

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ ĐÀO TẠO LÁI XE Ô TÔ TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ KIÊN GIANG

Nhan Thanh Liêm, Ngô Văn Nhịp*,
Nguyễn Khánh Du và Nguyễn Công Dũng
Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang
(*Email: ngovannhipkg@gmail.com)

Ngày nhận: 06/6/2023

Ngày phản biện: 26/7/2023

Ngày duyệt đăng: 26/9/2023

TÓM TẮT

Nghiên cứu nhằm mục tiêu đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của học viên và đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe ô tô của Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang. Nghiên cứu được thực hiện thông qua khảo sát trực tiếp bằng bảng câu hỏi đối với 180 học viên lái xe thuộc khóa đào tạo năm 2022. Mô hình nghiên cứu đề xuất dựa trên mô hình SERVPERF gồm sáu nhân tố với 28 biến quan sát. Phương pháp thống kê mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy tuyến tính được sử dụng. Qua phân tích cho thấy mô hình nghiên cứu lý thuyết phù hợp, kết quả phân tích hồi quy với bốn nhân tố có tác động đến sự hài lòng của học viên học lái xe tại Trường. Thứ tự vai trò tác động của từng nhân tố thể hiện trong phương trình hồi quy cho thấy nhân tố Quản lý và phục vụ đào tạo có ảnh hưởng lớn nhất; kế đến là nhân tố Cơ sở vật chất, trang thiết bị; nhân tố Năng lực và thái độ giáo viên và cuối cùng là nhân tố Học phí lệ phí. Bốn nhóm hàm ý quản trị được đề xuất giúp nâng cao sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô tại Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang.

Từ khóa: *Chất lượng đào tạo, đào tạo lái xe ô tô, sự hài lòng, Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang*

Trích dẫn: Nhan Thanh Liêm, Ngô Văn Nhịp, Nguyễn Khánh Du và Nguyễn Công Dũng, 2023. Các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng của học viên đối với dịch vụ đào tạo lái xe ô tô tại Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 18: 92-106.

* ThS. Ngô Văn Nhịp - Phó trưởng Phòng Tổ chức - Hành chính quản trị, Trường CĐ Nghề Kiên Giang

1. GIỚI THIỆU

Trong những năm qua với chủ trương đa dạng hóa, xã hội hóa giáo dục thì hàng loạt các Trung tâm đào tạo và sát hạch lái xe ô tô được thành lập. Ngoài các trường đào tạo công lập thì mô hình các Trung tâm đào tạo tư thực phát triển nhanh chóng. Tại tỉnh Kiên Giang, Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang là một trong hai cơ sở đào tạo công lập được cấp phép đào tạo lái xe ô tô các hạng B1, B2, C với số lượng đào tạo trên 2.000 học viên/năm. Với sự tham gia đào tạo ngày càng nhiều của các trung tâm đào tạo lái xe ô tô trong và ngoài tỉnh, đòi hỏi đơn vị đào tạo phải không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, hoàn thiện đội ngũ giáo viên, đầu tư xây dựng và phát triển thiết bị dạy và học, đồng thời phải tiếp cận được tâm tư nguyện vọng của người học, hay nói cách khác là cảm nhận của người học về hoạt động đào tạo như thế nào? Cụ thể là về cơ sở vật chất, thiết bị, thủ tục hồ sơ giao dịch, phong cách và thái độ phục vụ, nội dung chương trình đào tạo... có đáp ứng được nhu cầu mong đợi và mức độ hài lòng của người học hay không?

Hiện nay, việc đánh giá sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô tại các trường đã được quan tâm, tuy nhiên đa số các nghiên cứu chỉ tập trung vào một hạng giấy phép lái xe, có rất ít công trình khoa học nghiên cứu một cách chuyên sâu chung đối với tất cả học viên học lái xe ô tô. Vì vậy, để giúp Ban giám hiệu trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang có cái nhìn toàn diện, khoa học về vấn đề này, tác giả đã thực hiện nghiên cứu mang tính khoa học để thu thập các thông tin đánh giá khách quan từ phía người học

đối với dịch vụ đào tạo lái xe ô tô tại trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang. Thông qua kết quả nghiên cứu, để xác định được một số nhân tố và mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố tới sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô tại trường, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của học viên đối với dịch vụ đào tạo lái xe ô tô của trường trong thời gian tới.

Xuất phát từ thực tế đó, nghiên cứu được thực hiện để đánh giá những nhân tố có ảnh hưởng tới sự hài lòng của học viên, về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô của trường từ đó đề xuất những hàm ý quản trị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe ô tô của Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang trong thời gian tới.

