

MỐI QUAN HỆ GIỮA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VỚI SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC: NGHIÊN CỨU TẠI PHÒNG ĐÀO TẠO TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐÀ LẠT

Nguyễn Thị Thuý⁽¹⁾

(1) Khoa Kinh tế - Trường Cao đẳng Đà Lạt
 Ngày nhận bài 23/7/2025; Chấp nhận đăng 5/8/2025
 Email: nguyenthithuy87@cddl.edu.vn

Tóm tắt

Tác giả áp dụng nghiên cứu định tính để xây dựng thang đo và định lượng để kiểm định mô hình nghiên cứu. Thông qua khảo sát người học tại Trường Cao đẳng Đà Lạt và phân tích trên phân tích thống kê SPSS phiên bản 20. Phân tích hồi quy chỉ ra: thủ tục hành chính ($\beta = 0,113$), tính hữu hình ($\beta = 0,119$), hiệu quả xử lý công việc ($\beta = 0,135$), nhân viên ($\beta = 0,233$) và tiếp cận dịch vụ giáo dục ($\beta = 0,384$) ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng người học đối với dịch vụ tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt. Trong đó “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” là yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của người học và “Thủ tục hành chính” có mức độ tác động thấp nhất trong mô hình nghiên cứu. Ngoài việc kiểm nghiệm tính thực tế của mô hình lý thuyết, nghiên cứu còn đưa ra hàm ý quản lý cho nhà trường để có cơ sở đưa ra các chính sách nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt.

Từ khoá: chất lượng dịch vụ, đào tạo, người học, sự hài lòng

Abstract

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY WITH STUDENT SATISFACTION: A STUDY AT THE TRAINING DEPARTMENT OF DALAT COLLEGE

The study adopts a mixed-methods approach, combining qualitative research for scale development and quantitative analysis for model testing. Data were collected through a structured survey administered to learners at Dalat College, and analyzed using SPSS version 20. The multiple linear regression results reveal that the following factors have statistically significant and positive impacts on student satisfaction with the services provided by the Training Department: Administrative Procedures ($\beta = 0.113$), Tangibility ($\beta = 0.119$), Work Processing Efficiency ($\beta = 0.135$), Staff ($\beta = 0.233$), and Accessibility to Educational Services ($\beta = 0.384$). Among these, Accessibility to Educational Services emerges as the most influential predictor, while Administrative Procedures have the weakest effect within the proposed model. Beyond empirically validating components derived from theoretical service quality frameworks, the study also proposes managerial implications for higher education institutions. These findings offer practical guidance for policy development aimed at enhancing the quality of administrative services within the Training Department of Dalat College.

1. Mở đầu

Trong bối cảnh giáo dục hiện đại ngày càng chú trọng chất lượng toàn diện, việc nâng cao dịch vụ hành chính và đào tạo chuyên nghiệp, hiệu quả, thân thiện với người học là yếu tố then chốt, góp phần nâng cao uy tín cơ sở giáo dục. Tại các trường cao đẳng, đại học, phòng Đào tạo giữ vai trò quan trọng trong hỗ trợ học sinh, sinh viên thực hiện các thủ tục học vụ như tuyển sinh, đăng ký học phần, xét tốt nghiệp và giải đáp thắc mắc. Mức độ hài lòng của người học thể hiện kết quả thực hiện hành chính và ảnh hưởng đến chất lượng học tập, sự gắn bó với nhà trường. Tại Trường Cao đẳng Đà Lạt, phòng Đào tạo là đầu mối triển khai các hoạt động này, nhưng chưa có nghiên cứu nào để đánh giá sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ hành chính. Do đó, khảo sát mức độ hài lòng và xác định các yếu tố ảnh hưởng là cần thiết để nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng mong đợi của sinh viên. Xuất phát từ thực tiễn đó, đề tài “Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người học: Nghiên cứu tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt” được thực hiện nhằm làm rõ các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người học và đề xuất hàm ý quản lý cho nhà trường làm cơ sở để đưa ra các chính sách giúp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Khái niệm sự hài lòng của khách hàng

Sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm trung tâm trong lĩnh vực marketing và hành vi tiêu dùng, tuy nhiên vẫn còn tồn tại nhiều cách hiểu và tranh luận học thuật về định nghĩa cụ thể của nó. Nhìn chung, phần lớn các nhà nghiên cứu cho rằng sự hài lòng phát sinh từ quá trình so sánh giữa kỳ vọng ban đầu của khách hàng và trải nghiệm thực tế sau khi sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ.

