

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC VIÊN VỀ DỊCH VỤ ĐÀO TẠO LÁI XE ÔTÔ HẠNG B2 TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ KIÊN GIANG

Ngô Văn Nhip* và Nguyễn Xuân Thủy
Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang
(*Email: nvhip@caodangnghekg.edu.vn)

Ngày nhận: 23/9/2021

Ngày phản biện: 21/10/2021

Ngày duyệt đăng: 01/12/2021

TÓM TẮT

Nghiên cứu nhằm mục tiêu đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô hạng B2 tại Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang 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. Nghiên cứu được thực hiện thông qua khảo sát trực tiếp bằng bảng câu hỏi đối với 180 học viên lái xe hạng B2 thuộc khóa đào tạo 26, 27 và 28 năm 2021. Mô hình nghiên cứu đề xuất dựa trên mô hình SERQUAL 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, tác giả xác định phương trình hồi quy với 4 nhân tố có tác động đến sự hài lòng của học viên học lái xe hạng B2 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 đào tạo có ảnh hưởng lớn nhất, kế đến là nhân tố Vật chất thiết bị, nhân tố Năng lực trình 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 về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô hạng B2 tại Trường.

Từ khóa: Chất lượng đào tạo, Đào tạo lái xe ô tô B2, Sự hài lòng, Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang

Trích dẫn: Ngô Văn Nhip và Nguyễn Xuân Thủy, 2021. Đánh giá sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô hạng B2 tại Trường Cao Đẳng Nghề Kiên Giang. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 13: 58-78.

*Ths. Ngô Văn Nhip – Phó Trưởng Phòng Tổ chức & Hành chính quản trị, Trường Cao đẳng 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 thục 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? Để giúp sáng tỏ các câu hỏi trên, nghiên cứu được thực hiện để biết được những yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của học viên, biết được mức độ 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. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

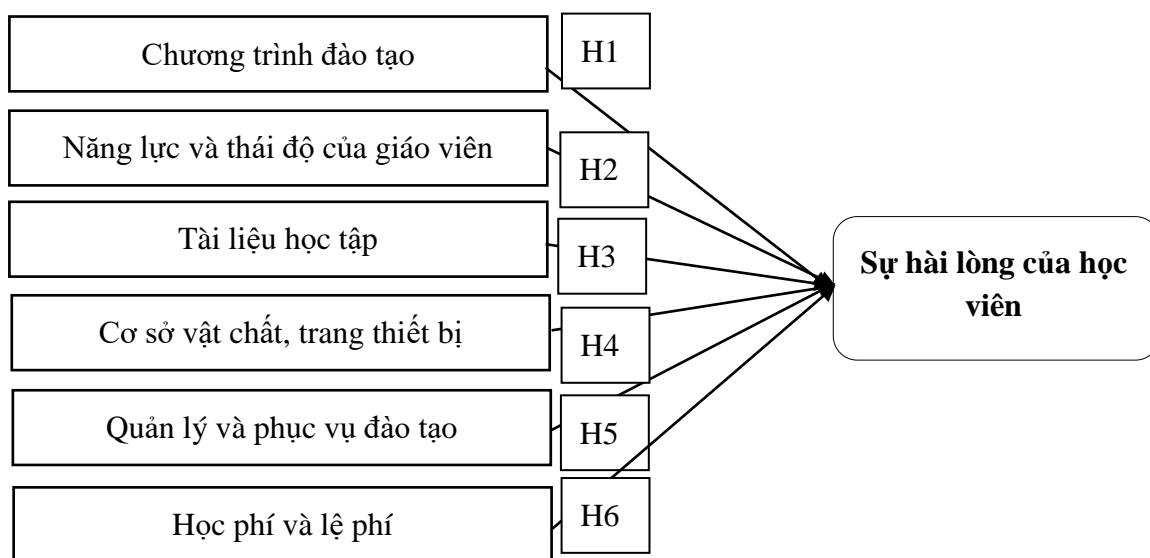
Nghiên cứu sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện với cỡ mẫu được dựa theo Hair, Black, Babin, Anderson và Tatham (1998), đối với phân tích nhân tố khám phá (EFA) cỡ mẫu tối thiểu $N \geq 5 \cdot x$ (x: Tổng số biến quan sát). Còn đối với Tabachnick, Fidell và Ullman (2007), để tiến hành phân tích hồi quy một cách tốt nhất, 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). Như vậy, trong nghiên cứu này thang đo gồm 28 biến quan sát với sáu biến độc lập thì dữ liệu thu được phải đảm bảo thỏa mãn cả hai điều kiện theo đề nghị của phương pháp nghiên cứu nhân tố EFA và phương pháp hồi quy bội. $N \geq \max$ [cỡ mẫu theo yêu cầu EFA, ($N = 5 \cdot 28 = 140$); Cỡ mẫu theo yêu cầu của hồi quy bội ($N = 8 \cdot 6 + 50 = 98$)]. Tuy nhiên, để nghiên cứu có độ tin cậy cao và dự phòng phiếu khảo sát không đạt yêu cầu do các nhân tố khách quan. Tác giả quyết định chọn cỡ mẫu nghiên cứu nhiều hơn mẫu tối thiểu, số mẫu chọn là 180 quan sát.