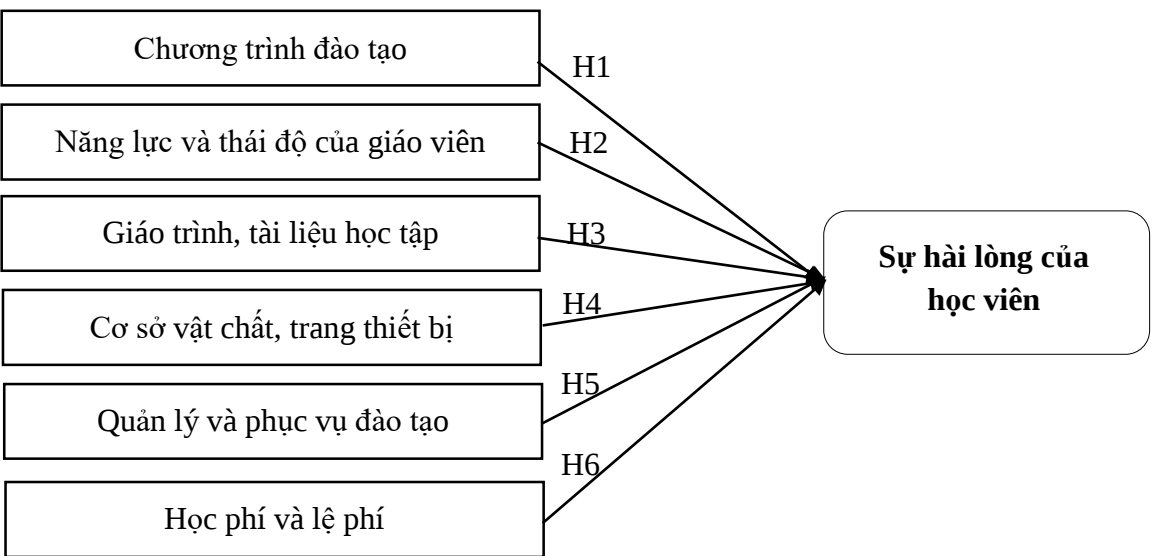
2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

Dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng cho khách hàng, làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng (Zeithaml and Bitner 2000). Dịch vụ là mọi hành động và kết quả mà một bên có thể cung cấp cho bên kia và chủ yếu là vô hình và dẫn đến không quyền sở hữu một cái gì đó. Sản phẩm của nó có thể có hay không gắn liền với một sản phẩm vật chất (Philip Kotler, 2003). Trong nghiên cứu này, dịch vụ là một quá trình bao gồm các hoạt động phía sau và các hoạt động phía trước nơi mà khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ tương tác với nhau nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng theo cách mà khách hàng mong muốn cũng như tạo ra giá trị cho khách hàng.

Chất lượng dịch vụ được định nghĩa bằng nhiều cách khác nhau tùy thuộc vào đối tượng nghiên cứu và môi trường nghiên cứu (Lewis and Mitchell, 1990). Chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng về những tiện ích mà dịch vụ sẽ mang lại và cảm nhận của họ về kết quả họ có được sau khi đã sử dụng qua dịch vụ đó (Parasuraman et al., 1988). Đối với dịch vụ đào tạo nghề nói chung và dịch vụ đào tạo nghề lái xe nói riêng thì chất lượng dịch vụ đào tạo

là: “Sự đáp ứng những kiến thức; kỹ năng và thái độ mà người học mong đợi sau khi hoàn thành khóa đào tạo” (Nguyễn Thanh Khanh, 2019).

Dựa vào các nghiên cứu liên quan kết hợp với việc khảo sát thực tế, nhóm tác giả đã đề xuất mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của học viên đối với dịch vụ đào tạo lái xe ô tô của Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang (Hình 1).



Hình 1. Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô

Chương trình đào tạo: là các môn học hay các chuyên đề được đưa vào giảng dạy nhằm cung cấp các kiến thức, kỹ năng, thái độ cho học viên. Theo kết quả nghiên cứu của Diamantis and Benos (2007) thì nội dung chương trình đào tạo là một trong các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên. Theo nghiên cứu của Nguyễn Thị Thắm (2010) thì nhân tố sự phù hợp và

mức độ đáp ứng của chương trình đào tạo có tác động dương đến sự hài lòng của sinh viên. Trên cơ sở đó, giả thuyết sau đây được đề nghị: **(H1)** *Chương trình đào tạo có tác động cùng chiều với sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô của Trường.*

Năng lực và thái độ của giáo viên: giáo viên có kiến thức tốt, kỹ năng giỏi và khả năng truyền đạt hay sẽ giúp học

viên tiếp thu được kiến thức, hình thành kỹ năng nhằm đạt được mục tiêu đào tạo của khóa học. Theo các nghiên cứu của Nguyễn Thành Long (2006) và Nguyễn Thị Thắm (2010) thì thành phần đội ngũ giảng viên bao gồm trình độ chuyên môn của giảng viên, phương pháp giảng dạy, cách thức kiểm tra đánh giá, thái độ, sự tận tâm, nhiệt huyết của giảng viên... ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của sinh viên. Từ đó, giả thuyết sau được đề nghị: **(H2)** *Năng lực và thái độ của giáo viên có tác động cùng chiều với sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô của Trường.*

