

# NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO LÁI XE TẠI ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ NHA TRANG, TỈNH KHÁNH HÒA

● LÊ HỒNG LAM

## TÓM TẮT:

Nghiên cứu xác định các nhân tố chất lượng dịch vụ đào tạo ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên học lái xe tại thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa. Phương pháp nghiên cứu sử dụng để xây dựng và kiểm định mô hình lý thuyết gồm hai bước chính - nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng cũng như dựa trên mẫu khảo sát, với một mẫu kích thước  $n = 230$  để kiểm định mô hình thang đo và mô hình lý thuyết. Thang đo được kiểm định thông qua phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố EFA. Mô hình lý thuyết được kiểm định thông qua phân tích hồi quy tuyến tính bội.

Kết quả tìm thấy 4 yếu tố, bao gồm: (1) Cảm thông; (2) Năng lực phục vụ; (3) Độ tin cậy; (4) Phương tiện hữu hình. Trong số những yếu tố này, Cảm thông là yếu tố quyết định quan trọng nhất đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo.

**Từ khóa:** Sự hài lòng, chất lượng dịch vụ, đào tạo lái xe, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

## 1. Đặt vấn đề

Dịch vụ ngày càng đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế quốc dân, thông qua việc tạo ra giá trị đóng góp cho nền kinh tế quốc gia. Nhận ra tầm quan trọng của dịch vụ, các nhà nghiên cứu hàn lâm trên thế giới đã tập trung vào nghiên cứu lĩnh vực này từ đầu thập niên 1980 (Gronroos, 1984).

Ở Việt Nam nói chung và Khánh Hòa nói riêng, thu nhập của người dân ngày càng được cải thiện, nên nhu cầu về mua xe cũng gia tăng theo. Vì vậy, các cơ sở đào tạo lái xe ngày càng phát triển về chất lượng cũng như về số lượng. Hiện tại, Nha Trang có hàng chục trường tham gia dịch vụ đào tạo. Các trường, trung tâm được đầu tư mở rộng, cải tạo nâng cấp, tăng cường đội ngũ giáo viên,... để hấp dẫn học viên.

tranh giữa các trường, trung tâm đào tạo cũng tăng theo; người học ngày càng có nhiều cơ hội để lựa chọn nơi nào có thể thỏa mãn mình tốt nhất, và họ trở nên khó tính hơn thông qua việc đòi hỏi cao hơn, cụ thể như cách dạy, cách phục vụ của giáo viên, nhân viên tại các trung tâm. Do đó, các trường, trung tâm phải không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ đào tạo để tạo ra sự hài lòng cho người học và ngày càng thu hút thêm nhiều học viên mới. Vậy, dịch vụ đào tạo lái xe phải thỏa mãn những tiêu chí nào thì được coi là chất lượng dịch vụ đào tạo tốt?

Do đó, nghiên cứu nhằm xác định các yếu tố cấu thành nên chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe tại Nha Trang, cũng như xem xét mức độ ảnh hưởng của chúng đến sự hài lòng của học viên đã và đang theo

góp phần vào định hướng chiến lược cho trường, trung tâm đào tạo trong việc nâng cao mức độ hài lòng của học viên.

**2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu**

Có nhiều quan điểm khác nhau về mức độ thỏa mãn khách hàng (Oliver, 1997). Bachelet (1995) định nghĩa sự thỏa mãn của khách hàng là một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng, đáp ứng lại với kinh nghiệm của họ bằng một sản phẩm hay dịch vụ.

Các nhà kinh doanh dịch vụ thường cho rằng, chất lượng dịch vụ chính là sự thỏa mãn của khách hàng. Tuy nhiên, nhiều nghiên cứu cho thấy, chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn khách hàng là hai khái niệm phân biệt (Zeithaml & Bitner, 2000). Sự thỏa mãn của khách hàng là một khái niệm tổng quát, nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ. Trong khi đó, chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ (Zeithaml & Bitner, 2000).

Theo Zeithaml và Bitner (2000), 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. Theo Kotler và Armstrong (2004), dịch vụ là những hoạt động hay lợi ích mà doanh nghiệp có thể cống hiến cho khách hàng nhằm thiết lập, củng cố và mở rộng những quan hệ, hợp tác lâu dài với khách hàng.

Chất lượng dịch vụ là mức độ mà một dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng (Lewis và Mitchell, 1990; Asubonteng và cộng sự, 1996; Wisniewski và Donnelly, 1996). Theo Edvardsson, Thomsson và Ovretevit (1994) cho rằng, chất lượng dịch vụ là dịch vụ đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng và làm thỏa mãn nhu cầu của họ.