Nghiên cứu được thực hiện thông qua việc thu thập các thông tin thứ cấp như: Các báo cáo tuyển sinh của Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang qua các năm, các tài liệu trong nội bộ ngành và các kết quả nghiên cứu liên quan. Thông tin dữ liệu sơ cấp được thu thập từ các cuộc phỏng vấn 180 học viên đang học lái xe ô tô hạng B2 tại Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang với 3 khóa 26, 27 và 28 năm 2021.

Dữ liệu sau khi thu thập sẽ được gạn lọc, kiểm tra, mã hóa, nhập liệu và làm sạch dữ liệu, sau đó tiến hành xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 20. Các thang đo trong mô hình nghiên cứu được kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha và phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA để kiểm định độ giá trị hội tụ và độ giá trị phân biệt của các thang đo. Sau khi thực hiện phân tích EFA, 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 hạng B2 tại Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang.

Dựa vào các nghiên cứu trong nước và ngoài nước có liên quan kết hợp với việc khảo sát thực tế, tác giả đã đề xuất mô hình nghiên cứu sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô hạng B2 tại Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang theo hình sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô hạng B2

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 cho học viên. Nội dung chương trình đào tạo là yếu tố quan trọng nhất trong đào tạo. Theo kết quả nghiên cứu của Diamantis và 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. Bên cạnh đó, 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. Do 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 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... sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của sinh viên. Do 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 của Trường.

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: Tài liệu học tập có tác động cùng chiều với sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe của Trường.

Cơ sở vật chất, 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. Mỗi ngành nghề đào tạo đòi hỏi hệ thống phương tiện riêng, nhưng chung quy lại thì hệ thống cơ sở vật chất trong nhà trường 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 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 đối với sinh viên. 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 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 trong thời gian theo học lái xe hạng B2 tại Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang. 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 sau đây 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 của Trường.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Kết quả phân tích 180 mẫu khảo sát học viên đang học lái xe hạng B2 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: Số liệu thu thập, năm 2021)

3.2. Kiểm định thang đo

Thang đo sự hài lòng của học viên được đánh giá thông qua hai công cụ là hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA. 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 Alpha từ 0,6 trở lên.

