

## GIÁO DỤC - ĐÀO TẠO

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC VIÊN  
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG KỸ THUẬT  
NGHIỆP VỤ GIAO THÔNG VẬN TẢI AN GIANGNguyễn Thị Huỳnh Châu<sup>1</sup>, Trần Bá Nhẫn<sup>2</sup>, Trần Trọng Khuê<sup>3\*</sup>

## Tóm tắt

Nghiên cứu Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang được thực hiện từ tháng 3/2023 đến 9/2023. Nghiên cứu này sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA), Phân tích hồi quy đa biến để xác định nhân tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên, nhân tố nào có ảnh hưởng mạnh nhất, nhân tố nào ảnh hưởng thấp nhất. Đối tượng khảo sát là 300 học viên lái xe ô tô từ các khóa học tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang. Kết quả nghiên cứu đã xác định 05 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang theo thứ tự: (1) Thương hiệu, uy tín; (2) Năng lực và thái độ giáo viên; (3) Công tác quản lý học viên; (4) Cơ sở vật chất, trang thiết bị và (5) Chất lượng đào tạo. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang trong thời gian tới.

**Từ khóa:** chất lượng dịch vụ đào tạo; EFA; học viên học lái xe ô tô; phân tích hồi quy; sự hài lòng của học viên; Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang

## Abstract

The study “Factors affecting student satisfaction with the quality of driver training services at An Giang Transport Technical School” was conducted from March 2023 to September 2023. This study uses exploratory factor analysis (EFA) and multivariate regression analysis to determine which factors affect student satisfaction, which factors have the most important influence, and which factors affect student satisfaction. Which factor is the most important? In particular, the survey subjects were 300 car driving students from courses at; An Giang Transportation Technical and Professional School. Research results

<sup>1</sup> Công ty CP In & Bao bì Đồng Tháp.

<sup>2</sup> Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang.

<sup>3</sup> Trường Đại học Văn Lang

\* Người chịu trách nhiệm bài viết: Trần Trọng Khuê (Email: khue.tt@vlu.edu.vn)

**Keywords:** *quality of training services; EFA; students learning to drive cars; regression analysis; student satisfaction; An Giang Transportation Technical and Professional School.*

luôn đặt tiêu chí nâng cao chất lượng giảng dạy, đảm bảo cơ sở hạ tầng phương tiện, dịch vụ chăm sóc học viên và đảm bảo sự hài lòng của học viên là mục tiêu tiên quyết.

Xuất phát từ thực tế quan trọng này, nhóm tác giả đã tiến hành nghiên cứu: *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang*. Trong phạm vi bài viết này, nhóm tác giả nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang. Qua đó, đề xuất các hàm ý quản trị để nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang.

### 2.1. Khái niệm dịch vụ và chất lượng dịch vụ

Theo Kotler & Armstrong (2004): Dịch vụ là mọi hành động và kết quả mà một bên có thể cung cấp cho bên kia chủ yếu là vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu một cái gì đó hữu hình. Sản phẩm của nó có thể có hoặc không thể gắn liền với một sản phẩm vật chất. Còn theo ISO 9000: “Dịch vụ là kết quả ít nhất một hoạt động cần được tiến hành tại nơi tương giao giữa người cung cấp và khách hàng và thường không hữu hình. Trong đó khách hàng

là tổ chức hay cá nhân nhận sản phẩm, người tiêu dùng, người hưởng dịch vụ, người sử dụng cuối cùng, người bán lẻ, người được hưởng lợi và người mua... khách hàng có thể là khách hàng nội bộ hay bên ngoài tổ chức”.

Đặc điểm của dịch vụ: là có tính vô hình, có tính không tách rời giữa sản xuất và tiêu dùng, tính không ổn định về chất lượng và tính mau hỏng.

Theo TCVN và ISO – 9000: chất lượng dịch vụ là mức phù hợp của sản phẩm dịch vụ thỏa mãn các yêu cầu đề ra hoặc định trước của người mua. Chất lượng dịch vụ là sự tạo nên trừu tượng, khó nắm bắt bởi các đặc tính riêng của dịch vụ, sự tiếp cận chất lượng được tạo ra trong quá trình cung cấp dịch vụ, thường xảy ra trong sự gặp gỡ giữa khách hàng và nhân viên giao tiếp.

Đặc trưng của chất lượng của dịch vụ: là tính vô hình (phi vật chất), không thể chia cắt được; không ổn định; không lưu giữ được.

## **2.2. Khái niệm đào tạo nghề, đào tạo và cấp giấy phép lái xe ô tô các hạng**

Theo Luật Giáo dục nghề nghiệp năm 2014: “Đào tạo nghề là hoạt động dạy nghề, học nghề nhằm chuẩn bị những điều kiện cần thiết để mọi người có thể tự tạo việc làm, kiếm việc làm hoặc có cơ hội nâng cao chất lượng của quá trình lao động và thăng tiến trong nghề nghiệp”. Đào tạo nghề là một nhiệm vụ trọng tâm trong việc phát triển nguồn nhân lực và gắn với việc giải quyết nhu cầu về việc làm của người lao động.

Đặc điểm của đào tạo nghề: (1) người lao động ở nông thôn được tham gia chương trình đào tạo nghề của Chính phủ; (2) kinh phí đào tạo có thể được hỗ trợ từ ngân sách trung ương, địa phương, doanh nghiệp; (3) đào tạo nghề gắn với giải quyết việc làm; (4) có sự kết hợp

của nhiều bên tham gia để đào tạo; (5) từng bước thay đổi những định hướng giá trị nghề nghiệp; (6) chuyển dần từ đào tạo nghề một lần sang đào tạo, bồi dưỡng liên tục, suốt đời

Theo Thông tư 12/2017/TT-BGTVT của Bộ Giao thông Vận tải quy định về đào tạo, sát hạch, cấp phép lái xe cơ giới đường bộ Việt Nam thì việc đào tạo và cấp giấy phép lái xe có các hạng giấy phép lái xe sau: hạng A (A1, A2, A3); hạng B (B1, B2, B1.1); hạng C; hạng D; hạng E; hạng F (FC, FD, FE)

## **2.3. Khái niệm sự hài lòng**

Theo Kolter, P., & Keller, K.L (2013): “Sự hài lòng của khách hàng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm (hay dịch vụ) với những kỳ vọng của người đó”.