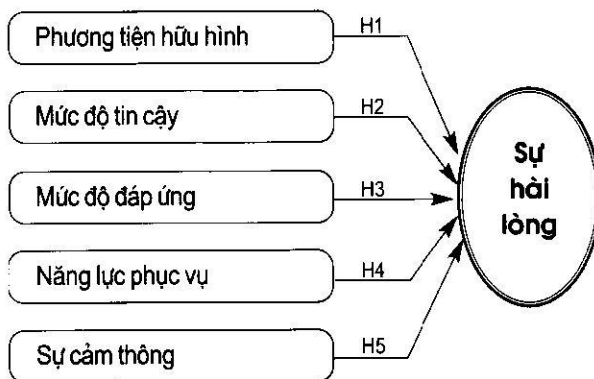
Nhiều nhà nghiên cứu đã thiết lập mối quan hệ này và cho thấy có mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng (Cronin & Taylor, 1992; Spreng & Mackoy, 1996).

Đã có nhiều nhà nghiên cứu áp dụng mô hình SERVQUAL của Parasuraman và ctg (1985, 1988) để đo lường chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực đào tạo. Như Snipes, R. L và N. Thomson (1999)”. Chua (2004); Sherry, Bhat và Ling (2004),... và thang đo SERVQUAL đưa ra cụ thể gồm 5 thành phần của chất lượng dịch vụ đào tạo: (1) Mức độ tin cậy, (2) Tính hữu hình, (3) Sự đảm bảo, (4) Sự thông cảm, (5) Mức độ đáp ứng các yêu cầu.

Tuy nhiên, việc sử dụng các mô hình chất lượng và khoảng cách làm cơ sở cho việc đánh giá chất lượng dịch vụ cũng có nhiều tranh luận (Carmen, 1990; Babakus và Boller, 1992; Cronin & Taylor, 1992). Cronin & Taylor (1992) với mô hình SERVPERF cho rằng, mức độ cảm nhận của khách hàng đối với sự thực hiện dịch vụ của doanh nghiệp phản ánh tốt nhất chất lượng dịch vụ. Theo mô hình SERVPERF thì: Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận. Kết luận này đã được đồng tình bởi các tác giả khác như Lee và cộng sự (2000), Brady và cộng sự (2002). Bộ thang đo SERVPERF cũng sử dụng mục phát biểu tương tự như phần hỏi về cảm nhận của khách hàng trong mô hình SERVQUAL, bỏ qua phần hỏi về kỳ vọng.

Theo đó, mức độ hài lòng của người học được cho là chịu ảnh hưởng bởi 5 nhóm yếu tố: Phương tiện hữu hình, tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, cảm thông. Dựa vào đó, tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu như Hình 1.

**Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất**



**3. Phương pháp nghiên cứu**

Nghiên cứu sơ bộ bằng phương pháp định tính nhằm khám phá, điều chỉnh, xây dựng mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của học viên đối với chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe tại địa bàn thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng, thông qua phương pháp lấy mẫu thuận tiện, phỏng vấn trực tiếp người học. Dữ liệu thu thập từ tháng 6/2019 đến tháng 9/2019. Sau đó, dữ liệu xử lý bằng phần mềm SPSS.

Thang đo được dùng để đo lường mức độ thỏa mãn nhân viên là thang đo Likert 5 điểm (cấp độ thỏa mãn của nhân viên tăng từ 1 đến 5, từ hoàn toàn không đồng ý đến hoàn toàn đồng ý).

Bài viết sử dụng cách viết số thập phân theo tiêu chuẩn quốc tế.

**4. Kết quả và thảo luận**

*Phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo “Sự hài lòng”*

Kết quả phân tích EFA của thang đo “Sự hài lòng”, EFA trích được gom vào một yếu tố tại Eigenvalue là 2.247, tổng phương sai trích đạt 74,903% và với chỉ số KMO là 0.720, kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa Sig. là 0.00 (< 0.05). Vậy việc phân tích nhân tố là phù hợp, thang đo vẫn được sử dụng cho các phần tiếp theo.

*Phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo chất lượng dịch vụ*

Sau 5 lần phân tích, cuối cùng EFA trích được nhân tố tại eigenvalue là 1.455 và phương sai trích được là 64.330% với chỉ số KMO là 0.890. Như vậy, việc phân tích nhân tố là thích hợp và phương sai trích đạt yêu cầu (>50%). Các biến quan sát đều có factor loading lớn nhất từ 0.50 trở lên và khoảng cách giữa hai hệ số tải nhân tố (Factor Loading) của cùng 1 biến ở 2 nhân tố khác nhau > 0.3. Sự phân tích EFA hoàn tất vì đã đạt độ tin cậy về mặt thống kê.