Giáo trình, tài liệu học tập: nhà trường đang áp dụng theo bộ giáo trình của Cục Đường bộ Việt Nam ban hành, tài liệu học tập có vai trò rất quan trọng trong quá trình học viên học tập nhằm giúp học viên tiếp thu kiến thức tốt, hình thành kỹ năng lái xe thông thạo. Do đó, giả thuyết sau được đề nghị: **(H3)** *Giáo trình, tài liệu học tập có tác động cùng chiều với sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô của Trường.*

Cơ sở vật chất, trang thiết bị: hệ thống cơ sở vật chất phục vụ cho công tác đào tạo trong mỗi nhà trường là một yếu tố quan trọng quyết định chất lượng đào tạo, nó bao gồm: phòng học lý thuyết, phòng học thực hành, phòng thí nghiệm, xưởng thực tập, các phòng ban chức năng, thư viện, ký túc xá, các phương tiện dạy học... Ngoài ra, theo nghiên cứu của Nguyễn Thành Long (2006) và Nguyễn Thị Thắm (2010), cho thấy cơ sở vật chất ảnh hưởng rất nhiều đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với nhà trường. Do đó, giả thuyết sau

được đề nghị: **(H4)** *Cơ sở vật chất thiết bị có tác động cùng chiều với sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô của Trường.*

Quản lý và phục vụ đào tạo: thể hiện qua trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và cung cách phục vụ chuyên nghiệp của cán bộ, giáo viên, công nhân viên phục vụ trong trường. Theo Nguyễn Thành Long (2006) thì năng lực phục vụ của nhà trường có tác động dương tới mức độ hài lòng của sinh viên. Do đó, giả thuyết sau được đề nghị: **(H5)** *Quản lý và phục vụ đào tạo có tác động cùng chiều với sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô của Trường.*

Học phí và lệ phí: thể hiện qua chi phí cho học tập (học phí), phí thuê xe tập lái thêm, tiền quỹ lớp của học viên. Việc xây dựng mức thu học phí một cách khoa học hợp lý là rất cần thiết vì mức thu học phí sẽ phản ánh tình hình giảng dạy, sự đáp ứng của cơ sở vật chất thiết bị, xe tập lái... Theo Nguyễn Thị Hiền (2011) thì chi phí học tập của sinh viên của nhà trường có tác động dương tới mức độ hài lòng của sinh viên. Do đó, giả thuyết được đề nghị: **(H6)** *Học phí và lệ phí có tác động cùng chiều với sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô của Trường.*

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các báo cáo tuyển sinh hàng quý của nhà trường, thu thập từ các tài liệu trong nội bộ ngành và các kết quả nghiên cứu liên quan đến đề tài nghiên cứu. Dữ liệu sơ cấp được thu thập từ cuộc điều tra của chính tác giả trên đối tượng điều tra là

học viên học lái xe ô tô năm 2022 tại trường. Theo Tabachnick, Fidell and Ullman (2007), để tiến hành phân tích hồi quy, cỡ mẫu tối thiểu cần đạt được tính theo công thức $N \geq 8m + 50$ (trong đó N là cỡ mẫu, m là tổng số biến độc lập của mô hình). Theo (Hair 1998) mẫu nghiên cứu ít nhất là năm mẫu trên một biến quan sát thì mới có thể phân tích khám phá (EFA). Trên cơ sở đó, trong nghiên cứu này thang đo gồm 28 biến quan sát với 6 biến độc lập, để có độ tin cậy cao, nghiên cứu được thực hiện thông qua phiếu khảo sát bằng cách phỏng vấn 260 học viên đang học lái xe ô tô tại trường sau đó chọn ra 180 phiếu đạt yêu cầu để phân tích dữ liệu.

Dữ liệu sau khi thu thập sẽ được gạn lọc, kiểm tra, mã hóa, nhập liệu, sau đó tiến hành phân tích số liệu bằng phần mềm SPSS. Các thang đo trong mô hình nghiên cứu được kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha và xác định những nhân tố có tác động đồng thời loại bỏ nhân tố không có tác động đến sự hài lòng bằng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA. Sau đó, các giả thuyết được kiểm định bằng phương

pháp phân tích hồi quy tuyến tính bội nhằm đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô của nhà trường.

4. KẾT QUẢ PHÂN TÍCH SỐ LIỆU KHẢO SÁT VÀ THẢO LUẬN

4.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Kết quả phân tích 180 mẫu khảo sát học viên đang học lái xe ô tô được trình bày ở Bảng 1. Trong số 180 quan sát, nữ giới chiếm tỷ lệ là 25%, độ tuổi dưới 30 tuổi chiếm đa số với tỷ lệ 39,4%, từ 30 đến 49 tuổi là 40%, trên 50 tuổi là 20,6%. Như vậy cơ cấu tuổi của mẫu nghiên cứu phù hợp với tình hình thực tiễn là đa phần người học lái xe ở độ tuổi trẻ, theo xu thế chung. Tỷ lệ học viên có trình độ Cao đẳng - Trung cấp chiếm tỷ lệ nhiều nhất 37,8%, trình độ Đại học chiếm 22,8%, trình độ khác chiếm 39,4%. Mức thu nhập tập trung nhiều nhất ở mức dưới 5 triệu chiếm 32,2%, từ 5 đến 9 triệu đồng chiếm 28,9%, từ 10 đến 15 triệu đồng chiếm 26,1%, còn lại là mức thu nhập cao, hơn 15 triệu đồng chiếm 12,8%.