Thang đo Chương trình đào tạo

Kết quả phân tích cho thấy hệ số Cronbach's Alpha là 0,795 ($>0,6$), hệ số này có ý nghĩa; Các hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item - Total Correlation) của các biến đo lường thành phần này đều $>0,5$. 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 nên các biến đo lường thành phần này đều được sử dụng trong các phân tích tiếp theo. 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, tức là các biến quan sát trong nhân tố này thể hiện tốt sự đánh giá của học viên về nhân tố Chương trình đào tạo. Giá trị trung bình của nhân tố Chương trình đào tạo ở mức khá cao ($>3,5$), điều này cho thấy học viên khá hài lòng về Chương trình đào tạo của trường. Trong đó CT1 là thấp nhất (mean=2,99). Nghĩa là yếu tố "Nội dung các môn học phù hợp, mang tính thực tiễn cao" chưa làm học viên thật sự hài lòng trong quá trình học lái xe tại Trường.

Thang đo Năng lực trình độ của giáo viên

Kết quả phân tích cho thấy hệ số Cronbach's Alpha là khá cao ($>0,8$), hệ số này có ý nghĩa; Các hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item - Total Correlation) của các biến đo lường thành phần này đều $>0,7$. 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 nên các biến đo lường thành phần này đều được sử dụng trong các phân tích tiếp theo. 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, tức là các biến quan sát trong nhân tố này thể hiện tốt sự đánh giá của học viên về nhân tố Năng lực trình độ của giáo viên. Giá trị trung bình của nhân tố Năng lực trình độ giáo viên ở mức cao ($>3,75$), điều này cho thấy học viên hài lòng về Năng lực trình độ giáo viên của trường. Trong đó NLTD2 là cao nhất (mean=4.17). Điều này thể hiện Năng lực trình độ giáo viên của Trường khá tốt, có khả năng giảng dạy cho học viên đạt kết quả tốt.

Thang đo Tài liệu tham khảo

Kết quả phân tích cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha của nhân tố này ở mức khá cao ($>0,8$), hệ số tương quan biến - tổng của các biến quan sát đều đạt trên 0,7. 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, tức là các biến quan sát trong nhân tố này thể hiện tốt sự đánh giá của học viên về nhân tố Tài

liệu học tập. Giá trị trung bình của nhân tố Tài liệu học tập ở mức cao ($>3,75$), điều này cho thấy học viên hài lòng về Tài liệu học tập hiện có của Trường. Nghĩa là Tài liệu học tập của Trường khá phong phú, đáp ứng nhu cầu học viên.

Thang đo Cơ sở vật chất thiết bị

Kết quả phân tích cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha của nhân tố này ở mức khá cao ($>0,8$), hệ số tương quan biến - tổng của các biến quan sát đều đạt trên 0,8. 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, tức là các biến quan sát trong nhân tố này thể hiện tốt sự đánh giá của học viên về Cơ sở vật chất thiết bị của Nhà trường. Giá trị trung bình của nhân tố Cơ sở vật chất thiết bị của nhà trường ở mức cao, điều này cho thấy học viên hài lòng về Cơ sở vật chất thiết bị của nhà trường. Trong đó VCTB5 là cao nhất (mean=4,06). Điều này cho "Chất lượng xe tập lái" của Trường phục vụ tốt nhu cầu tập lái của học viên vì tất cả các xe đều được mua mới sau năm 2017.

Thang đo Quản lý và phục vụ đào tạo

Kết quả phân tích cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha của nhân tố này ở mức khá cao ($>0,8$), hệ số tương quan biến - tổng của các biến quan sát đều đạt trên 0,8. 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, tức là

các biến quan sát trong nhân tố này thể hiện tốt sự đánh giá của học viên về nhân tố Quản lý và phục vụ đào tạo của Nhà trường. Giá trị trung bình của nhân tố nhân tố này tương đối cao, điều này cho thấy học viên tương đối hài lòng về sự Quản lý và phục vụ đào tạo của Nhà trường. Trong đó QLDT7 là cao nhất (mean=4,02). Điều này cho thấy việc Quản lý và phục vụ đào tạo của Nhà trường phục vụ tốt nhu cầu học tập của học viên.