*Tính toán hệ số Cronbach’s Alpha cho các nhân tố mới, rút trích ra từ phân tích nhân tố EFA*

Sau khi phân tích nhân tố EFA như trên, “ Sự hài lòng” có 1 biến bị loại bỏ; “ Chất lượng dịch vụ đào tạo” có 6 biến bị loại; còn lại 21 biến quan sát. Vì vậy, cần thiết phải đánh giá lại hệ số Cronbach’s Alpha.

Các thang đo mới đều có hệ số Cronbach’s Alpha > 0.60, các hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường thành phần này > 0.30, hệ số Alpha nếu loại bỏ biến của các biến đều nhỏ hơn hệ số Cronbach’s Alpha. Như vậy, các thang đo này đều đảm bảo độ tin cậy về mặt thống kê.

Sau khi đánh giá độ tin cậy Cronbach’s Alpha của thang đo và phân tích nhân tố khám phá EFA thì kết quả cho thấy không xuất hiện các nhân tố mới ảnh hưởng đến sự hài lòng. Thành phần thiết kế ban đầu gồm 5 nhân tố được giữ nguyên gồm: Thành phần sự cảm thông, thành phần phương tiện hữu hình, Thành phần mức độ tin cậy, Thành phần năng lực phục vụ, Thành phần mức độ đáp ứng.

Sau phân tích nhân tố EFA, một số biến quan sát bị loại bỏ: HH4, TC1, TC4, DU2, NL5, NL6.

*Đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính bội*

Mô hình hồi quy bội có dạng:

$$\begin{aligned} \text{Suhailong} = & \beta_0 + \beta_1 * \text{Mucdodapung} \\ & + \beta_2 * \text{Phuongtienhuuhinh} + \beta_3 * \text{Sucamthong} \\ & + \beta_4 * \text{Mucdotincay} + \beta_5 * \text{Nanglucphucvu} \end{aligned}$$

Để tiến hành phân tích hồi quy tuyến tính bội, các biến được đưa vào mô hình theo phương pháp Enter. Tiêu chuẩn kiểm định là tiêu chuẩn được xây dựng vào phương pháp kiểm định giá trị thống kê F và xác định xác suất tương ứng của giá trị thống kê F, kiểm định mức độ phù hợp giữa mẫu và tổng thể thông qua hệ số xác định R<sup>2</sup>. Công cụ chẩn đoán giúp phát hiện sự tồn tại của cộng tuyến trong dữ liệu được đánh giá mức độ này làm thoái hóa tham số ước lượng là: Hệ số phóng đại phương sai (Variance inflation factor - VIF). Quy tắc là khi VIF vượt quá 10, đó là dấu hiệu của đa cộng tuyến (Trọng & Ngọc, 2005). Kết quả hồi quy cuối cùng được tóm tắt như ở Bảng 1.

Hệ số xác định hiệu chỉnh Adjusted R-Square là 0.462, nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính đã xây dựng phù hợp với tập dữ liệu đến mức 46.2 %, điều này còn cho thấy mối quan hệ giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập khá chặt chẽ, cả 4 biến số trên góp phần giải thích 46.2% sự khác biệt của mức độ hài lòng của người học được quan sát đối với chất lượng dịch vụ đào tạo.

Kiểm định F sử dụng trong bảng phân tích phương sai vẫn là một phép kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Theo kết quả Bảng 2, ta thấy kiểm định F có giá trị là 50.080 với Sig. = .000(a), chứng tỏ mô hình hồi quy tuyến tính bội là phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được.

Ta thấy, tất cả các giá trị VIF đều < 2.315: Hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập ảnh hưởng không đáng kể đến mô hình.

Đại lượng thống kê Durbin-Watson (d) = 2.040 gần bằng 2 nên các phần dư trong mẫu không tự tương quan với nhau. (Bảng 2)

Kết quả cho thấy (Bảng 2), các hệ số β’ đều khác 0 và Sig. < 0.05, chứng tỏ các thành phần trên đều tham dự vào sự hài lòng của người học. So sánh giá trị (độ lớn) của β’ cho thấy: Sự cảm thông là vấn đề quan trọng nhất, tác động lớn nhất đến sự hài lòng của học viên (β’ = 0.297). Mỗi một đơn vị