Phản ứng hài lòng hay không hài lòng sau tiêu dùng có thể được xem như một đánh giá mang tính chủ quan của khách hàng, được hình thành thông qua việc nhận thức sự khác biệt giữa những gì họ mong đợi và giá trị thực tế mà sản phẩm mang lại (Fornell, 1995).

Sự hài lòng là trạng thái cảm xúc phản ánh sự khác biệt giữa mong đợi và kết quả thực tế (Oliver, 1980). Hay, sự hài lòng như là một cảm giác hài lòng hoặc thất vọng của một người bằng kết quả của việc so sánh thực tế nhận được của sản phẩm (hay kết quả) trong mối liên hệ với những mong đợi của họ (Kotler, 2000). Vì vậy, mức độ hài lòng của học sinh, sinh viên được xem là một phản ứng mang tính chủ quan, phản ánh quá trình đánh giá và so sánh giữa kỳ vọng ban đầu về dịch vụ hành chính trong giáo dục và trải nghiệm thực tế mà họ nhận được trong quá trình thực hiện tại cơ sở đào tạo.

Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được đo lường trên cơ sở năm nội dung, cụ thể: tiếp cận dịch vụ giáo dục; cơ sở vật chất; môi trường giáo dục; hoạt động giáo dục và kết quả giáo dục (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2023).

Chỉ số hài lòng của người dân đối với chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 (SIPAS 2024) được xác định bao gồm năm thành phần chính: khả năng tiếp cận dịch vụ, quy trình thủ tục hành chính, năng lực và thái độ của công chức giải quyết công việc, chất lượng kết quả cung ứng dịch vụ và hiệu quả tiếp nhận, xử lý phản ánh cùng kiến nghị (Bộ Nội vụ, 2025).

2.2. *Chất lượng dịch vụ*

Chất lượng dịch vụ được đo lường dựa trên năm yếu tố bao gồm: sự tin cậy (reliability), tính hữu hình (tangibility), sự đảm bảo (assurance), sự đồng cảm (empathy) và sự đáp ứng (responsiveness) (Parasuraman và cộng sự., 1988). Cụ thể:

(1) Sự tin cậy (reliability): Là việc thực hiện dịch vụ đúng và phù hợp ngay lần đầu tiên.

(2) Tính hữu hình (tangibles): Nói về cơ sở vật chất, máy móc đồng phục của nhân viên.

(3) Sự đảm bảo (assurance): Phản ánh mức độ tổ chức cung cấp dịch vụ có thể truyền đạt sự tin cậy và cảm giác an toàn cho người sử dụng, bao gồm năng lực chuyên môn, thái độ phục vụ và cam kết bảo vệ thông tin cá nhân cũng như quyền lợi tài chính của họ.

(4) Sự đồng cảm (empathy): Thể hiện khả năng lắng nghe, thấu hiểu và phản hồi phù hợp với nhu cầu riêng biệt của từng cá nhân sử dụng dịch vụ, từ đó giúp tổ chức xác định và phục vụ hiệu quả nhóm khách hàng mục tiêu.

(5) Sự đáp ứng (responsiveness): Là khả năng phục vụ về chuyên môn nghiệp vụ và khả năng giao tiếp với khách hàng của nhân viên.

Chất lượng dịch vụ là cảm nhận của khách hàng về kết quả của dịch vụ. Chất lượng dịch vụ được hiểu là cảm nhận trực tiếp của khách hàng đối với kết quả thực tế của dịch vụ mà họ nhận được (Cronin và Taylor, 1992). Chính vì vậy, thang đo SERVPERF được Cronin và Taylor xây dựng vào năm 1992 nhằm nhấn mạnh rằng việc đánh giá chất lượng dịch vụ nên tập trung vào trải nghiệm thực tế, thay vì so sánh giữa kỳ vọng và cảm nhận như trong mô hình SERVQUAL. SERVPERF ra đời với mục tiêu lấp đầy khoảng trống còn tồn tại trong các phương pháp đo lường trước đó, qua đó phản ánh chính xác hơn mức độ hài lòng của khách hàng thông qua việc đánh giá hiệu suất thực tế của dịch vụ được cung cấp.

2.3. *Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ với sự hài lòng*

Chất lượng dịch vụ được xem là một trong những yếu tố then chốt, tác động trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách hàng. Khi dịch vụ được cung cấp đáp ứng tốt nhu cầu và kỳ vọng của người tiêu dùng, điều này góp phần xây dựng lòng tin và sự gắn bó của khách hàng đối với tổ chức. Vì vậy, việc cải thiện chất lượng dịch vụ không chỉ nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc củng cố vị thế và hình ảnh của doanh nghiệp trên thị trường.