Bảng 1. Phân bố mẫu nghiên cứu theo giới tính, độ tuổi, trình độ chuyên môn và thu nhập

Đặc điểm	Số người	Tỷ lệ (%)
1. Giới tính	180	100,0
- Nam	135	75,0
- Nữ	45	25,0
2. Độ tuổi	180	100,0
- Dưới 30 tuổi	71	39,4
- Từ 30 đến 39 tuổi	31	17,2
- Từ 40 đến 49 tuổi	41	22,8
- Từ 50 trở lên	37	20,6
3. Trình độ chuyên môn	180	100,0
- Trên Đại học	-	-
- Đại học	41	22,8
- Cao đẳng - Trung cấp	68	37,8
- Khác	71	39,4
4. Thu nhập hàng tháng	180	100,0
- Dưới 5 triệu đồng	58	32,2
- Từ 5 - 9 triệu đồng	52	28,9
- Từ 10 - 15 triệu đồng	47	26,1
- Trên 15 triệu đồng	23	12,8

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, 2022)

4.2. Kiểm định thang đo

Các thang đo được đánh giá thông qua hệ số tin cậy Cronbach's Alpha để loại bỏ các biến không đủ độ tin cậy, các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,5

sẽ bị loại và tiêu chuẩn chọn thang đo khi nó có độ tin cậy Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên. Kết quả phân tích độ tin cậy của các thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha được thể hiện ở Bảng 2.

Bảng 2. Kết quả Cronbach's Alpha các thang đo

Chương trình đào tạo (CT)				
Biến	Trung bình thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến-tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến	Trung bình
Nội dung các môn học phù hợp, mang tính thực tiễn cao (CT1)	11,48	0,59	0,77	2,99
Trình tự sắp xếp nội dung các môn học hợp lý (CT2)	10,54	0,69	0,70	3,94
Sự tương quan giữa lý thuyết và thực hành phù hợp (CT3)	10,78	0,64	0,72	3,69

Thời lượng học thực hành đảm bảo đạt kỹ năng lái xe (CT4)	10,63	0,55	0,77	3,85
Hệ số Cronbach's Alpha = 0,79				
Năng lực trình độ của giáo viên (NLTD)				
Giáo viên có kiến thức, kỹ năng dạy thực hành lái xe tốt (NLTD1)	15,66	0,58	0,77	3,66
Giáo viên luôn nhiệt tình trong công tác giảng dạy, sẵn sàng giúp đỡ học viên (NLTD2)	15,14	0,505	0,797	4,17
Có sự an toàn trong lái xe lúc giáo viên hướng dẫn (NLTD3)	15,48	0,6	0,77	3,83
Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu, phương pháp truyền đạt tốt, dễ hiểu (NLTD4)	15,44	0,66	0,75	3,87
Giáo viên chủ nhiệm luôn quan tâm và thông tin kịp thời đến học viên (NLTD5)	15,53	0,63	0,76	3,78
Hệ số Cronbach's Alpha = 0,81				
Giáo trình, tài liệu học tập (TL)				
Tài liệu tham khảo của trường phong phú, đáp ứng nhu cầu học viên (TL1)	7,68	0,68	0,74	3,98
Có hệ thống câu hỏi luật giao thông luyện tập trên máy tính rất thuận tiện (TL2)	7,87	0,7	0,724	3,79
Có clip hướng dẫn các bài thực hành liên hoàn rất dễ thực hiện (TL3)	7,77	0,64	0,79	3,89
Hệ số Cronbach's Alpha = 0,82				
Cơ sở vật chất và trang thiết bị (VCTB)				
Trường khang trang, sạch sẽ (VCTB1)	19,26	0,66	0,83	3,98
Các phòng học đáp ứng nhu cầu về chỗ ngồi, âm thanh, ánh sáng, quạt (VCTB2)	19,31	0,74	0,81	3,92
Thiết bị nghe nhìn, tranh vẽ, hệ thống báo hiệu đường bộ... đầy đủ (VCTB3)	19,66	0,61	0,83	3,57
Thiết bị CNTT (đèn chiếu, projector...) phục vụ cho hoạt động giảng dạy và học tập hiện đại (VCTB4)	19,39	0,69	0,82	3,84

