phân tích hồi quy tuyến tính).

**Phân tích nhân tố khám phá của thang đo sự hài lòng chung**

Sáu biến quan sát của thang đo sự hài lòng được đưa vào phân tích nhân tố khám phá. Dựa vào kết quả kiểm định ta thấy các kiểm định cho việc phân tích nhân tố khám phá đã đạt yêu cầu với hệ số KMO là  $0,899 > 0,5$ . Giá trị Sig. của kiểm định Bartlett là  $0,000 < 0,05$  nên các biến quan sát có mối quan hệ với nhau trên tổng thể. Theo tiêu chuẩn Eigenvalues lớn hơn 1 thì có một nhóm nhân tố được rút ra và chúng giải thích được 53,579% độ biến thiên của dữ liệu.

Bảng 8. Kết quả phân tích nhân tố của thang đo sự hài lòng chung

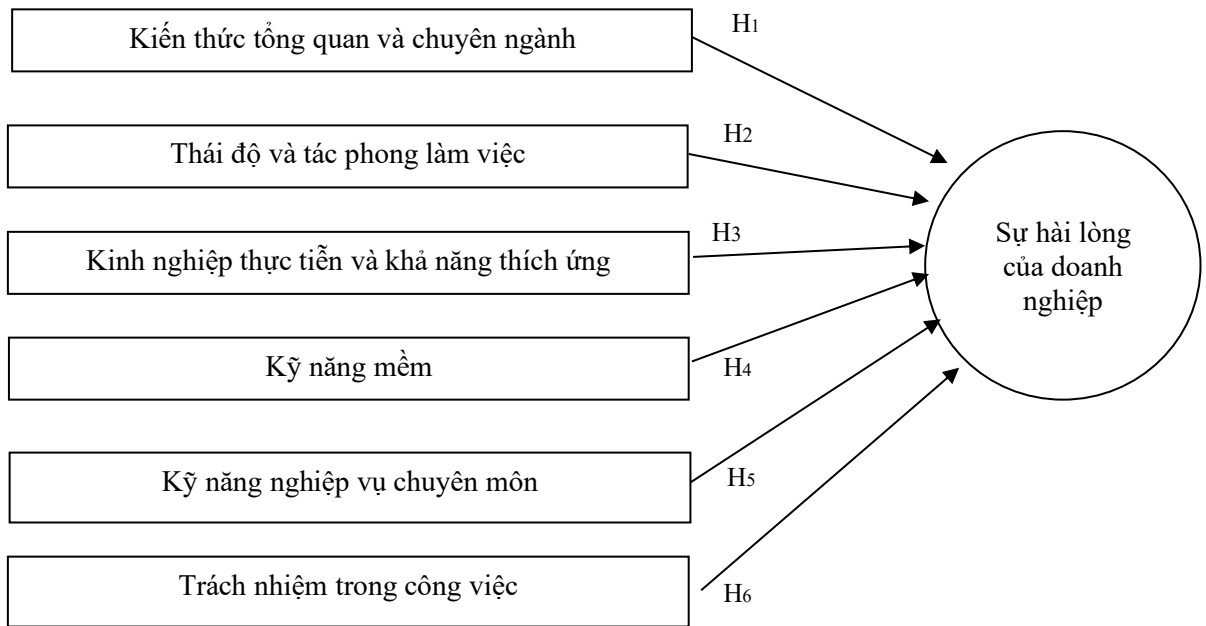
Biến quan sát	Nhân tố 1
Tôi đánh giá cao các kỹ năng chuyên môn của sinh viên X (SHL2)	0,816
Tôi hài lòng về cách ứng xử của sinh viên X trong công việc (SHL3)	0,801
Tôi hài lòng với chất lượng công việc của sinh viên X đã làm (SHL1)	0,798
Tôi cho rằng nhân viên X có đủ kiến thức xử lý các tình huống chuyên môn (SHL4)	0,793
Tôi nghĩ rằng nhân viên X có khả năng học hỏi trong công việc (SHL5)	0,772
Tôi nghĩ rằng nhân viên X sẽ còn tiến xa hơn trong chuyên môn (SHL6)	0,763
Hệ số KMO = 0,899	
Kiểm định Bartlett = 723,029	
Giá trị Sig. Bartlett = 0,000	
Giá trị Eigenvalue = 1,101	
Tổng phương sai trích = 53,579	