Theo Kurtz & Clow (1998): “Sự thỏa mãn khách hàng là trạng thái của họ khi cảm nhận về chất lượng dịch vụ so với kỳ vọng. Sự kỳ vọng của khách hàng có thể chia làm 3 mức: lý tưởng (ideal), sự mong đợi (desired) và sự phù hợp (adequate)”.

Theo Hallowel (1996): sự hài lòng khách hàng là kết quả cảm nhận về giá trị nhận được của khách hàng sau khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ.

Theo Tse và Wilton, 1988 cho rằng: Sự hài lòng là cảm giác thỏa mãn hoặc thất vọng của một người xuất phát từ việc so sánh hiệu quả (hoặc năng suất) nhận thức được của sản phẩm/dịch vụ so với kỳ vọng.

## **3. Thang đo và phương pháp nghiên cứu**

### **3.1. Phương pháp nghiên cứu:**

Nhóm tác giả thu thập từ số liệu thứ cấp từ các báo cáo tổng kết hoạt động tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang; lược khảo các tài liệu có liên quan

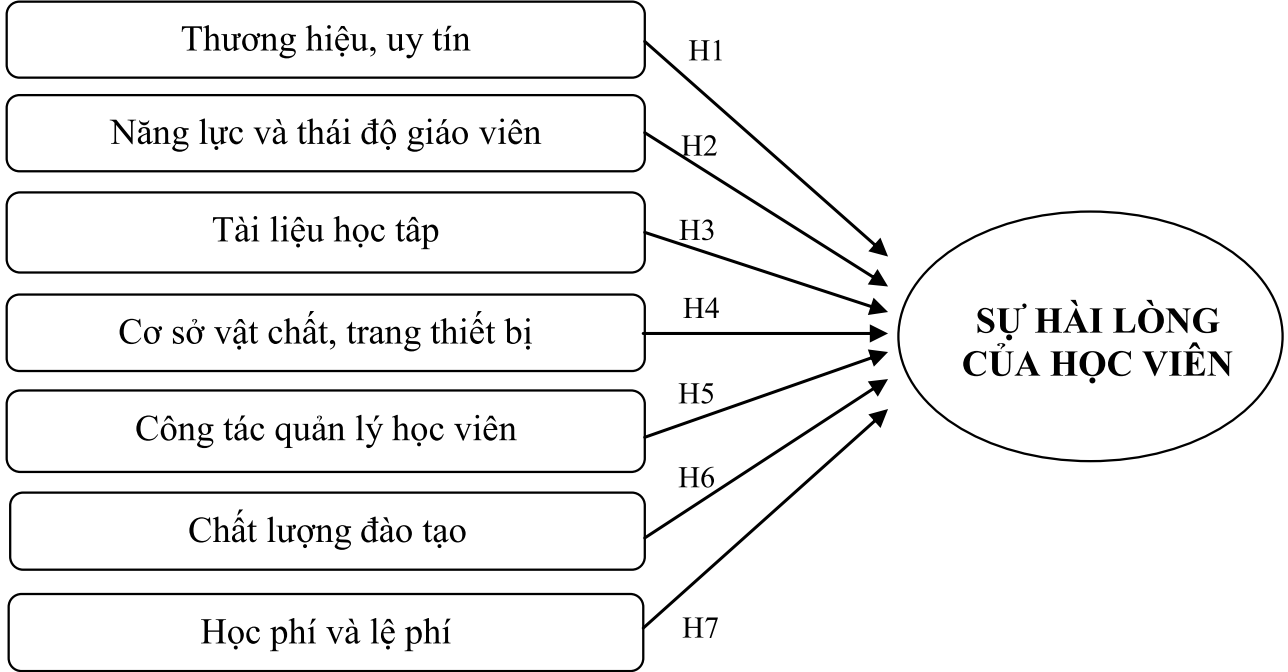
đến lĩnh vực nghiên cứu, tham khảo ý kiến chuyên gia làm cơ sở hình thành thang đo. Tiếp đến, tác giả tiến hành khảo sát 300 học viên của các khoa học tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang; nhóm tác giả tiến hành thống kê mẫu nghiên cứu, phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và chỉ chọn khi Cronbach's Alpha của thang đo  $\geq 0,6$ ; phân tích nhân tố khám phá EFA với hệ số kiểm định Bartlett ( $\text{sig.} < 0,05$ ) và giá trị KMO phải nằm trong đoạn  $[0,5 - 1]$ ; phân tích hồi qui đa biến.

**3.2. Giả thuyết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu đề xuất:**

**3.2.1. Giả thuyết nghiên cứu**

*H1: Thương hiệu, uy tín ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng (SHL) của học viên (+).*

*H2: Năng lực và thái độ giáo viên ảnh*



**Hình 2.1: Mô hình nghiên cứu đề xuất**

*(Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả)*

**3.3. Thiết kế và mã hóa thang đo**

Thang đo được sử dụng trong nghiên cứu này dựa vào lý thuyết và các nghiên cứu

hưởng cùng chiều với SHL của học viên (+).