Chất lượng xe tập lái tốt (VCTB5)	19,17	0,57	0,84	4,06
Chất lượng sân bãi tập lái xe tốt, các đường vạch rõ nét (VCTB6)	19,38	0,57	0,841	3,86
Hệ số Cronbach's Alpha = 0,85				
Quản lý và phục vụ đào tạo (QLDT)				
Cách thức xét tuyển hồ sơ hợp lý, công bằng (QLDT1)	23,32	0,63	0,84	3,53
Cách thức phân chia nhóm học thực hành lái xe khoa học (QLDT2)	22,98	0,56	0,85	3,87
Thái độ nhân viên quản lý thân thiện (QLDT3)	22,99	0,74	0,82	3,86
Cách tổ chức khai giảng lớp học lái xe thuận tiện, hợp lý (QLDT4)	23,19	0,66	0,83	3,66
Thời gian chờ đợi kể từ khi nộp hồ sơ đến khi học ngắn (QLDT5)	22,86	0,66	0,84	3,99
Phòng học được bố trí hợp lý, thuận tiện cho người học (QLDT6)	22,92	0,52	0,85	3,93
Kế hoạch học tập, lịch học lý thuyết, thực hành linh hoạt (QLDT7)	22,83	0,63	0,84	4,02
Hệ số Cronbach's Alpha = 0,86				
Học phí và lệ phí (HPLP)				
Mức học phí đào tạo lái xe ô tô hạng B2 thấp hơn các cơ sở khác (HPLP1)	6,93	0,728	0,74	3,53
Các khoản phí khác phù hợp (HPLP2)	6,99	0,74	0,73	3,47
Giá cả hợp đồng học thêm giờ phù hợp (HPLP3)	7,01	0,634	0,83	3,46
Hệ số Cronbach's Alpha = 0,83				
Hài lòng (HL)				
Tôi cảm thấy hài lòng với phong cách phục vụ, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ viên chức trong trường (HL1)	11,50	5,74	0,54	0,75

Tôi cảm thấy hài lòng với cơ sở vật chất, chương trình đào tạo của trường (HL2)	11,68	6,05	0,52	0,77
Tôi cảm thấy hài lòng với chi phí phải trả cho việc học tập tại trường (HL3)	11,66	4,71	0,65	0,70
Tôi cảm thấy hài lòng khi học lái xe ô tô tại trường này (HL4)	12,08	4,63	0,67	0,68
Hệ số Cronbach's Alpha = 0,78				

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, 2022)

Kết quả phân tích ở Bảng 2 cho thấy hệ số Cronbach's Alpha các biến quan sát đều $> 0,7$; Các hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item - Total Correlation) của các biến đo lường đều lớn hơn 0,5. Bên cạnh đó, hệ số Alpha nếu loại bỏ biến (Alpha if Item Deleted) của các biến đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha. Như vậy dữ liệu khảo sát là hoàn toàn đảm bảo độ tin cậy, sự tương quan giữa các biến quan sát và nhân tố khảo sát được đảm bảo. Từ đó có cơ sở để tiến hành phân tích tiếp theo là phân tích nhân tố khám phá EFA để đưa ra được các nhân tố tác động tới sự hài lòng của học viên học lái xe ô tô tại Trường.

4.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả đưa ra từ việc phân tích này sẽ là căn cứ cuối cùng đánh giá các yếu tố tác động tới sự hài lòng của học viên. Kết quả phân tích cho thấy 6 nhóm nhân tố được rút ra từ dữ liệu khảo sát phù hợp với 6 nhóm nhân tố ban đầu tác giả lựa chọn, điều này thể hiện sự phù hợp của dữ liệu khảo sát với mô hình nghiên cứu. Hệ số KMO = $0,83 > 0,6$, kiểm định Bartlett's có

Sig = $0,00 < 0,05$ cho thấy kết quả quá trình phân tích là hoàn toàn đảm bảo độ tin cậy. Phương sai trích tích lũy = 68,10, thể hiện sự biến thiên của 06 nhân tố trong mô hình giải thích được 68,1% sự biến thiên của tổng thể. Đây là một tỷ lệ khá cao, cho thấy mức tin cậy của kết quả khảo sát với mô hình 6 nhóm nhân tố được đưa ra là cao. Với hệ số Eigenvalue > 1 , kết quả cho thấy các nhân tố có sự độc lập với nhau. Hệ số tải nhân tố của các biến quan sát với nhân tố mà các biến đó biểu diễn đều ở mức trên 0,5 thể hiện sự ảnh hưởng rõ ràng của các biến quan sát với nhân tố mà biến đó biểu diễn. Trong quá trình phân tích, tác giả đã loại ra 3 biến rác có giá trị không tốt là CT1, NLTD5; QLDT2; QLDT6, QLDT7. Các biến còn lại đều được giữ lại trong các phân tích tiếp theo. Như vậy kết quả phân tích nhân tố là đảm bảo độ tin cậy, dữ liệu thu được từ việc phân tích này được lưu trực tiếp vào dữ liệu của phần mềm và được sử dụng như là các nhân tố đại diện cho các nhân tố được đưa ra từ phân tích. Dữ liệu này sẽ được sử dụng trong phân tích tiếp theo là phân tích hồi quy.