3. **Mô hình nghiên cứu**

Dựa trên các lý thuyết nền tảng về chất lượng dịch vụ như mô hình SERVQUAL (Parasuraman và cộng sự., 1988), các báo cáo về đo lường mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính và thực tiễn hoạt động tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt, nghiên cứu này xây dựng mô hình nhằm đánh giá mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người học. Trong đó, sự hài lòng của người học được xác định là biến phụ thuộc – phản ánh mức độ cảm nhận tích cực hay tiêu cực của người học sau khi tiếp nhận và trải nghiệm dịch vụ tại phòng Đào tạo. Chất lượng dịch vụ trong nghiên cứu được đo lường thông qua sáu thành phần cụ thể: (1) tiếp cận dịch vụ giáo dục, (2) sự tin cậy, (3) tính hữu hình, (4) nhân viên, (5) thủ tục hành chính và (6) hiệu quả xử lý công việc. Đây

đều là các yếu tố thể hiện mức độ đáp ứng nhu cầu, mong đợi và sự thuận tiện mà người học cảm nhận được khi tương tác với hệ thống dịch vụ giáo dục. Từ đó, mô hình được sử dụng để kiểm định mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của người học, qua đó làm rõ mối quan hệ nhân – quả giữa chất lượng dịch vụ và cảm nhận của người học đối với chất lượng dịch vụ hành chính tại phòng đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt.

Các giả thuyết nghiên cứu:

H1: Tiếp cận dịch vụ giáo dục có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người học đối với dịch vụ tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt.

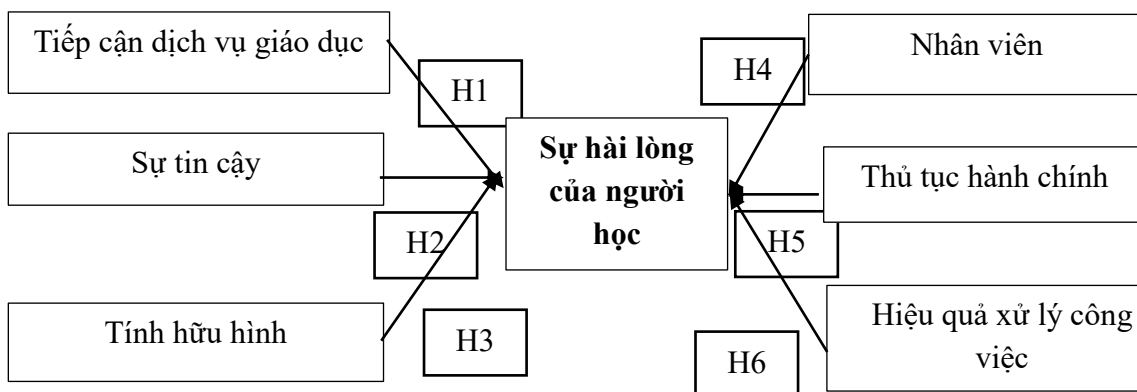
H2: Sự tin cậy có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng người học đối với dịch vụ tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt.

H3: Tính hữu hình có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người học đối với dịch vụ tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt.

H4: Nhân viên có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người học đối với dịch vụ tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt.

H5: Thủ tục hành chính có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người học đối với dịch vụ tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt.

H6: Hiệu quả xử lý công việc có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng người học đối với dịch vụ tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp định tính được sử dụng để xây dựng bản câu hỏi khảo sát. Sau đó tác giả tiến hành việc thu thập và phân tích dữ liệu định lượng.

Dữ liệu định lượng được thu thập thông qua khảo sát bảng hỏi trực tiếp sinh viên đang học Trường Cao đẳng Đà Lạt từ tháng 5-6 năm 2025 và áp dụng kỹ thuật lấy mẫu thuận tiện.

Kích thước mẫu, Theo Hair và cộng sự. (2009) cũng đề xuất tối thiểu là năm mẫu trên một biến quan sát. Với 33 thang đo, cần ít nhất 165 (33×5) bản khảo sát. Tác giả thực hiện khảo sát 500 người học tại trường Cao đẳng Đà Lạt.

Dữ liệu được xử lý và phân tích trên SPSS phiên bản 20 theo quy trình sau:

Đánh giá độ tin cậy thang đo, Phân tích nhân tố khám phá (EFA), Phân tích tương quan và Phân tích hồi quy đa biến.