Thang đo Học phí lệ phí

Kết quả phân tích cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha của nhân tố này ở mức khá cao ($>0,8$), hệ số tương quan biến - tổng của các biến quan sát đều đạt trên 0,7. 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, tức là các biến quan sát trong nhân tố này thể hiện tốt sự đánh giá của học viên về nhân tố Học phí và lệ phí của Nhà trường. Mức điểm trung bình cho nhân tố này khá cao, điều này cho thấy học viên tương đối hài lòng về mức tiền Học phí và lệ phí phải đóng khi học lái xe hạng B2 tại Trường.

Thang đo Hài lòng

Kết quả phân tích cho thấy hệ số Cronbach's Alpha là 0,783 ($>0,6$), hệ số này có ý nghĩa; Các hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item - Total Correlation) của các biến đo lường thành phần này đều $>0,5$. Bên cạnh đó, hệ số Cronbach's Alpha nếu loại bỏ biến (Alpha if Item Deleted) của các biến đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha nên các biến đo lường thành phần này đều được

sử dụng trong các phân tích tiếp theo. 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, tức là các biến quan sát trong nhân tố này thể hiện tốt sự đánh

giá của học viên về nhân tố Hải lòng. Giá trị trung bình của yếu tố Hải lòng cho thấy: Nhìn chung là học viên hải lòng khá cao khi học lái xe hạng B2 tại Trường.

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	,72	3,69
Thời lượng học thực hành đảm bảo đạt kỹ năng lái xe (CT4)	10,63	0,55	,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	,77	3,66
Giáo viên luôn nhiệt tình trong công tác giảng dạy, sẵn sàng giúp đỡ học viên (NLTD2)	15,14	0,505	,797	4,17
Có sự an toàn trong lái xe lúc giáo viên	15,48	0,6	0,77	3,83

**hướng dẫn
(NLTD3)**

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

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...	19,66	0,61	0,83	3,57
---	-------	------	------	------

đầy đủ (VCTB3)

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 với quyết định của tôi khi chọn 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, năm 2021)

Sau quá trình phân tích kiểm định độ tin cậy của dữ liệu khảo sát và đánh giá mức độ tương quan giữa các biến quan sát với nhân tố mà các biến đó thể hiện, kết quả cho thấy dữ liệu khảo sát là hoàn toàn đáng tin cậy, các biến quan sát đều có sự tương quan với nhân tố mà các biến biểu diễn. Từ đó có cơ sở để tiến hành phân tích tiếp theo là phân tích nhân tố khám phá EFA để đưa ra được chính xác các nhân tố tác động tới sự hài lòng của học viên học lái xe hạng B2 tại Trường.

3.2.2. 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 nhân tố được rút ra từ dữ liệu khảo sát phù hợp với 6 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 = 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 nhân tố được đưa ra là cao. Hệ số Eigenvalue = 1,11, thể hiện 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	1	2	3	4	5	6	Nhân tố
VCTB2	0,78						Vật chất thiết bị
VCTB2	0,78						
VCTB4	0,75						
VCTB5	0,69						
VCTB3	0,61						
VCTB6	0,56						
QLDT4		0,71					Quản lý đào tạo
QLDT1		0,70					
QLDT3		0,64					
QLDT5		0,64					
NLTD2			0,76				
NLTD4			0,66				Năng lực trình độ
NLTD3			0,63				
NLTD1			0,56				
QLDT5			0,65				
QLDT6			0,51				
HPLP2				0,86			
HPLP1				0,85			
HPLP3				0,77			
CT3					0,85		Chương trình đào tạo
CT2					0,73		
CT4					0,69		
TL2						0,87	Tài liệu tham khảo
TL1						0,86	
TL3						0,82	
KMO = 0,83				Sig = 0,00			
Phương sai trích= 68,10				Eigenvalue = 1,11			

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, năm 2021)