Bảng 3. Kết quả EFA của các thang đo

Biến quan sát	Diễn giải biến	Thành phần					
		1	2	3	4	5	6
VCTB2	Các phòng học đáp ứng nhu cầu	0,786					
VCTB1	Trường khang trang, sạch sẽ	0,782					
VCTB4	Thiết bị CNTT phục vụ cho dạy và học	0,746					
VCTB5	Chất lượng xe tập lái	0,688					
VCTB3	Thiết bị nghe nhìn, hệ thống báo hiệu	0,615					
VCTB6	Chất lượng sân tập lái	0,564					
QLDT4	Cách tổ chức khai giảng lớp học		0,711				
QLDT1	Cách thức xét tuyển hồ sơ		0,694				
QLDT3	Thái độ nhân viên quản lý		0,642				
QLDT5	Thời gian chờ đợi nhập học		0,641				
NLTD2	Giáo viên luôn nhiệt tình trong công tác giảng dạy			0,761			
NLTD4	Giáo viên có kiến thức, phương pháp tốt			0,658			
NLTD3	Có sự an toàn trong lái xe lúc học			0,633			
NLTD1	Giáo viên có kiến thức, kỹ năng dạy thực hành lái xe tốt			0,564			
HPLP2	Các khoản phí khác phù hợp				0,861		
HPLP1	Mức học phí đào tạo lái xe ô tô				0,856		
HPLP3	Giá cả hợp đồng học thêm giờ				0,769		
CT3	Sự tương quan giữa lý thuyết và thực hành					0,852	
CT2	Trình tự sắp xếp nội dung các môn học					0,728	
CT4	Thời lượng học thực hành					0,687	
TL2	Có hệ thống câu hỏi luật giao thông luyện tập						0,870
TL1	Tài liệu tham khảo của trường phong phú						0,862
TL3	Có clip hướng dẫn các bài thực hành						0,821
KMO = 0,83		Sig = 0,00					
Phương sai trích tích lũy 6 nhân tố= 68,10		Với Eigenvalue > 1					

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, 2022)

4.4. Phân tích hồi quy

Kết quả phân tích hệ số tương quan cho thấy có sự tương quan của các biến độc lập tới biến phụ thuộc là sự hài lòng của học

viên, việc phân tích hồi quy khẳng định sự tương quan này, và đưa ra mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố với biến phụ thuộc là sự hài lòng của học viên học lái xe ô tô tại trường (Bảng 4).

Bảng 4. Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình hồi quy					
R	R ²	Hệ số R ² hiệu chỉnh			
0,848	0,72	0,71			
ANOVA					
Mô hình	Tổng bình phương	df	Trung bình bình phương	F	Sig
Hồi quy	70,48	5	14,09	89,21	0,00
Phần dư	27,49	174	0,16		
Tổng	97,97	179			
Hệ số hồi quy					
Mô hình	Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Sig	Thống kê cộng tuyến	
	Beta			Độ chấp nhận	VIF
Hằng số		1,051	0,295		
Cơ sở vật chất và trang thiết bị (VCTB)	0,26	4,969	0,000	0,599	1,671
Quản lý và phục vụ đào tạo (QLDT)	0,42	7,554	0,000	0,513	1,948
Năng lực trình độ của giáo viên (NLTD)	0,21	3,892	0,000	0,523	1,913
Học phí và lệ phí (HPLP)	-0,013	-0,260	0,795	0,643	1,556
Chương trình đào tạo (CT)	-0,017	-0,417	0,677	0,970	1,031
Giáo trình, tài liệu học tập, (TL)					

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, 2022)

- Hệ số R² hiệu chỉnh bằng 0,71 cho thấy, sự biến thiên của các biến độc lập trong mô hình có thể giải thích được 71% sự biến thiên của biến phụ thuộc. Tức là sự hài lòng của học viên được thể hiện ở

mức 71% thông qua việc thể hiện sự đồng ý về các yếu tố tác giả đưa ra bao gồm: Quản lý và phục vụ đào tạo (QLDT); Năng lực và thái độ của giáo viên (NLTD); Cơ sở vật chất, trang thiết bị

(VCTB); Học phí và lệ phí (HPLP); Chương trình đào tạo (CT); Giáo trình, tài liệu học tập (TL). Đây là một tỷ lệ tốt, thể hiện sự phù hợp của mô hình nghiên cứu đưa ra. Tuy nhiên, sự phù hợp này chỉ đúng với dữ liệu mẫu. Để kiểm định xem có thể suy diễn mô hình cho tổng thể thực hay không cần phải kiểm định độ phù hợp của mô hình, cụ thể là: Hệ số $F=89,21$ và $Sig=0,00$ ở kiểm định ANOVA cho thấy sự phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính với tập dữ liệu phân tích.