5. Kết quả nghiên cứu

5.1. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo

Trên cơ sở nghiên cứu đánh giá độ tin cậy của 33 biến quan sát, đại diện cho bảy nhóm nhân tố được đưa vào phân tích độ tin cậy. Kết quả cho thấy biến quan sát TCDV5 (của nhóm Tiếp cận dịch vụ giáo dục) không đạt tiêu chuẩn nên loại ra khỏi mô hình nghiên cứu. Với bảy nhóm (32 biến quan sát) với hệ số Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,6 đạt chuẩn như sau:

Bảng 1. Kết quả phân tích độ tin cậy

Biến	Nội dung các mục hỏi	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Tiếp cận dịch vụ giáo dục (TCDV), Cronbach's Alpha =0,909					
TCDV1	Tôi dễ dàng tiếp cận các dịch vụ hành chính tại Phòng Đào tạo	13,72	2,883	,765	,892
TCDV2	Thời gian làm việc của Phòng Đào tạo phù hợp với lịch học của tôi	13,71	2,696	,840	,866
TCDV3	Có nhiều kênh để tôi thực hiện các thủ tục (trực tiếp, online, điện thoại)	13,68	2,898	,788	,884
TCDV4	Thông tin về dịch vụ được cung cấp đầy đủ, rõ ràng và dễ tìm	13,69	2,868	,784	,886
Sự tin cậy (STC), Cronbach's Alpha =0,809					
STC1	Phòng Đào tạo luôn cung cấp dịch vụ đúng như đã cam kết	13,24	2,723	,685	,731
STC2	Thông tin do Phòng Đào tạo cung cấp chính xác và đáng tin cậy	12,71	3,871	,512	,817
STC3	Thủ tục được xử lý đúng hạn và đầy đủ	13,25	2,649	,703	,721
STC4	Dịch vụ hành chính luôn được thực hiện nhất quán và chính xác	13,20	2,813	,653	,747
Tính hữu hình (HH), Cronbach's Alpha =0,861					
HH1	Cơ sở vật chất của Phòng Đào tạo hiện đại và sạch sẽ	14,78	8,907	,691	,830
HH2	Trang thiết bị hỗ trợ (máy tính, máy in) luôn hoạt động tốt	14,83	8,728	,683	,832
HH3	Các biểu mẫu và tài liệu được trình bày rõ ràng, dễ hiểu	14,68	9,158	,688	,830
HH4	Website và các kênh thông tin của Phòng Đào tạo dễ truy cập	14,67	9,340	,661	,837
HH5	Khu vực tiếp đón sinh viên thoáng đãng, thân thiện	14,70	9,140	,678	,833

Nhân viên (NV), Cronbach's Alpha =0,829					
NV1	Nhân viên có kiến thức chuyên môn tốt	17,56	4,093	,636	,792
NV2	Nhân viên thân thiện, lịch sự khi làm việc với sinh viên	17,63	4,057	,596	,804
NV3	Nhân viên sẵn sàng hỗ trợ và giải đáp thắc mắc	17,58	4,062	,645	,789
NV4	Tôi cảm thấy được tôn trọng khi làm việc với nhân viên	17,55	4,119	,656	,787
NV5	Nhân viên quan tâm và tận tâm với nhu cầu của sinh viên	17,58	4,220	,600	,802
Thủ tục hành chính (TTHC), Cronbach's Alpha =0,886					
TTHC1	Thủ tục hành chính tại Phòng Đào tạo đơn giản, dễ hiểu	15,50	8,214	,714	,864
TTHC2	Thủ tục không gây phiền hà hoặc rườm rà cho sinh viên	15,50	8,125	,725	,862
TTHC3	Các bước thực hiện thủ tục được hướng dẫn rõ ràng, minh bạch	15,50	8,242	,726	,862
TTHC4	Thời gian hoàn thành thủ tục hợp lý, không kéo dài	15,53	7,983	,725	,862
TTHC5	Việc chuẩn bị giấy tờ, hồ sơ thuận tiện, dễ dàng	15,52	8,149	,735	,859
Hiệu quả xử lý công việc (HQC.V), Cronbach's Alpha =0,884					
HQC.V1	Các thủ tục được xử lý nhanh chóng, đúng hạn	11,83	3,249	,747	,857
HQC.V2	Nhân viên phản hồi kịp thời các yêu cầu và thắc mắc	11,83	3,299	,748	,857
HQC.V3	Các vấn đề phát sinh được giải quyết hiệu quả, nhanh chóng	11,85	3,203	,770	,848
HQC.V4	Tôi không phải chờ đợi lâu khi làm thủ tục	11,85	3,288	,746	,858
Sự hài lòng (SHL), Cronbach's Alpha =0,854					
SHL1	Tôi hài lòng với chất lượng dịch vụ hành chính tại Phòng Đào tạo	18,87	2,483	,621	,838
SHL2	Dịch vụ hành chính đáp ứng tốt nhu cầu của tôi	18,85	2,476	,655	,828
SHL3	Tôi sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ này trong tương lai	18,79	2,612	,610	,839
SHL4	Tôi sẽ giới thiệu dịch vụ này cho bạn bè, sinh viên khác	18,78	2,482	,710	,814
SHL5	Tôi cảm thấy tin tưởng khi sử dụng dịch vụ tại Phòng Đào tạo	18,77	2,475	,755	,803