*H3: Tài liệu học tập ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của học viên (+)*

*H4: Cơ sở vật chất, ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của học viên (+).*

*H5: Công tác quản lý học viên ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của học viên (+)*

*H6: Chất lượng Đào tạo ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của học viên (+)*

*H7: Học phí và lệ phí ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của học viên (+).*

**3.2.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất**

Nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu gồm 07 nhân tố tác động sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang như sau:

đã có trong và ngoài nước. Các thang đo này được điều chỉnh và bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế tại Trường Kỹ thuật nghiệp

vụ Giao thông vận tải An Giang. Nghiên cứu này sẽ kiểm định thang đo, mô hình nghiên cứu và giả thuyết, có 8 thang đo (7 biến độc lập và 01 biến phụ thuộc), cụ thể:

**Bảng 3.1: Bảng mã hóa thang đo**

| STT | Mã hóa | Biến quan sát                                                                                                      |
|-----|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | UTTH1  | Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang có uy tín trên thị trường                                    |
| 2   | UTTH2  | Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang có thương hiệu lớn trên thị trường                           |
| 3   | UTTH3  | Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang hoạt động lâu năm trên địa bàn và được nhiều người biết đến  |
| 4   | NLGV1  | Giáo viên có kiến thức, kỹ năng dạy thực hành lái xe tốt                                                           |
| 5   | NLGV2  | Giáo viên luôn nhiệt tình trong công tác giảng dạy, sẵn sàng giúp đỡ học viên                                      |
| 6   | NLGV3  | Có sự an toàn trong lái xe lúc giáo viên hướng dẫn                                                                 |
| 7   | NLGV4  | Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu, phương pháp truyền đạt tốt, dễ hiểu                                         |
| 8   | NLGV5  | Giáo viên chủ nhiệm luôn quan tâm và thông tin kịp thời đến học viên                                               |
| 9   | TLHT1  | Tài liệu tham khảo của trường phong phú, đáp ứng nhu cầu học viên                                                  |
| 10  | TLHT2  | Có hệ thống câu hỏi Luật Giao thông luyện tập trên máy tính rất thuận tiện                                         |
| 11  | TLHT3  | Có clip hướng dẫn các bài thực hành liên hoàn rất dễ thực hiện                                                     |
| 12  | CSVC1  | Trường khang trang, sạch sẽ, các phòng học đáp ứng nhu cầu về chỗ ngồi, âm thanh, ánh sáng, quạt                   |
| 13  | CSVC2  | Thiết bị nghe nhìn, tranh vẽ, hệ thống báo hiệu đường bộ...                                                        |
| 14  | CSVC3  | Thiết bị CNTT (đèn chiếu, projector...) phục vụ cho hoạt động giảng dạy và học tập hiện đại                        |
| 15  | CSVC4  | Chất lượng xe tập lái tốt                                                                                          |
| 16  | CSVC5  | Chất lượng sân bãi tập lái xe tốt, các đường vạch rõ nét                                                           |
| 17  | CTQL1  | Cách thức xét tuyển hồ sơ hợp lý, công bằng                                                                        |
| 18  | CTQL2  | Cách thức phân chia nhóm học thực hành lái xe khoa học                                                             |
| 19  | CTQL3  | Thái độ nhân viên quản lý thân thiện                                                                               |
| 20  | CTQL4  | Cách tổ chức khai giảng lớp học lái xe thuận tiện, hợp lý                                                          |
| 21  | CTQL5  | Thời gian chờ đợi kể từ khi nộp hồ sơ đến khi học ngắn; Kế hoạch học tập, lịch học lý thuyết, thực hành linh hoạt. |
| 22  | CLDT1  | Nội dung các môn học phù hợp, mang tính thực tiễn cao                                                              |
| 23  | CLDT2  | Trình tự sắp xếp nội dung các môn học hợp lý                                                                       |



| STT | Mã hóa | Biên quan sát                                                                                                 |
|-----|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 24  | CLDT3  | Sự tương quan giữa lý thuyết và thực hành phù hợp                                                             |
| 25  | CLDT4  | Thời lượng học thực hành đảm bảo đạt kỹ năng lái xe                                                           |
| 26  | HPLP1  | Mức học phí đào tạo lái xe ô tô các hạng thấp hơn các cơ sở khác                                              |
| 27  | HPLP2  | Các khoản phí khác phù hợp                                                                                    |
| 28  | HPLP3  | Giá cả học đồng học thêm giờ phù hợp                                                                          |
| 29  | SHL1   | Tôi cảm thấy hài lòng với phong cách phục vụ, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ viên chức trong trường |
| 30  | SHL2   | Tôi cảm thấy hài lòng với cơ sở vật chất, chương trình đào tạo của trường                                     |
| 31  | SHL3   | Tôi cảm thấy hài lòng với chi phí phải trả cho việc học tập tại trường                                        |
| 32  | SHL4   | Tôi cảm thấy hài lòng với quyết định của tôi khi chọn trường này                                              |
| 33  | SHL5   | Tôi sẽ giới thiệu bạn bè, người thân đến học ở trường                                                         |

(Nguồn:Nhóm tác giả tổng hợp)

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận kết quả nghiên cứu.

4.1. Kết quả nghiên cứu

4.1.1. Kết quả thống kê về mẫu nghiên cứu

Dữ liệu được thu thập trong nghiên cứu này thông qua kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp với 300 bảng khảo sát, nhóm tác giả thu về

300 bảng. Trong 300 bảng khảo sát thu về thì có 02 mẫu không đạt yêu cầu do khách hàng chọn nhiều câu trả lời trong cùng câu hỏi (câu hỏi cần 02 câu trả lời) và bị loại do nhiều câu hỏi trong phiếu khảo sát bị bỏ trống nên loại 02 phiếu. Còn 298 bảng khảo sát hợp lệ được mã hóa thông qua phần mềm SPSS 20.0 để phân tích. Những thông tin này được tóm tắt trong như sau:

Bảng 4.1: Kết quả thông tin khảo sát

|           | Khoản mục       | Số lượng | Tỷ lệ (%) |
|-----------|-----------------|----------|-----------|
| Giới tính | Nam             | 209      | 70,13%    |
|           | Nữ              | 89       | 29,87%    |
|           | Tổng            | 298      | 100,0%    |
| Độ tuổi   | Từ 18-22        | 46       | 15,44%    |
|           | Từ 23-35        | 121      | 40,60%    |
|           | Từ 36 - 55 tuổi | 109      | 36,58%    |
|           | Trên 55 tuổi    | 22       | 7,38%     |
|           | Tổng            | 298      | 100,00%   |

|                  | Khoản mục   | Số lượng   | Tỷ lệ (%)      |
|------------------|-------------|------------|----------------|
| Giấy phép lái xe | A           | 111        | 37,25%         |
|                  | B           | 84         | 28,19%         |
|                  | C           | 56         | 18,79%         |
|                  | Khác        | 47         | 15,77%         |
|                  | <b>Tổng</b> | <b>298</b> | <b>100,00%</b> |
| Thời điểm học    | Buổi sáng   | 45         | 15,10%         |
|                  | Buổi trưa   | 98         | 32,89%         |
|                  | Buổi chiều  | 65         | 21,81%         |
|                  | Buổi tối    | 90         | 30,20%         |
|                  | <b>Tổng</b> | <b>298</b> | <b>100,00%</b> |