(Nguồn: Số liệu khảo sát năm 2018)

### 3.3. Mô hình nghiên cứu điều chỉnh và các giả thuyết

Kết quả phân tích nhân tố khám phá cho thấy 26 biến quan sát được nhóm lại thành 6 nhân tố chính, vì vậy để tìm hiểu

nhân tố nào có ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng đào tạo ngành Tài chính – Ngân hàng tại trường Đại học Tây Đô nên nhóm tác giả sẽ sử dụng mô hình dưới đây để phân tích hồi quy đa biến tiếp theo.



Hình 2. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh

#### Các giả thuyết cho mô hình nghiên cứu điều chỉnh

H1: Kiến thức tổng quan và chuyên ngành (KIENTHUC) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của doanh nghiệp

H2: Thái độ và tác phong làm việc (THAIDO) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của doanh nghiệp

H3: Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng (KINHNGHIEM) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của doanh nghiệp

H4: Kỹ năng mềm (KYNANGMEM) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của doanh nghiệp

H5: Kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn (NGHIEPVU) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của doanh nghiệp

H6: Trách nhiệm trong công việc (TRACHNHIEM) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của doanh nghiệp

#### 3.4. Phân tích hồi quy tuyến tính các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp

Các biến độc lập được đưa vào phân tích hồi quy với phương pháp đưa tất cả các biến vào một lượt (Enter). Biến độc lập và biến phụ thuộc của mô hình là các biến được rút trích từ phương pháp phân tích nhân tố.

Dựa trên bảng 9, ta có hệ số xác định  $R^2 = 56,9\%$  có nghĩa là 56,9% sự biến thiên của mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo được giải thích bởi các nhân tố được đưa vào mô hình, còn lại là do sai số ngẫu nhiên hoặc các nhân tố khác chưa

được nghiên cứu. Giá trị kiểm định  $F = 49.170$  và  $Sig.F = 0,000$  nhỏ hơn rất nhiều so với mức ý nghĩa  $\alpha = 5\%$  nên mô hình hồi quy có ý nghĩa, tức là các biến độc lập có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc Y. Hệ số Durbin – Watson của mô hình là 1,827, chứng tỏ không có hiện tượng tự tương quan (Mai Văn Nam, 2008). Bên cạnh đó, độ phóng đại phương sai (VIF) của các biến trong mô hình nhỏ hơn nhiều so với 10 nên ta có thể kết luận các biến đưa vào mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến (Mai Văn Nam, 2008).

Bảng 9. Kết quả phân tích hồi quy

Tên biến	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Kiểm định t	Giá trị Sig.	Hệ số phóng đại phương sai VIF
	B	Sai số chuẩn	Beta			
Hằng số	-6,242E-017	0,041		0,000	1,000	
KIENTHUC	0,473	0,041	0,473	11,555	0,000	1,012
THAIDO	0,382	0,041	0,382	9,403	0,000	1,000
KINHNGHIEM	0,336	0,041	0,336	8,215	0,000	1,012
KYNANGMEM	0,232	0,041	0,232	5,707	0,000	1,001
NGHIEPVU	0,194	0,041	0,194	4,709	0,000	1,023
TRACHNHIEM	0,094	0,041	0,094	2,310	0,022	1,007
Giá trị kiểm định F = 49,170						
Hệ số Sig.F của mô hình = 0,000						
Hệ số xác định $R^2 = 0,569$						
Hệ số Durbin – Watson = 1,827						

(Nguồn: Số liệu khảo sát năm 2018)