- Kết quả phân tích hồi quy cho thấy giá trị Sig của các biến: Cơ sở vật chất và trang thiết bị (VCTB); Quản lý và phục vụ đào tạo (QLDT); Năng lực và thái độ của giáo viên (NLTD); Học phí và lệ phí (HPLP) đều bằng 0,00 ($<0,05$) nên có thể

$$HL = 0.42*QLDT + 0.26*VCTB + 0.21*NLTD + 0.17*HPLP$$

Từ phương trình hồi quy thu được có thể thấy:

Có sự tương quan tuyến tính giữa các biến của mô hình lý thuyết với sự hài lòng của học viên. Trong đó thứ tự vai trò tác động của từng nhân tố được thể hiện như trong phương trình, tức là nhân tố Quản lý và phục vụ đào tạo có ảnh hưởng lớn nhất với hệ số ảnh hưởng là 0,42; tiếp theo là Cơ sở vật chất, trang thiết bị với hệ số ảnh hưởng là 0,26; Năng lực và thái độ giáo viên có hệ số ảnh hưởng 0,21; cuối cùng là Học phí và lệ phí với hệ số ảnh hưởng là 0,17. Hai nhân tố “Chương trình đào tạo” và “Giáo trình, tài liệu học tập” đã bị loại bỏ, vấn đề này có thể giải thích như sau: từ thực tiễn cho thấy, đối với học viên học lái xe ô tô thì 2 nhân tố Chương trình đào tạo và Giáo trình, tài liệu học tập thì bản thân học viên không

nói các biến này đều có ý nghĩa trong mô hình và có tác động dương đến sự hài lòng của học viên học lái xe ô tô tại trường. Riêng hai biến giá trị $Sig>0,05$ là biến Chương trình đào tạo (CT) và biến Giáo trình, tài liệu tham khảo (TL) đều không có ý nghĩa đến sự hài lòng của học viên học lái xe ô tô tại trường. Như vậy mô hình còn lại 4 nhân tố tác động là: Cơ sở vật chất và trang thiết bị (0,26); Quản lý và phục vụ đào tạo (0,42); Năng lực và thái độ của giáo viên (0,21); Học phí và lệ phí (0,17).

- Hệ số VIF được xác định đều dưới 10, như vậy không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra. Phương trình hồi quy được xây dựng như sau:

quan tâm nhiều, đa phần họ suy nghĩ 2 nhân tố này không ảnh hưởng gì đến quá trình họ học lái xe của họ, do đó kỳ vọng của học viên đối với nhân tố này dường như không có, dẫn đến việc khi trả lời bản câu hỏi, học viên sẽ trả lời một cách ngẫu nhiên dẫn đến không có ý nghĩa về mặt thống kê nên 2 nhân tố này bị bác bỏ hay nói cách khác 2 giả thuyết H1 và H3 bị loại bỏ.

5. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ

Dựa trên cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu liên quan, tác giả xây dựng mô hình đo lường tác động gồm sáu nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên đối với dịch vụ đào tạo lái xe ô tô của trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang. Tuy nhiên, qua kết quả nghiên cứu xác định chỉ có bốn nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

của học viên đối với dịch vụ đào tạo lái xe ô tô tại Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang. Thứ tự vai trò tác động theo thứ tự quan trọng giảm dần gồm: nhân tố Quản lý và phục vụ đào tạo; nhân tố Cơ sở vật chất, trang thiết bị; nhân tố Năng lực và thái độ giáo viên; cuối cùng là nhân tố Học phí và lệ phí. So với những nghiên cứu trước đây thì Chương trình đào tạo và Tài liệu tham khảo dường như không được học viên quan tâm trong quá trình tham gia học tập. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu này một số đề xuất hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của học viên đối với dịch vụ đào tạo lái xe ô tô tại trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang trong thời gian sắp tới.

Về quản lý và phục vụ đào tạo

Các phòng chức năng cần tiếp tục phát huy việc sắp xếp kế hoạch học tập, lịch học lý thuyết, lịch học thực hành linh hoạt theo nguyện vọng đăng ký của học viên. Tăng cường việc khai giảng lớp thường xuyên để tránh thời gian chờ đợi của người nộp hồ sơ bằng cách đảm bảo đủ giáo viên giảng dạy và xe tập lái. Bên cạnh đó nhà trường cần tăng cường công tác tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho các cán bộ giáo viên theo nhiều cách như tập huấn tại chỗ, tập huấn ở các cơ sở đào tạo khác, tham gia các khóa tập huấn do Tổng cục đường bộ tổ chức... Phòng Kế hoạch tài chính nên bố trí cán bộ trực thu tiền học phí vào các ngày nghỉ kết hợp thêm với việc thu học phí qua chuyển khoản ATM. Bộ phận tuyển sinh nhà trường cần tăng cường áp dụng công nghệ thông tin vào việc đăng ký học của người học, đăng ký thuê xe tập

lái thêm giờ, tra cứu kết quả thi, giải đáp thắc mắc... để tạo thuận lợi cho học viên.