(Nguồn: Phân tích dữ liệu từ SPSS)

#### 4.1.2. Kết quả thống kê mô tả về các biến nghiên cứu

Kết quả thống kê cho thấy các biến quan sát được học viên đánh giá ở mức độ cao. Đối với các biến quan sát của nhân tố phụ thuộc Sự hài lòng của học viên (SHL) có giá trị trung

bình lớn hơn 3, điều này cho thấy học viên khá đồng ý về nội dung này. Ngoài ra, độ lệch chuẩn của các biến quan sát  $< 1$ , cho thấy không có sự khác biệt quá lớn về mức độ đánh giá của học viên được khảo sát.

**Bảng 4.2: Thống kê mô tả biến nghiên cứu**

| STT                                  | Biến quan sát                                                                                                     | Nhỏ nhất | Lớn nhất | Trung bình | Độ lệch chuẩn |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|------------|---------------|
| <b>Uy tín, thương hiệu</b>           |                                                                                                                   |          |          |            |               |
| UTTH1                                | Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang có uy tín trên thị trường                                   | 1        | 5        | 3,376      | 1,0539        |
| UTTH2                                | Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang có thương hiệu lớn trên thị trường                          | 1        | 5        | 3,419      | 0,9959        |
| UTTH3                                | Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang hoạt động lâu năm trên địa bàn và được nhiều người biết đến | 1        | 5        | 3,557      | 0,9873        |
| <b>Năng lực và thái độ giáo viên</b> |                                                                                                                   |          |          |            |               |
| NLGV1                                | Giáo viên có kiến thức, kỹ năng dạy thực hành lái xe tốt                                                          | 1        | 5        | 3,527      | 0,8414        |

| STT                            | Biến quan sát                                                                                    | Nhỏ nhất | Lớn nhất | Trung bình | Độ lệch chuẩn |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|------------|---------------|
| NLGV2                          | Giáo viên luôn nhiệt tình trong công tác giảng dạy, sẵn sàng giúp đỡ học viên                    | 1        | 5        | 3,547      | 0,8406        |
| NLGV3                          | Có sự an toàn trong lái xe lúc giáo viên hướng dẫn                                               | 1        | 5        | 3,664      | 0,8337        |
| NLGV4                          | Giáo viên có kiến thức chuyên môn sâu, phương pháp truyền đạt tốt, dễ hiểu                       | 1        | 5        | 3,607      | 0,8021        |
| NLGV5                          | Giáo viên chủ nhiệm luôn quan tâm và thông tin kịp thời đến học viên                             | 1        | 5        | 3,544      | 0,8527        |
| Tài liệu học tập               |                                                                                                  |          |          |            |               |
| TLHT1                          | Tài liệu tham khảo của trường phong phú, đáp ứng nhu cầu HV                                      | 1        | 5        | 3,614      | 0,9439        |
| TLHT2                          | Có hệ thống câu hỏi Luật Giao thông luyện tập trên máy tính rất thuận tiện                       | 1        | 5        | 3,221      | 0,9417        |
| TLHT3                          | Có clip hướng dẫn các bài thực hành liên hoàn rất dễ thực hiện                                   | 1        | 5        | 3,510      | 0,8655        |
| Cơ sở vật chất, trang thiết bị |                                                                                                  |          |          |            |               |
| CSVC1                          | Trường khang trang, sạch sẽ, các phòng học đáp ứng nhu cầu về chỗ ngồi, âm thanh, ánh sáng, quạt | 1        | 5        | 3,745      | 0,9403        |
| CSVC2                          | Thiết bị nghe nhìn, tranh vẽ, hệ thống báo hiệu đường bộ...                                      | 1        | 5        | 3,711      | 0,9342        |
| CSVC3                          | Thiết bị CNTT (đèn chiếu, projector...) phục vụ cho hoạt động giảng dạy và học tập hiện đại      | 1        | 5        | 3,671      | 0,8985        |
| CSVC4                          | Chất lượng xe tập lái tốt                                                                        | 1        | 5        | 4,064      | 0,7909        |
| CSVC5                          | Chất lượng sân bãi tập lái xe tốt, các đường vạch rõ nét                                         | 1        | 5        | 3,775      | 0,8837        |
| Công tác quản lý học viên      |                                                                                                  |          |          |            |               |
| CTQL1                          | Cách thức xét tuyển hồ sơ hợp lý, công bằng                                                      | 1        | 5        | 3,715      | 0,9334        |
| CTQL2                          | Cách thức phân chia nhóm học thực hành lái xe khoa học                                           | 1        | 5        | 3,403      | 0,8794        |
| CTQL3                          | Thái độ nhân viên quản lý thân thiện                                                             | 1        | 5        | 3,634      | 0,8783        |