**Bảng 1. Kết quả các thông số mô hình hồi qui**

Mô hình tóm tắt (a)										
Mô hình	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước lượng	Thống kê thay đổi					Hệ số Durbin - Watson
					Hệ số R sau khi đổi	Hệ số F sau khi đổi	Bậc tự do 1	Bậc tự do 2	Hệ số Sig. F sau khi đổi	
1	.686 <sup>a</sup>	.471	.462	.58889	.471	50.080	4	225	.000	2.040

*a Dự báo: (Hằng số), nanglucphucvu, phuongtienhuuhinh, sucamthong, mucdotincay*

*b Biến phụ thuộc: Suhailong*

Phương sai - ANOVA(b)						
Mô hình	Tổng bình phương	Bậc tự do	Mean Square	Kiểm định F	Sig.	
1	Hồi qui	69.468	4	17.367	50.080	.000(a)
	Phần dư	78.027	225	.347		
	Tổng số	147.496	229			

*a Dự báo: (Hằng số), nanglucphucvu, phuongtienhuuhinh, sucamthong, mucdotincay*

*b Biến phụ thuộc: Suhailong*

**Bảng 2. Hệ số hồi quy chuẩn hóa của phương trình**

Coefficients(a)								
Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê Collinearity		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Hằng số)	.367	.255		1.440	.151		
	phuongtienhuuhinh	.186	.058	.168	3.218	.001	.863	1.159
	sucamthong	.293	.055	.297	5.373	.000	.770	1.298
	mucdotincay	.193	.084	.169	2.307	.022	.436	2.291
	nanglucphucvu	.280	.076	.273	3.698	.000	.432	2.315

*a Biến phụ thuộc: Suhailong*

(chuẩn hóa) thay đổi ở Sự cảm thông thì mức độ sự hài lòng của học viên thay đổi 0.297 đơn vị, vượt trội hơn so với ảnh hưởng của các yếu tố khác: Năng lực phục vụ ( $\beta'=0.273$ ); Mức độ tin cậy ( $\beta'=0.169$ ); Phương tiện hữu hình ( $\beta'=0.168$ ).

Từ kết quả trên, phương trình thể hiện sự hài lòng của người học tại trường, trung tâm đào tạo lái xe dự đoán theo tất cả các biến độc lập là:

*Sự hài lòng của học viên*

*= 0.168\* "Phương tiện hữu hình"*

*+ 0.297\* "Sự cảm thông"*

*+ 0.169\* "Mức độ tin cậy"*

*+ 0.273\* "Năng lực phục vụ"*

*Kiểm định các giả thuyết của mô hình*

Sau khi phân tích EFA, 5 nhân tố được đưa vào mô hình là: (1) Sự cảm thông, (2) Phương tiện hữu

hình, (3) Mức độ tin cậy, (4) Năng lực phục vụ, (5) Mức độ đáp ứng. Sau khi phân tích hồi quy các thành phần mức độ đáp ứng bị loại ra khỏi mô hình do không đáp ứng được tiêu chuẩn (Sig. > 0.05) nên các giả thuyết H3 bị bác bỏ với mức ý nghĩa thống kê 5%. Những thành phần còn lại (có Sig. = 0.000), riêng thành phần Mức độ tin cậy có Sig. = 0.022, là các giả thuyết H1, H2, H4, H5 được chấp nhận với mức ý nghĩa thống kê 5%.

### **5. Những kiến nghị đối với hoạt động quản lý chất lượng dịch đào tạo vụ tại trường cơ sở đào tạo lái xe trên địa bàn thành phố Nha Trang**

Kết quả nghiên cứu này đã chỉ ra một số hàm ý thiết thực đối với hoạt động quản lý chất lượng dịch vụ cụ thể như sau:

#### **5.1. Nghiên cứu và kiểm soát sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo là việc cần thực hiện thường xuyên**

Ngày nay, với sự thay đổi nhanh chóng của xã hội và nhu cầu của người học thì việc theo dõi sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo là thực sự cần thiết vì có thể mức hài lòng ngày hôm nay lại là mức không hài lòng trong thời gian sau. Nếu học viên hài lòng thì gia tăng sự thu hút học viên. Nhà quản trị chất lượng dịch vụ cần có quan điểm phòng ngừa “phòng bệnh hơn chữa bệnh”, đừng để khi học viên đến học thưa dần và không tuyển sinh được rồi mới tìm hiểu nguyên nhân và biện pháp thu hút người học.

Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố của chất lượng dịch vụ tác động đến sự hài lòng của người học và cách đo lường nó. Điều này thực sự hữu ích đối với nhà quản lý chất lượng, vì họ có thể theo dõi và kiểm soát sự hài lòng của học viên thông qua điều chỉnh các yếu tố tác động này.