Về năng lực và thái độ của giáo viên

Trước hết nhà trường cần động viên các giáo viên tiếp tục giữ vững và phát huy hơn nữa sự nhiệt tình trong công tác giảng dạy của mình. Nhà trường có giải pháp nâng cao kiến thức và kỹ năng của người thầy dạy lái bằng cách: chú trọng bồi dưỡng năng lực sư phạm dạy nghề; xây dựng giáo án mẫu, đề cương mẫu cho các bài thực hành. Bên cạnh đó nhà trường cần cơ cấu lại đội ngũ giáo viên đảm bảo đủ về số lượng và đạt chuẩn theo quy định. Đồng thời nhà trường phải ưu tiên tuyển dụng giáo viên có kinh nghiệm thực tế trong giảng dạy lái xe ô tô, thực hiện chính sách đãi ngộ thu hút giáo viên giỏi..., nhà trường tiếp tục tăng cường việc tổ chức đánh giá giáo viên theo định kỳ hàng năm. Đặc biệt nhà trường cần bổ nhiệm đủ các vị trí quản lý tại trung tâm đào tạo và sát hạch lái xe mô tô.

Về cơ sở vật chất, trang thiết bị

Nhà trường tiếp tục giữ vững sự đáp ứng tốt về chất lượng của xe tập lái bằng cách thường xuyên kiểm tra, bảo trì xe tập lái và có kế hoạch đầu tư mua thêm xe tập lái mới thay thế ngay các xe đã cũ. Nhà trường phải có kế hoạch tổng thể về sửa chữa các phòng học lý thuyết, trang bị thêm các phương tiện trình chiếu, nghe nhìn, hệ thống báo hiệu đường bộ, hệ thống máy tính... để đảm bảo đủ phòng học và đạt chuẩn theo qui định. Bên cạnh đó trường cần tập trung xây dựng các văn bản quản lý sử dụng phương tiện dạy lái, thiết bị dạy học. Đồng thời phân đầu sử

dùng hết công suất các phương tiện, thiết bị dạy học hiện có.

Về học phí và lệ phí

Nhà trường cần hạn chế tối đa các khoản phụ thu ngoài học phí chính thức, nếu có các khoản phụ thu phát sinh thì phải được công bố, công khai rõ ràng trước khi học viên đăng ký nộp hồ sơ. Đặc biệt nhà trường phải xây dựng định mức kinh tế kỹ thuật cho nghề lái xe ô tô trong thời gian sớm nhất.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đoàn Thị Hoa, 2019. Đánh giá sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe hạng B2 tại trường Trung cấp Giao thông vận tải Miền Nam. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế trường Đại học Tây Đô.
2. Nguyễn Thanh Khanh, Trần Đăng Huy, Hoàng Hùng, 2013. Đánh giá mức độ hài lòng của học viên về công tác đào tạo lái xe ô tô hạng B1 tại trường Trung học Giao thông vận tải Huế. Tạp chí Khoa học Đại học Huế, Tập 86, Số 8 (2013), trang 36-42.
3. Nguyễn Thành Long, 2008. Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học tại trường Đại học An Giang. Tạp chí Khoa học trường Đại học Cần Thơ, Số 9 (2008), trang 47-55.
4. Nguyễn Thị Thắm, 2010. Khảo sát sự hài lòng của Sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh. Viện Đảm bảo Chất lượng Giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội, Việt Nam.
5. Phạm Thị Liên, 2016. 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 - Đại học Quốc Gia Hà Nội, Tập 32, Số 4 (2016), trang 81-89.
6. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. L., 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.
7. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. L., 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.
8. Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J., 2000. Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm. 2nd Edition, McGraw-Hill, Boston.

FACTORS AFFECTING STUDENTS' SATISFACTION WITH CAR DRIVING TRAINING SERVICES AT KIEN GIANG VOCATIONAL COLLEGE

Nhan Thanh Liem, Ngo Van Nhip*,
Nguyen Khanh Du and Nguyen Cong Dung
Kien Giang Vocational College
(*Email: ngovannhipkg@gmail.com)

ABSTRACT

The study aims to evaluate the factors affecting the satisfaction of students with car driver training services at Kien Giang Vocational College and propose some solutions to improve the satisfaction level of the students with the quality of the school's car driver training service. The study was carried out through a direct survey using a questionnaire given to 180 driver trainees in the 2022 training course. The proposed research model is based on a six-factor SERVPERF model with 28 observed variables. Descriptive statistics methods, Cronbach's Alpha test, exploratory factor analysis and linear regression analysis were used. The analysis shows that the theoretical research model is suitable. The results of the regression analysis show that there are 4 factors that have an impact on the satisfaction of students learning to drive at the School. The order of impact roles of each factor shown in the regression equation shows that the factor of Management and Service Training has the greatest influence; next is the factor of facilities and equipment; next is the capacity and attitude of the teachers and finally the factor of tuition fees. Four groups of managerial implications are proposed to help improve student satisfaction with car driver training services at Kien Giang Vocational College.

Keywords: Driver training, Kien Giang Vocational College, satisfaction, training quality