| STT                             | Biến quan sát                                                                                                      | Nhỏ nhất | Lớn nhất | Trung bình | Độ lệch chuẩn |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|------------|---------------|
| CTQL4                           | Cách tổ chức khai giảng lớp học lái xe thuận tiện, hợp lý                                                          | 1        | 5        | 3,768      | 0,8704        |
| CTQL5                           | Thời gian chờ đợi kể từ khi nộp hồ sơ đến khi học ngắn; Kế hoạch học tập, lịch học lý thuyết, thực hành linh hoạt. | 1        | 5        | 3,537      | 0,8991        |
| <b>Chất lượng đào tạo</b>       |                                                                                                                    |          |          |            |               |
| CLDT1                           | Nội dung các môn học phù hợp, mang tính thực tiễn cao                                                              | 1        | 5        | 3,124      | 1,0024        |
| CLDT2                           | Trình tự sắp xếp nội dung các môn học hợp lý                                                                       | 1        | 5        | 3,342      | 0,9304        |
| CLDT3                           | Sự tương quan giữa lý thuyết và thực hành phù hợp                                                                  | 1        | 5        | 3,517      | 0,9436        |
| CLDT4                           | Thời lượng học thực hành đảm bảo đạt kỹ năng lái xe                                                                | 1        | 5        | 3,755      | 0,7895        |
| <b>Học phí và lệ phí</b>        |                                                                                                                    |          |          |            |               |
| HPLP1                           | Mức học phí đào tạo lái xe ô tô các hạng thấp hơn các cơ sở khác                                                   | 1        | 5        | 3,393      | 0,8666        |
| HPLP2                           | Các khoản phí khác phù hợp                                                                                         | 1        | 5        | 3,493      | 0,8175        |
| HPLP3                           | Giá cả hợp đồng học thêm giờ phù hợp                                                                               | 1        | 5        | 3,356      | 0,8455        |
| <b>Sự hài lòng của học viên</b> |                                                                                                                    |          |          |            |               |
| SHL1                            | Tôi cảm thấy hài lòng với phong cách phục vụ, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ viên chức trong trường      | 1        | 5        | 3,611      | 0,9263        |
| SHL2                            | Tôi cảm thấy hài lòng với cơ sở vật chất, chương trình đào tạo của trường                                          | 1        | 5        | 3,560      | 0,8437        |
| SHL3                            | Tôi cảm thấy hài lòng với chi phí phải trả cho việc học tập tại trường                                             | 1        | 5        | 3,520      | 0,8883        |
| SHL4                            | Tôi cảm thấy hài lòng với quyết định của tôi khi chọn trường này                                                   | 1        | 5        | 3,487      | 0,9072        |
| SHL5                            | Tôi sẽ giới thiệu bạn bè, người thân đến học ở trường                                                              | 1        | 5        | 3,550      | 0,8718        |

(Nguồn: Phân tích dữ liệu của nhóm tác giả từ SPSS)



4.1.3. Phân tích và đánh giá thang đo

Kết quả phân tích hệ số Cronbach’s Alpha của 7 nhân tố độc lập và 1 nhân tố phụ thuộc cho kết quả chất lượng. Điều này cho thấy các

thang đo đều đảm bảo chất lượng và các biến quan sát đều được giữ lại, không có biến quan sát nào bị loại bỏ. Cụ thể:

Bảng 4.3: Kết quả phân tích độ tin cậy Cronbach’s Alpha

| Nhân tố                                 | Biến quan sát | Biến bị loại | Cronbach’s Alpha | Đánh giá       |
|-----------------------------------------|---------------|--------------|------------------|----------------|
| Thang đo Uy tín, thương hiệu            | 3             | Không        | 0,786            | Chất lượng     |
| Thang đo Năng lực và thái độ giáo viên  | 5             | Không        | 0,908            | Chất lượng tốt |
| Thang đo Tài liệu học tập               | 3             | Không        | 0,786            | Chất lượng     |
| Thang đo Cơ sở vật chất, trang thiết bị | 5             | Không        | 0,817            | Chất lượng tốt |
| Thang đo Công tác quản lý học viên      | 5             | Không        | 0,878            | Chất lượng tốt |
| Thang đo Chất lượng đào tạo             | 4             | Không        | 0,792            | Chất lượng     |
| Thang đo Học phí và lệ phí              | 3             | Không        | 0,871            | Chất lượng tốt |
| Thang đo Sự hài lòng của học viên       | 5             | Không        | 0,930            | Chất lượng tốt |

Như vậy, tất cả các biến quan sát đều có thể được sử dụng đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA.

4.1.4. Phân tích nhân tố khám phá EFA

4.1.4.1. Phân tích nhân tố khám phá EFA với các biến độc lập

Kết quả KMO khá cao là 0,886 nằm trong khoảng [0,5 - 1], chứng tỏ rằng phân tích nhân tố là thích hợp với dữ liệu thực tế.

Bảng 4.4: Bảng kết quả KMO và Bartlett của biến độc lập

| KMO and Bartlett’s Test |                    |          |
|-------------------------|--------------------|----------|
| Hệ số KMO               |                    | 0,886    |
| Kiểm định Bartlett      | Approx. Chi-Square | 4901,938 |
|                         | Df                 | 378      |
|                         | Sig.               | 0,000    |

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả)

(Nguồn: phân tích dữ liệu của tác giả)

- Kết quả kiểm định mối tương quan giữa các biến quan sát (Bartlett): Qua kết quả phân tích cho thấy giá trị Sig. có kết quả là  $0,000 \leq 0,05$ . Điều này chứng tỏ các biến quan sát có tương quan trong mỗi nhân tố và các thang đo được xây dựng hoàn toàn độc lập với nhau.

- Kết quả kiểm định phương sai trích (% cumulative variance): cho thấy có đại lượng Eigenvalue lớn hơn 1 là 69,920% ( $> 50\%$ ). Điều này cho thấy rằng các kết quả trên đều phù hợp với tiêu chuẩn có thể chấp nhận được. Phương sai trích được giải thích rằng 69,920% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát (thành phần của nhân tố), còn 30,070% sự thay đổi được giải thích bởi các biến quan sát khác.

Kết quả của Bảng ma trận xoay cho thấy các thang đo thuộc các nhân tố hoàn toàn độc lập với nhau và cùng được hội tụ trong nhân tố đại diện cho đặc tính chung của nhóm thang

đo này. Nên 28 biến quan sát thuộc 07 nhân tố đều được giữ lại để nghiên cứu tiếp theo.

#### 4.1.4.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA với biến phụ thuộc

Kết quả KMO của biến phụ thuộc có giá trị 0,888 nằm trong khoảng  $[0,5 - 1]$ , điều đó chứng tỏ kết quả phân tích EFA cho biến phụ thuộc là phù hợp, thích hợp với dữ liệu thực tế.