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy, tất cả 6 biến độc lập đưa vào mô hình đều có ý nghĩa thống kê ( $Sig. < 10\%$ ) và có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng đào tạo ngành Tài chính – Ngân hàng trường Đại học Tây Đô. Trong đó, biến Kiến thức tổng quan và chuyên ngành (KIENTHUC) là nhân tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng đào

tạo ngành Tài chính – Ngân hàng, thứ tự ảnh hưởng tiếp theo là nhân tố Thái độ và tác phong làm việc (THAIDO), nhân tố Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng (KINHNGHIEM), nhân tố Kỹ năng mềm (KYNANGMEM), nhân tố Kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn (NGHIEPVU) và nhân tố Trách nhiệm trong công việc (TRACHNHIEM).

Với giả thuyết các nhân tố khác không đổi, ảnh hưởng của từng biến đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng đào tạo ngành Tài chính – Ngân hàng trường Đại học Tây Đô được diễn giải như sau:

**Kiến thức tổng quan và chuyên ngành (KIENTHUC)** có hệ số ước lượng 0,473 mang dấu dương, điều này có nghĩa là khi doanh nghiệp đánh giá “Kiến thức tổng quan và chuyên ngành” tăng 1 điểm thì sự hài lòng của doanh nghiệp sẽ tăng thêm 0,473 điểm.

**Thái độ và tác phong làm việc (THAIDO)** có hệ số ước lượng 0,382 mang dấu dương, điều này có nghĩa là khi doanh nghiệp đánh giá “Thái độ và tác phong làm việc” tăng 1 điểm thì sự hài lòng của doanh nghiệp sẽ tăng thêm 0,382 điểm.

**Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng (KINHNGHIEM)** có hệ số ước lượng 0,336 mang dấu dương, điều này có nghĩa là khi doanh nghiệp đánh giá “Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng” tăng 1 điểm thì sự hài lòng của doanh nghiệp sẽ tăng thêm 0,336 điểm.

**Kỹ năng mềm (KYNANGMEM)** có hệ số ước lượng 0,232 mang dấu dương, điều này có nghĩa là khi doanh nghiệp đánh giá “Kỹ năng mềm” tăng 1 điểm thì sự hài lòng của doanh nghiệp sẽ tăng thêm 0,232 điểm.

**Trách nhiệm trong công việc (TRACHNHIEM)** có hệ số ước lượng 0,194 mang dấu dương, điều này có nghĩa là khi doanh nghiệp đánh giá “Trách nhiệm trong công việc” tăng 1 điểm thì sự hài lòng của doanh nghiệp sẽ tăng thêm 0,194 điểm.

### **3.5. Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng đào tạo ngành Tài chính – Ngân hàng tại trường Đại học Tây Đô**

Nhìn chung, doanh nghiệp hài lòng nhất đối với nhân tố SHL4, SHL6, SHL5 với điểm số lần lượt là 3,7 điểm, 3,62 điểm, và 3,61 điểm. Điều này cho thấy năng lực tự học tập, nghiên cứu và làm việc sau khi tốt nghiệp của sinh viên ngành Tài chính – Ngân hàng là rất cao, và tiềm năng về chuyên môn cũng như tầm nhìn lãnh đạo rất tốt, cơ hội thăng tiến ở doanh nghiệp rất nhiều.

Bảng 10. Bảng phân tích mức độ cảm nhận sự hài lòng của doanh nghiệp

Biến quan sát	Số quan sát	Điểm trung bình	Sai số chuẩn	Mức độ cảm nhận
Tôi hài lòng với chất lượng công việc của sinh viên đã làm (SHL1)	269	3,46	0,664	Hài lòng
Tôi đánh giá cao các kỹ năng chuyên môn của sinh viên (SHL2)	269	3,45	0,663	Hài lòng
Tôi hài lòng về cách ứng xử của sinh viên trong công việc (SHL3)	269	3,46	0,670	Hài lòng
Tôi cho rằng nhân viên có đủ kiến thức xử lý các tình huống chuyên môn (SHL4)	269	3,70	0,622	Hài lòng
Tôi nghĩ rằng nhân viên có khả năng học hỏi trong công việc (SHL5)	269	3,61	0,636	Hài lòng
Tôi nghĩ rằng nhân viên sẽ còn tiến xa hơn trong chuyên môn (SHL6)	269	3,62	0,667	Hài lòng