#### **5.2. Phân tích mức độ quan trọng của từng yếu tố tác động vào sự hài lòng của người học về chất lượng dịch vụ đào tạo có ý nghĩa quan trọng trong việc gia tăng sự hài lòng của học viên, có thái độ**

#### **chính sách quản lý chất lượng dịch vụ phù hợp để gia tăng sự thu hút và giữ chân học viên theo học**

Việc phân tích mức độ quan trọng của từng yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học về chất lượng dịch vụ đào tạo là rất quan trọng đối với các chính sách quản lý. Tuy vậy, nguồn lực của trường và trung tâm thì luôn có giới hạn nên chúng ta cần xác định mức độ quan trọng của từng yếu tố ảnh hưởng để xác định ưu tiên cải tiến điều chỉnh, đầu tư sao cho có hiệu quả nhất.

Trong giai đoạn hiện nay, trường và trung tâm nên gia tăng sự hài lòng của học viên bằng cách tác động điều chỉnh vào những yếu tố có trọng số  $\beta'$  cao, như Sự cảm thông là vấn đề quan trọng nhất, tác động lớn nhất đến sự hài lòng của người học ( $\beta' = 0.297$ ), vượt trội hơn so với ảnh hưởng của các yếu tố khác: Năng lực phục vụ ( $\beta' = 0.273$ ); Mức độ tin cậy ( $\beta' = 0.169$ ); và Phương tiện hữu hình ( $\beta' = 0.168$ ).

Theo kết quả thống kê mô tả đối với thang đo Sự cảm thông cho thấy: Đa số học viên đều đánh giá ở mức độ “đồng ý” với cả 4 biến quan sát trong thang đo (trung bình Mean từ 3.36 - 3.59). Trong đó, tiêu chí CT2 “Học viên là trung tâm của quá trình đào tạo” được đánh giá thấp nhất với điểm trung bình là 3.59, vì thế các trường, trung tâm nên tập trung cải tiến tiêu chí này, thật sự coi “Học trò là Trung tâm!”.

#### **5.3. Quan tâm đến sự khác biệt giữa các nhóm lao động**

Như đã trình bày, sự khác biệt giữa các nhóm người học tập (được phân chia theo giới tính, độ tuổi, chức danh nghề nghiệp, thâm niên công tác, thu nhập và trình độ học vấn) về mức độ hài lòng với chất lượng dịch vụ khác nhau. Đây là những điểm nhà quản lý chất lượng cần nghiên cứu sâu hơn và có các chính sách quản lý chất lượng dịch vụ đào tạo phù hợp với từng nhóm học viên đến học tập... ■

### **TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

#### **Tiếng Việt**

Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Thống kê, Hà Nội.

Tiếng Anh

1. Chua, C. (2004), "Perception of quality in higher education", Proceedings of the Australian universities quality forum 2004, Adelaide, Australia 7-9 July 2004
2. Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(July):55-58
3. Bakakus, E. & Boller, G.W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24, 253-68.
4. Gronroos, C. A. (1984). Service Quality Model and Its Marketing Implications European. *Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
5. Kotler, P., and Armstrong, G. (2004). *Principles of marketing*, 10th edition. N.J., Pearson Education.

**Ngày nhận bài: 5/7/2020**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 15/7/2020**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 25/7/2020**

*Thông tin tác giả:*

**ThS. GVC. LÊ HỒNG LAM**

**Khoa Kinh tế - Trường Đại học Nha Trang**

**A STUDY ON THE SATISFACTION OF DRIVING LEARNERS  
WITH THE QUALITY OF DRIVER TRAINING SERVICES  
IN NHA TRANG CITY, KHANH HOA PROVINCE**

● **Master. LE HONG LAM**

Senior Lecturer, Faculty of Economics, Nha Trang University

**ABSTRACT:**

This study identifies factors of training service quality affecting the satisfaction of driving learners in Nha Trang City, Khanh Hoa Province. This study employed qualitative research and quantitative research methods to build a research model with 230 surveyed samples. The survey scale was tested by using the Cronbach' alpha and exploratory factor analysis (EFA) analyses. Meanwhile, the theoretical research model was tested by using the multiple linear regression analysis. This study's findings find that 4 factors including (1) Empathy, (2) Service capacity, (3) Reliability and (4) Tangible means affect the satisfaction of driving learners. In which, the empathy factor is the most important determinant of the driving learners' satisfaction with the quality of driver training services.

**Keywords:** Satisfaction, service quality, driver training, Nha Trang City, Khanh Hoa Province.