**Bảng 4.5: Bảng kết quả KMO và Bartlett của biến phụ thuộc**

| KMO and Bartlett's Test |                    |          |
|-------------------------|--------------------|----------|
| Hệ số KMO               |                    | 0,888    |
| Kiểm định Bartlett      | Approx. Chi-Square | 1163,322 |
|                         | Df                 | 3        |
|                         | Sig.               | 0,000    |

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của nhóm tác giả)

- Kết quả kiểm định mối tương quan giữa các biến quan sát (Bartlett): kiểm định Bartlett với  $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$  cho thấy rằng các biến quan sát có tương quan tuyến tính trong nhân tố sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang.

- Kết quả kiểm định phương sai trích (% cumulative variance): trong bảng Tổng phương sai được giải thích của biến phụ thuộc, kết quả của phương sai trích là 78,089% ( $> 50\%$ ) và đại lượng Eigenvalues bằng 1. Điều này cho thấy rằng các kết quả trên đều phù hợp với tiêu chuẩn có thể chấp nhận được. Phương sai trích được giải thích rằng 78,089% thay đổi của nhân tố sự hài lòng của học viên được giải thích bởi các biến quan sát, còn 21,911% sự thay đổi được giải thích bởi các biến quan sát khác.

Do chỉ thực hiện phân tích nhân tố khám

phá cho một nhóm nhân tố riêng biệt, nên các biến quan sát thuộc biến phụ thuộc Sự hài lòng của học viên chỉ hội tụ vào một nhóm duy nhất. Vì vậy, có 05 biến quan sát đại diện cho biến phụ thuộc sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang.

#### 4.1.5. Phân tích hồi quy tuyến tính

##### 4.1.5.1. Kết quả kiểm định mức độ giải thích của mô hình

Kết quả nhận được cho thấy mức ý nghĩa Sig. nhỏ hơn 5% bao gồm 5 nhân tố UTTH, NLGV, CSVC, CTQL, CLDT và 02 nhân tố TLHT và HPLP có giá trị Sig. lớn hơn 0,5% nên loại khỏi mô hình nghiên cứu. Hệ số xác định  $R^2 = 0,586$  (hay  $R^2$  hiệu chỉnh = 0,576) chứng minh cho sự phù hợp của mô hình. Nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính được xây dựng phù hợp với tập dữ liệu trên 58,6%. Nói cách khác 58,6% khác biệt của biến độc lập có thể giải thích bởi sự khác biệt của biến phụ thuộc. Cụ thể:

**Bảng 4.6: Bảng thống kê phân tích các hệ số hồi quy**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |       |                  |                         |
|----------------------------|-------------------|-------|------------------|-------------------------|
| Mô hình                    | R                 | $R^2$ | $R^2$ hiệu chỉnh | Độ lệch chuẩn ước lượng |
| 1                          | .766 <sup>a</sup> | .586  | .576             | .534                    |

a. Predictors: (Constant), CTQL,

UTTH, TLHT, CLDT, HPLP, CSVC, NLGV

b. Dependent Variable: SHL

(Nguồn phân tích dữ liệu của nhóm tác giả)

##### 4.1.5.2. Phân tích hồi quy đa biến

Xét giá trị Sig. của thống kê trong phương trình hồi quy cho thấy: trong 07 nhân tố thì

có 05 nhân tố ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của học viên với mức ý nghĩa đều Sig. đều <0,05, riêng có 02 nhân tố là TLHT và HPLP có giá trị Sig. Lần lượt là 0,132 và 0,075

đều > 0,05. Xét về mức ý nghĩa thì 2 biến này không có ý nghĩa trong thống kê đối với hồi qui nên tác giả loại biến này khỏi mô hình nghiên cứu. Cụ thể:

**Bảng 4.7: Kết quả hệ số hồi quy**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                      |              |                 |        |      |                        |       |
|---------------------------|------------|----------------------|--------------|-----------------|--------|------|------------------------|-------|
| Mô hình                   |            | Hệ số chưa chuẩn hóa |              | Hệ số chuẩn hóa | t      | Sig. | Thống kê đa công tuyến |       |
|                           |            | B                    | Sai số chuẩn | Beta            |        |      | Độ chấp nhận           | VIF   |
| 1                         | (Constant) | -.611                | .218         |                 | -2.807 | .005 |                        |       |
|                           | UTTH       | .269                 | .041         | .287            | 6.608  | .000 | .758                   | 1.319 |
|                           | NLGV       | .279                 | .057         | .256            | 4.914  | .000 | .525                   | 1.906 |
|                           | TLHT       | .070                 | .046         | .066            | 1.510  | .132 | .738                   | 1.354 |
|                           | CSVC       | .148                 | .055         | .124            | 2.688  | .008 | .671                   | 1.491 |
|                           | CLDT       | .111                 | .044         | .111            | 2.495  | .013 | .726                   | 1.378 |
|                           | HPLP       | .089                 | .050         | .085            | 1.785  | .075 | .626                   | 1.597 |
|                           | CTQL       | .208                 | .048         | .202            | 4.316  | .000 | .655                   | 1.528 |

a. Dependent Variable: SHL

Hệ số phóng đại phương sai VIF (Variance Inflation factor – VIF) nhỏ (nhỏ hơn 10) cho thấy các biến độc lập này không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra. Do đó, mối quan hệ giữa các biến độc lập không ảnh hưởng đáng kể đến kết quả giải thích của mô hình hồi quy.

Từ bảng số liệu trên cho hàm hồi quy có dạng như sau:

$$SHL = 0,287 \cdot UTTH + 0,256 \cdot NLGV + 0,124 \cdot CSVC + 0,111 \cdot CLDT + 0,202 \cdot CTQL$$

Hệ số hồi quy mang dấu dương thể hiện các nhân tố trong mô hình hồi quy ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang.

(Nguồn phân tích dữ liệu của tác giả)

**4.2. Bàn luận về các nhân tố ảnh hưởng Sự hài lòng của học viên**

Trong 07 nhân tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang thì có 05 nhân tố được chấp nhận; có 02 nhân tố “Tài liệu học tập” và “Học phí, lệ phí” không có ý nghĩa thống kê nên bị loại khỏi mô hình nghiên cứu. Nghiên cứu sử dụng hệ số hồi quy chuẩn hóa để xác định mức độ tác động của từng nhân tố đến Sự hài lòng của học viên.