(Nguồn: Số liệu khảo sát năm 2018)

#### 4. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Kết quả phân tích nhân tố khám phá và ước lượng hồi quy tuyến tính cho thấy tất cả 6 biến độc lập đưa vào mô hình đều có ý nghĩa thống kê và có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng đào tạo ngành Tài chính – Ngân hàng trường Đại học Tây Đô. Trong đó, Kiến thức tổng quan và chuyên ngành là nhân tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Tiếp theo là nhân tố Thái độ và tác phong làm việc, nhân tố Kinh nghiệm thực tiễn và khả năng thích ứng, nhân tố Kỹ năng mềm, nhân tố Kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn và nhân tố Trách nhiệm trong công việc. Dựa trên các kết quả phân tích, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng đào tạo theo hướng “Trí tuệ - Năng động – Sáng tạo” phục vụ cho công cuộc xây dựng đất nước như sau:

Thứ nhất, chủ động tham gia mối liên kết Doanh nghiệp – Nhà trường – Sinh viên. Nhà trường cần xác định việc thiết lập, trao đổi, tìm hiểu nhu cầu đào tạo và các yêu cầu ngành nghề trên thực tế với các doanh nghiệp, tổ chức nhằm đảm bảo sinh viên ra trường có kỹ năng nghề nghiệp đáp ứng yêu cầu tuyển dụng.

Thứ hai, đào tạo kỹ năng ngay từ khi ngồi trên ghế nhà trường. Chương trình đào tạo cần đầu tư vào việc nâng cao kỹ năng mềm, kỹ năng nghề nghiệp cho sinh viên. Cần thiết lập các tiêu chí đo năng lực của sinh viên, có đánh giá và các biện pháp nhằm nâng cao kỹ năng cho sinh viên yếu kém. Các chương trình nâng cao kỹ năng cho sinh viên cần dựa trên trải nghiệm thực tế.

Thứ ba, nâng cao khả năng thực hành cho sinh viên. Nhà trường cần trao đổi, liên lạc với các doanh nghiệp, nhà tuyển dụng với phương châm: “Tôi nghe tôi quên, tôi nhìn tôi nhớ, tôi làm tôi hiểu”; hay “trăm nghe không bằng mắt thấy”.

Thường xuyên tổ chức các chuyên tham qua thực tế, thực hành, trao đổi với các doanh nghiệp, để sinh viên được học tập và giải quyết các tình huống thực tại doanh nghiệp, tổ chức. Nhà trường cần kết hợp với doanh nghiệp trong công tác nghiên cứu khoa học, tạo điều kiện cho giảng viên và sinh viên thực hiện các dự án nghiên cứu.

Thứ tư, nâng cao năng lực giảng viên. Các cơ sở đào tạo cần xây dựng chiến lược phát triển đội ngũ cán bộ giảng viên, xây dựng các thang đo/tiêu chuẩn về đánh giá năng lực của giảng viên, thực hiện kiểm tra đánh giá thường xuyên. Trong quá trình giảng dạy, giảng viên cần được tham gia vào các khóa đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

Thứ năm, xây dựng chương trình đào tạo sát với thực tế yêu cầu công việc. Dựa trên mục tiêu đào tạo và định hướng phát triển, cần xây dựng chương trình đào tạo dựa trên cơ sở tham khảo ý kiến của các doanh nghiệp, nhà tuyển dụng để xác định yêu cầu của nhà tuyển dụng nhằm nâng cao kỹ năng nghề nghiệp cho sinh viên.