3.2.3. Phân tích tương quan

Theo ma trận tương quan, các biến độc lập được khẳng định là không có sự tương quan với nhau, với mức ý nghĩa thống kê là 0,00 (riêng biến Tài liệu tham khảo có Sig = 0,12 > 5% nên sẽ loại ra, không đưa vào phân tích tiếp theo). Qua ma trận trên cho thấy sự tương quan của biến Quản lý và phục vụ đào tạo là

cao nhất, tiếp theo là biến Năng lực trình độ của giáo viên, tiếp theo nữa là Vật chất và thiết bị đào tạo, tiếp theo là Học phí lệ phí, và cuối cùng là Chương trình đào tạo, đây là sự sắp xếp theo thứ tự giảm dần của hệ số tương quan, với mức ý nghĩa thống kê là 0,00, cho thấy được kết quả trên là hoàn toàn đáng tin cậy.

Bảng 4. Kết quả phân tích tương quan

		HL	VCTB	QLDT	NLTD	HPLP	CT	TL
HL	Pearson Correlation	1	0,67**	0,75**	0,67**	0,51**	0,49**	0,12
	Sig, (2-tailed)		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,12
	N	180	180	180	180	180	180	180
VCTB	Pearson Correlation	0,67**	1	0,57**	0,55**	0,34**	0,42**	0,14
	Sig, (2-tailed)	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,06
	N	180	180	180	180	180	180	180
QLDT	Pearson Correlation	0,75**	0,57**	1	0,59**	0,37**	0,54**	0,13
	Sig, (2-tailed)	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,10
	N	180	180	180	180	180	180	180
NLTD	Pearson Correlation	0,67**	0,55**	0,59**	1	0,42**	0,51**	0,15*
	Sig, (2-tailed)	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,047
	N	180	180	180	180	180	180	180
HPLP	Pearson Correlation	0,51**	0,34**	0,37**	0,42**	1	0,31**	0,07
	Sig, (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,37
	N	180	180	180	180	180	180	180
CT	Pearson Correlation	0,49**	0,42**	0,54**	0,51**	0,31**	1	0,13
	Sig, (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,07
	N	180	180	180	180	180	180	180
TL	Pearson Correlation	0,11	0,14	0,13	0,15*	0,07	0,13	1
	Sig, (2-tailed)	0,12	0,06	0,09	0,05	0,37	0,075	
	N	180	180	180	180	180	180	180

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, năm 2021)

3.2.4. 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 đó (Bảng 5).

Bảng 5. 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.
1	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 chưa hiệu chỉnh		Hệ số hiệu chỉnh	t	Sig	
	B	Sai số	Beta			
	Hằng số	3,71	0,01	272,94	0,00	
1	Cơ sở vật chất và trang thiết bị (VCTB)	0,25	0,05	0,26	4,96	0,00
	Quản lý và phục vụ đào tạo (QLDT)	0,36	0,05	0,42	07,57	0,00
	Năng lực trình độ của giáo viên (NLTD)	0,24	0,06	0,21	3,88	0,00
	Học phí và lệ phí (HPLP)	0,14	0,03	0,17	3,90	0,00
	Chương trình đào tạo (CT)	-0,01	0,04	0-,01	-0,28	0,78

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, năm 2021)

- Hệ số R^2 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, Năng lực trình độ của giáo viên, Vật chất và thiết bị đào tạo, Học phí lệ phí, Chương trình đào tạo. Đây là một tỷ lệ khá tốt, thể hiện sự phù hợp của mô hình nghiên cứu đưa ra.

- Hệ số Durbin-Watson của các biến < 2 , điều này cho thấy không xảy ra hiện tượng tự tương quan giữa các biến độc lập với nhau. Điều này một lần nữa khẳng định lại sự đánh giá thu được từ phân tích tương quan hạng Person ở trên.

- Hệ số $F= 89.21$ và $Sig=0,00$ ở kiểm định ANOVA cho thấy sự phù hợp của mô hình hồi quy.

- Hệ số Sig của mỗi nhân tố trong bảng hệ số hồi quy đều bằng 0,00 (trừ biến chương trình có $Sig=0,78 > 5\%$ nên sẽ bị loại), các biến độc lập còn lại đều đảm bảo mức ý nghĩa, các biến đều đóng vai trò nhất định trong phương trình hồi quy thể hiện qua hệ số Beta hay hệ số B trong bảng.