Dựa vào kết quả của mô hình hồi quy, nghiên cứu tìm thấy sự ảnh hưởng thuận chiều, có ý nghĩa thống kê của 5 nhân tố có ảnh hưởng đến Sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch

vụ đào tạo lái xe tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang theo thứ tự mức ảnh hưởng từ cao đến thấp: (1) Thương hiệu, uy tín 29,29%; (2) Năng lực và thái độ

giáo viên 26,12%; (3) Công tác quản lý học viên 20,61%; (4) Cơ sở vật chất, trang thiết bị 12,65% và (5) Chất lượng đào tạo 11,33%.

**Bảng 4.8: Mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố**

| STT  | Giả thuyết                     | Hệ số Beta chuẩn hóa | Tỷ trọng (%) | Thứ tự |
|------|--------------------------------|----------------------|--------------|--------|
| 1    | Thương hiệu, uy tín            | 0,287                | 29,29        | 1      |
| 2    | Năng lực và thái độ giáo viên  | 0,256                | 26,12        | 2      |
| 3    | Công tác quản lý học viên      | 0,202                | 20,61        | 3      |
| 4    | Cơ sở vật chất, trang thiết bị | 0,124                | 12,65        | 4      |
| 5    | Chất lượng đào tạo             | 0,111                | 11,33        | 5      |
| Tổng |                                | 0,980                | 100          |        |

## 5. Kết luận và hàm ý quản trị từ kết quả nghiên cứu

### 5.1. Kết luận

Với mục tiêu nghiên cứu đã được xác định, qua quá trình phân tích và đo lường các yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang, đề tài đã nghiên cứu đạt được những kết quả như sau:

Dựa vào cơ sở lý luận và các nghiên cứu trước đây của các tác giả trong và ngoài nước, nhóm tác giả đã xác định được mô hình nghiên cứu sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang bao gồm 7 nhân tố: Thương hiệu, uy tín, Năng lực và thái độ giáo viên, Tài liệu học tập, Cơ sở vật chất, trang thiết bị, Công tác quản lý học viên, Chất lượng đào tạo và Học phí và lệ phí; Biến phụ thuộc là Sự hài lòng của học viên. Qua quá trình phân tích và đo lường, nhóm tác

(Nguồn: phân tích dữ liệu của nhóm tác giả)

giả đã xác định được mức độ ảnh hưởng của 05 nhân tố này đến sự hài lòng của học viên với mức độ ảnh hưởng lần lượt theo thứ tự là: (1) Thương hiệu, uy tín (28,70%); (2) Năng lực và thái độ giáo viên (25,6%); (3) Công tác quản lý học viên (20,2%); (4) Cơ sở vật chất, trang thiết bị (12,40%) và (5) Chất lượng đào tạo (11,10%).

Kết quả nghiên cứu phù hợp với mục tiêu đặt ra, chứng tỏ mô hình lý thuyết đề ra là thích hợp với thực tế hiện nay, cũng như các giả thuyết trong mô hình lý thuyết đều được chấp nhận. Điều này có nghĩa là các giả thuyết nghiên cứu đều có ảnh hưởng đến Sự hài lòng của học viên về chất lượng dịch vụ đào tạo lái xe tại Trường Kỹ thuật nghiệp vụ Giao thông vận tải An Giang.

### 5.2. Hàm ý quản trị

#### 5.2.1. Thương hiệu, uy tín

- Chú trọng đến công tác quảng bá hình ảnh, thương hiệu của nhà trường thông qua việc tăng cường các hoạt động tài trợ vì cộng

đạy tốt, học tốt, tổ chức hội giảng, hội thi thiết  
bị dạy nghề, lái xe an toàn, kỹ năng xử lý tình  
huống khi lái xe...

*Ba là, có chính sách đào tạo, bồi dưỡng năng lực sư phạm giảng dạy cho giáo viên: tập trung xây dựng đội ngũ giáo viên có khả năng dạy tích hợp, vừa dạy lý thuyết vừa dạy thực hành để nâng cao hiệu quả truyền thụ kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp cho người học.*

*Bốn là, Giám sát, kiểm tra, đánh giá đối với chất lượng giáo viên giảng dạy: tăng cường các yếu tố giám sát chất lượng dịch vụ đào tạo, bồi dưỡng giáo viên, tổ chức đánh giá kỹ năng hướng dẫn thực hành, thực tế,... Qua đó các trường xem xét đánh giá giáo viên, từ đó có các kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực giáo viên.*

### 5.2.3. Công tác quản lý học viên

- Trên cơ sở uy tín và thương hiệu sẵn có của mình, nhà trường cần triển khai chủ trương mỗi CBQL và giáo viên là một kênh tuyển sinh cho nhà trường, tăng cường công tác tuyển sinh trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua các kênh phát thanh, truyền hình khu vực, tỉnh/thành; bằng pa-nô, áp-phích, tờ rơi. Phối, kết hợp với các doanh nghiệp, đơn vị liên kết đào tạo, các trường quân sự, cán bộ xã/phường để tăng cường công tác tuyển sinh. Ngoài ra, cần phải giao kết hợp đồng với một số cá nhân/tập thể làm cộng tác viên vệ tinh cho Nhà trường trong nhiệm vụ tư vấn tuyển sinh nhằm tăng cường chất lượng tiếp cận, tư vấn và chăm lo tinh thần cho học viên khi có có nhu cầu học lái xe.

- Nhà trường cần tuyển chọn đội ngũ cán bộ, nhân viên tuyển sinh có kinh nghiệm, đảm bảo đầy đủ năng lực để thực hiện công tác quản lý học viên, đồng thời dành nguồn

Số 35 năm 2024 | 61

kinh phí, điều kiện vật chất, bồi dưỡng hợp lý cho họ để thực hiện công tác quản lý, chăm sóc học viên từ đầu vào cho đến kết thúc khóa học, đảm bảo chất lượng quản lý học viên của nhà trường đủ sức cạnh tranh với các cơ sở đào tạo khác.