Thứ sáu, định hướng tốt ngành nghề cho sinh viên. Nhà trường cần có những chiến lược marketing định hướng cho người học, tư vấn ngay từ đầu khi người học lựa chọn ngành học. Người học cần nhận thức rõ sở thích và ưu, khuyết điểm của bản thân để chọn nghề phù hợp.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Arash S., 2006. SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and

Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services, Macrothink Institute.

2. Bitner, M.J., 1992. Servicespace: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employers, *Journal of Marketing*, Vol 58, pp.57-71.

3. Carman, J.M., 1990. Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of The SERVQUAL Dimensions, *Journal of Marketing*, Vol 66, pp.33-35.

4. Cronin J.J and Taylor S.A, 1992. Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension, *Journal of Marketing*, Vol 56, pp. 55-68.

5. David D. Dill, 2006. A Matter of Quality: Markets, Information and The Assurance of Academic Standards, College of Art and Sciences, US.

6. Gronroos C., 1984. A Service Quality Model And Its Marketing Complication, *European Journal of Marketing*, pp.36-44.

7. Hesketh A. J., 2000. Recruiting an Elite? Employers' perceptions of graduate education and training. *Journal of Education and Work*, Vol 13, Issue 3, pp. 245-271.

8. Hill, F.M., 1995. Managing Service Quality In Higher Education: The Role Of The Students As Primary Consumer, *Quality Assurance in Education*, Vol 3, pp.10-21.

9. Kuruuzum, A., 2001. A Maximization Model Of Satisfythe

Perceived Quality In Education, *Metu Studies in Development*, pp. 127-141.

10. Lại Xuân Thủy và Phan Thị Minh Lý, 2011. Đánh giá chất lượng đào tạo tại khoa Kế toán – Tài chính, trường đại học kinh tế, đại học Huế trên quan điểm của người học. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ, Đại học Đà Nẵng*, Số 3(44).

11. Lưu Tiến Dũng, 2013. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với cử nhân các ngành khoa học xã hội và nhân văn. *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội, Nghiên cứu Giáo dục*, Tập 29, Số 2, tr.1-9.

12. Phạm Vũ Phi Hồ và Nìm Ngọc Yến, 2017. Sinh viên đánh giá về chất

lượng đào tạo của khoa ngôn ngữ và văn hóa nước ngoài, Đại học Văn Hiến. *Tạp chí khoa học Đại học Văn Hiến*, Số 3, Tập 5.

13. Shah, M. & Nair, C. S., 2013. Private for-profit higher education in Australia: widening access, participation and opportunities for public-private collaboration. *Journal of Higher Education Research & Development*, Vol 32, Issue 5, pp. 820-832.

14. Von Vroeijsstijin, bản dịch Nguyễn Hội Nghĩa, 2002. Chính sách giáo dục đại học – Cải tiến và trách nhiệm xã hội, NXB Đại học Quốc gia TP.HCM.

## **STUDYING ENTERPRISES’ SATISFACTION ON TRAINING QUALITY OF BANKING AND FINANCE MAJORS AT TAY DO UNIVERSITY**

Tran Kieu Nga and Phan Ngoc Bao Anh  
*Faculty of Accounting, Finance and Banking, Tay Do University*  
(Email: phangocbaoanh@tdu.edu.vn)

### **ABSTRACT**

*This study aimed at identifying the factors affecting the enterprises satisfaction with the training quality of banking and finance majors at Tay Do University. Data were collected from 269 enterprises using employers in the banking and finance majors at Tay Do University. Research methods included descriptive statistics, Cronbach's Alpha test, exploratory factor analysis (EFA) and linear regression analysis. Results showed that there were six factors affecting the enterprises’ satisfaction such as: "general and specialized knowledge", "working attitudes", "practical experiences and adaptability", "soft skills", "professional skills" and "responsibilities". Among these factors, "general and specialized knowledge" was the most important factor that effected to enterprises’ satisfaction. Based on the analysis results, management implications were suggested to improve the the training quality of banking and finance majors at Tay Do University.*

**Keywords:** *Enterprises’ satisfaction, training quality, banking and finance majors, Tay Do University*