- Hệ số VIF được xác định đều dưới 10, như vậy không có hiện tượng đa cộng tuyến.

- Biểu đồ phân phối cho thấy trị trung bình rất nhỏ, độ lệch chuẩn gần bằng 1, như vậy phần dư là phân phối chuẩn.

Phương trình hồi quy được xây dựng như sau:

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

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 yếu tố 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 Vật chất thiết bị với hệ số ảnh hưởng là 0,26; Tiếp theo là Năng lực trình độ giáo viên với hệ số ảnh hưởng 0,21; Cuối cùng là Học phí lệ phí với hệ số ảnh hưởng là 0,17. Hai nhân tố “Chương trình đào tạo” và “Tài liệu tham khảo” 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 thì 2 nhân tố Chương trình đào tạo và Tài liệu học tập, bản thân học viên không quan tâm nhiều, đa phần họ suy nghĩ 2 nhân tố Chương trình đào tạo; Tài liệu học tập không ảnh hưởng gì đến quá trình họ học lái xe, 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.

3.2.5. Kiểm định sự khác biệt

Kiểm định khác biệt theo giới tính

Kết quả kiểm định cho thấy, hệ số Sig trong kiểm định Levene là 0,00 <0,05,

như vậy bác bỏ giả thuyết H0: không có sự khác biệt về phương sai ở các nhóm giới tính; Chấp nhận giả thuyết H1: có sự khác biệt về phương sai ở các nhóm giới tính.

Bảng 6. Sự khác biệt theo giới tính

Kiểm định tính đồng nhất phương sai				
HL1				
Levene Statistic	df1	df2	Sig.	
13,807	1	178	,00	
ANOVA				
HL1				
	Tổng bình phương	df	F	Sig.
Giữa các nhóm	5,15	1	9,88	,00
Bên trong nhóm	92,82	178		
Total	97,97	179		

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, năm 2021)

Kiểm định khác biệt theo độ tuổi

Kết quả kiểm định cho thấy, hệ số Sig trong kiểm định Levene là 0,00 <0,05, như vậy bác bỏ giả thuyết H0: không có

sự khác biệt về phương sai ở các nhóm tuổi; Chấp nhận giả thuyết H1: có sự khác biệt về phương sai ở các nhóm tuổi.

Bảng 7. Sự khác biệt ở các nhóm độ tuổi

Kiểm định tính đồng nhất phương sai				
HL1				
Levene Statistic	df1	df2	Sig.	
5,812	3	176	,001	
ANOVA				
HL1				
	Tổng bình phương	df	F	Sig.
Giữa các nhóm	23,19	3	18,19	,00
Bên trong nhóm	74,78	176		
Total	97,97	179		

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, năm 2021)

Kiểm định khác biệt theo trình độ

Kết quả kiểm định cho thấy, hệ số Sig trong kiểm định Levene là $0,00 < 0,05$, như vậy bác bỏ giả thuyết H_0 : không có

sự khác biệt về phương sai ở các nhóm trình độ; Chấp nhận giả thuyết H_1 : có sự khác biệt về phương sai ở các nhóm trình độ.

Bảng 8. Sự khác biệt ở các nhóm trình độ

Kiểm định tính đồng nhất phương sai				
HL1				
Levene Statistic	df1	df2	Sig.	
12,48	2	177	0,00	

ANOVA				
HL1				
	Tổng bình phương	df	F	Sig.
Giữa các nhóm	13,27	2	13,86	0,00
Bên trong nhóm	84,70	177		
Total	97,97	179		

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, năm 2021)

Kiểm định khác biệt theo thu nhập

Kết quả kiểm định cho thấy, hệ số Sig trong kiểm định Levene là $0,00 < 0,05$, như vậy bác bỏ giả thuyết H_0 : không có

sự khác biệt về phương sai ở các nhóm thu nhập; Chấp nhận giả thuyết H_1 : có sự khác biệt về phương sai ở các nhóm thu nhập.