- Chú trọng đến việc mở rộng các công trình phúc lợi phục vụ cho đời sống, sức khỏe của học viên như: nhà chờ, khu nghỉ trưa cho học viên ở xa hoặc quân nhân giải ngũ, khu căn tin ăn uống đạt chuẩn, nhà vệ sinh sạch đẹp,... Thiết kế đường dây thoại tự động hỗ trợ với các số hotlink đến cán bộ được phân công giải quyết công việc của học viên theo hướng online và trực tuyến, theo từng chức năng ở khóa học.

#### 5.2.4. Cơ sở vật chất, trang thiết bị

Trong những năm qua, nhà trường đã có nhiều cố gắng trong công tác đầu tư xây dựng cơ sở vật chất phục vụ tốt cho công tác đào tạo và tăng sự cạnh tranh với các cơ sở đào tạo lái xe cùng ngành. Tuy nhiên, để ngày càng trở thành ưu thế thu hút học viên hơn nữa, nhà trường cần chú trọng tới các giải pháp pháp sau:

Có phương án đầu tư đồng bộ về chủng loại theo hạng xe tập lái, đầu tư thay thế, đổi mới các hệ thống máy tính tại các phòng thực hành luật giao thông đường bộ, đảm bảo về số lượng và chất lượng để phục vụ tốt cho công tác giảng dạy của giáo viên và thực hành luật giao thông đường bộ của học viên.

Chú trọng đầu tư hệ thống DAT - thiết bị giám sát thời gian và quãng đường học thực hành lái xe nhằm tối ưu phương pháp quản lý và đào tạo lái xe chuyên nghiệp, đảm bảo người học sẽ nắm được toàn bộ các kỹ năng cần thiết trước khi tham gia kỳ thi sát hạch và vững vàng điều khiển phương tiện sau khi thi cấp bằng.

#### 5.2.5. Chất lượng đào tạo

Trong quá trình đào tạo lái xe, nội dung chương trình đào tạo là một trong những yếu tố cốt lõi quyết định chất lượng đào tạo. Nhà trường cần tập trung các vấn đề sau:

- Cần phải điều chỉnh lại quy trình, hình thức đào tạo theo hướng mở rộng, xem xét nội dung kiến thức học viên có thể tự học, các trường hợp phải quy định học tập trung để bố trí hình thức đào tạo phù hợp, tạo điều kiện tốt nhất cho học viên được học, sát hạch để được cấp giấy phép lái xe, theo hướng tiết kiệm thời gian cho người học.

- Trong tổ chức đào tạo, nhà trường cần cung cấp các kiến thức chuyên môn để học viên nắm được tác dụng, cấu tạo và nguyên lý làm việc của các cụm, hệ thống chính trên xe ô tô thông dụng, biết đặc điểm kết cấu của ô tô hiện đại; biết được chế độ bảo dưỡng định kỳ, kiểm tra sửa chữa các hỏng hóc thông thường để có thể vận dụng vào việc xử lý các tình huống giao thông trên đường. Đồng thời, chú trọng giáo dục đạo đức cho học viên về ý thức trách nhiệm của người lái xe trong việc tự giác chấp hành Luật Giao thông đường bộ Việt Nam.

- Cần chuyển đổi nội dung chương trình theo hướng tăng kiến thức thực tế, bài tập thực hành theo hướng bám sát thực tiễn, tổ chức thích ứng với việc vừa sát hạch lái xe ô tô, học viên sẽ phải thi cả bài thi mô phỏng các tình huống giao thông trên máy tính.

- Nhà trường cần có phương án điều chỉnh thời gian học giữa lý thuyết và thực hành, phù hợp với yêu cầu thực tế, để bảo đảm hiệu quả kinh tế trong đào tạo, bảo đảm hình thành kỹ năng cho học viên sau khi học xong, chú trọng dạy về đạo đức lái xe, cách hành xử khi tình huống xấu xảy ra, nhằm nâng cao tay lái cho học viên sau khi hoàn thành chương trình học.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tiếng Việt

- [1] Bộ Giao thông vận tải (2017), *Thông tư Quy định về đào tạo, sát hạch, cấp giấy phép lái xe cơ giới đường bộ*. Thông tư số: 12/2012/TT-BGTVT.
- [2] Chính phủ Nước CHXHCN Việt Nam (2016), Quy định về điều kiện kinh doanh dịch vụ đào tạo lái xe ô tô và dịch vụ sát hạch lái xe, Nghị định số 65/2016/NĐ-CP
- [3] Ngô Văn Nhịp, Nguyễn Xuân Thủy, “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, Số 13 – 2021.
- [4] Quốc hội Nước CHXHCN Việt Nam (2008), *Luật Giao thông đường bộ*. Luật số 23/2008/QH12.
- [5] Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS tập 1 & tập 2*, Nhà xuất bản Hồng Đức, TPHCM.
- [6] Trần Quốc Việt (2022), “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người tiêu dùng đối với sản phẩm thực phẩm mang nhãn

*hàng riêng tại siêu thị Co.opMart Cần Thơ*”, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Cửu Long.

### Tiếng Anh

- [7] Hansemamark, O. C., Albinsson, M. (2004). *Customer requirement and retention: The experiences Intentions in Services*, Journal of Retailing, 76 (2),
- [8] Oliver, R. L (1993), *Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response*, Journal of Consumer Research, Vol. 20, No. 3:418-430;
- [9] Parasuraman, A. Zeithaml, V.A và Berry, L.L (1985), “*A conceptual model of service quality and its implications for future research*”. Journal of Marketing, tập 49, trang 41- 50.
- [10] Parasuraman, A. Zeithaml, V.A và Berry, L.L (1988), “SERVQUAL: A multiple – item scale for measuring consumer perception of service quality”. Journal of Retailing, tập 64, trang 12 – 40.
- [11] Tse, D.K and Wilton, P.C (1988). “Models of consumer satisfaction form: An extension”. Journal of Marketing Research, tập 25, trang 204 – 212.