Bảng 9. Sự khác biệt ở các nhóm thu nhập

Kiểm định tính đồng nhất phương sai				
HL1				
Levene Statistic	df1	df2	Sig.	
4,741	3	176	,003	

ANOVA				
HL1				
	Tổng bình phương	df	F	Sig.
Giữa các nhóm	9,754	3	6,49	0,00
Bên trong nhóm	88,216	176		
Total	97,970	179		

(Nguồn: Kết quả phân tích số liệu, năm 2021)

4. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu xác định có bốn nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên học lái xe hạng B2 của Trường Cao đẳng Nghề Kiên Giang. Thứ tự vai trò tác động của từng nhân tố thể hiện trong phương trình hồi quy cho thấy nhân tố Quản lý đào tạo có ảnh hưởng lớn nhất với hệ số ảnh hưởng là 0,42; nhân tố Vật chất thiết bị với hệ số ảnh hưởng là 0,26; nhân tố Năng lực trình độ giáo viên với hệ số ảnh hưởng 0,21; cuối cùng là nhân tố Học phí lệ phí với hệ số ảnh hưởng 0,177. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu này, tác giả đề xuất các nhóm hàm ý quản trị nâng cao sự hài lòng về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô hạng B2 tại Trường, cụ thể như sau:

Về công tác quản lý và phục vụ đào tạo

Cần tăng cường công tác tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho các cán bộ này theo nhiều cách như tập huấn tại chỗ, tập huấn ở các cơ sở đào tạo khác hoặc tham gia các khóa đào tạo do Tổng cục đường bộ tổ chức... nhằm thực hiện nhiệm vụ một cách chuyên nghiệp hơn. Trường nên bố trí cán bộ trực vào các ngày nghỉ để tạo thuận lợi cho học viên kết hợp thêm việc thu học phí qua chuyển khoản ATM. Trường cần tăng cường khâu áp dụng công nghệ thông tin vào việc đăng ký học, đăng ký xe tập lái thêm, tra cứu kết quả thi, giải đáp thắc mắc... (thông qua website của trường) để tạo thuận lợi, giảm bớt thời gian đi lại cho học viên. Đồng thời nên tăng cường dịch vụ tiện ích như gửi

chứng chỉ sơ cấp nghề, giấy phép lái xe về đến tận nơi cho học viên.

Về năng lực trình độ của giáo viên

Cần cơ cấu lại đội ngũ giáo viên đủ về số lượng, hợp lý về cơ cấu, đạt chuẩn về chất lượng theo quy định. Việc xây dựng đội ngũ giáo viên phải đáp ứng được yêu cầu kế thừa và phát triển đội ngũ giáo viên hiện có của trường, tuyển dụng thêm giáo viên có kinh nghiệm thực tế, ưu tiên người có kinh nghiệm trong giảng dạy, đồng thời sử dụng thêm nhiều nguồn giáo viên ngoài trường để phát huy được thế mạnh, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo. Bên cạnh đó nhà trường cần triển khai các hoạt động sau: Xây dựng qui trình tuyển chọn giáo viên; Tổ chức đánh giá giáo viên theo định kỳ; Thường xuyên bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên; Thực hiện chính sách đãi ngộ thu hút giáo viên giỏi vào làm việc tại Trường...

Về cơ sở vật chất, sân bãi tập lái xe, phương tiện tập lái

Đầu tư thêm xe tập lái hạng B2; Đầu tư hệ thống máy tính; Xây dựng các văn bản quản lý sử dụng phương tiện dạy lái xe, thiết bị dạy học; Tổ chức kiểm kê đánh giá tài sản và có kế hoạch tổng thể đầu tư mua sắm mới hàng năm, tránh kế hoạch nhỏ lẻ. Mở sổ sách theo dõi tài sản và phân công nhân viên quản lý; Nâng cao hiệu suất sử dụng thiết bị; Bảo dưỡng phương tiện, máy móc thiết bị định kỳ; Khai thác các nguồn lực. Bằng các nguồn vốn có thể huy động được; Phải có kế hoạch sửa chữa phương tiện, thiết bị tại Trung tâm sát hạch không làm ảnh

hưởng đến kế hoạch ôn luyện, thi tốt nghiệp sát hạch của nhà trường cũng như các đơn vị đào tạo lái xe ô tô khác. Làm tốt công tác bảo quản phương tiện, thiết bị phần đầu sử dụng hết công suất phương tiện, thiết bị hiện có, đảm bảo an toàn tuyệt đối trong quá trình ôn luyện, thi tốt nghiệp và sát hạch; Làm tốt hơn nữa công tác cho thuê phương tiện tập lái trước khi thi tốt nghiệp, sát hạch bằng cách tăng ca nhưng vẫn đảm bảo tiết kiệm, cụ thể có thể tăng thêm thời gian cho thuê nhằm tăng thêm được thời gian luyện tập.

VỀ HỌC PHÍ VÀ LỆ PHÍ

Phải căn cứ vào chương trình đào tạo, yêu cầu đội ngũ giáo viên, cơ sở vật chất học lý thuyết, xe tập lái v.v... để tính chi phí đúng và đủ. Nên quy định học phí ở mức sàn (min) để đủ chi phí đào tạo tối thiểu. Không nên quy định mức trần (max), để các cơ sở đào tạo có trang bị cơ sở vật chất, phương tiện tập lái hiện đại thì có thể thu học phí cao hơn (cạnh tranh tích cực).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thanh Khanh, 2012. Đánh giá sự hài lòng của học viên về dịch vụ đào tạo lái xe ô tô hạng B2 tại Trường Trung học GTVT Huế. Luận văn thạc sĩ, Trường Trung học GTVT Huế.

2. Nguyễn Thành Long, 2006. Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất lượng đào tạo đại học tại trường Đại học An Giang. Luận văn thạc sĩ, Đại học An Giang.

3. Nguyễn Thị Thắm, 2010. Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại trường Đại học Tự nhiên, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh. Luận văn thạc sĩ, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

4. Nguyễn Thanh Khanh, 2019. Hoàn thiện công tác quản lý chất lượng đào tạo nghề lái xe ô tô trong các cơ sở đào tạo nghề ở khu vực Bình Trị Thiên. Luận án Tiến sĩ, Đại học Kinh tế Huế.

5. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. L., 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.

6. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. L., 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.

7. Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J., 2000. Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm. 2nd Edition, McGraw-Hill, Boston.

ASSESSMENT OF LEARNER SATISFACTION ON THE SERVICES OF B2 TRAINING CAR DRIVER AT KIEN GIANG VOCATIONAL COLLEGE

Ngo Van Nhip* and Nguyen Xuan Thuy
Kien Giang Vocational College
(*Email: nvhip@caodangnghekg.edu.vn)

ABSTRACT

The study aimed to evaluate the factors affecting the satisfaction of learners on the B2 training car driver service at Kien Giang Vocational College and propose some solutions to improve the level of satisfaction on quality service. The study was conducted through a survey using a questionnaire for 180 students of B2 drivers training course of 26, 27 and 28 in the year 2021. The proposed research model was based on the SERQUAL model consisting of six factors with 28 observed variables. Descriptive statistics methods, Cronbach's Alpha test, exploratory factor analysis and linear regression analysis were used. The results showed that the theoretical research model was suitable. Regression analysis indicated four factors that positively impacted the satisfaction of learners. The role of each factor was determined in descender importance order as Training management, Material and equipments, Teacher qualifications, and Tuition fee. Four groups of managerial implications were proposed to support improving the satisfaction of learners on the B2 car driver training service.

Keywords: B2 car driver training, Kien Giang Vocational College, satisfaction, training quality