5.2. Xác định cấu trúc các thành phần của các yếu tố chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng của người học tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt

Đối với nhóm nhân tố độc lập: Phân tích nhân tố khám phá với 27 biến quan sát của sáu nhóm nhân tố độc lập (Tiếp cận dịch vụ giáo dục, sự tin cậy, tính hữu hình, nhân viên, thủ tục hành chính và hiệu quả xử lý công việc). Kết quả như sau: giá trị kiểm định kmo là 0,895 > 0,5, thỏa mãn điều kiện phân tích; giá trị kiểm định Bartlett (Sig.) = 0,000 < 0,05, nên mô hình có tương quan trong tổng thể; hệ số Initial Eigenvalues > 1, tổng phương sai trích có giá trị là 68,431 cho thấy, khả năng giải thích sự biến thiên trong mô hình nghiên cứu là 68,431% và giá trị này lớn hơn 50% đạt yêu cầu. Kết quả hình thành nên sáu nhóm nhân tố với hệ số tải các nhân tố lớn hơn 0,5 như giống như các nhân tố độc lập ban đầu.

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố đối với yếu tố độc lập

	Thủ tục hành chính	Tính hữu hình	Hiệu quả xử lý công việc	Nhân viên	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	Sự tin cậy
TTHC5	,828					
TTHC2	,817					
TTHC1	,817					
TTHC4	,816					
TTHC3	,815					
HH1		,795				
HH5		,777				
HH2		,775				
HH3		,772				
HH4		,766				
HQCV1			,831			
HQCV2			,830			
HQCV3			,825			
HQCV4			,797			
NV3				,764		
NV2				,763		
NV1				,753		
NV4				,727		
NV5				,699		
TCDV4					,808	
TCDV2					,804	
TCDV3					,783	
TCDV1					,748	
STC3						,835
STC1						,827
STC4						,819
STC2						,674

Đối với nhóm nhân tố phụ thuộc: Phân tích nhân tố khám phá với năm biến quan sát của nhóm nhân tố phụ thuộc là sự hài lòng của học sinh sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt. Kết quả cho thấy một nhóm nhân tố được hình thành với năm biến quan sát có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 với giá trị kiểm định KMO là 0,845 > 0,5, thỏa mãn điều kiện phân tích; giá trị kiểm định Bartlett (Sig.) = 0,000 < 0,05, nên mô hình có tương quan trong tổng thể; hệ số Initial Eigenvalues > 1, tổng phương sai trích có giá trị là 63,672 cho thấy, khả năng giải thích sự biến thiên trong mô hình nghiên cứu là 63,672 % và giá trị này lớn hơn 50%, đạt yêu cầu.

Qua đánh giá thang đo thấy 32 biến quan sát đã thỏa mãn các yêu cầu cần thiết để đưa vào phân tích tương quan.

5.3. Đánh giá mối quan hệ tuyến tính giữa các yếu tố chất lượng dịch vụ với sự hài lòng của người học tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt

Kết quả phân tích tương quan giữa sáu biến độc lập với một biến phụ thuộc cho thấy: Với mức ý nghĩa nhỏ hơn 0,01 và hệ số tương quan Pearson > 0 các biến độc lập: tiếp cận dịch vụ giáo dục (TCDV), sự tin cậy (STC), tính hữu hình (HH), nhân viên (NV), thủ tục hành chính (TTHC) và hiệu quả xử lý công việc (HQCV) có tương quan với sự hài lòng người học (SHL) đối với dịch vụ tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt. Trong đó, yếu tố sự tin cậy (STC) có hệ số tương quan thấp nhất là 0,177 và yếu tố tiếp cận dịch vụ giáo dục (TCDV) có hệ số tương quan cao nhất là 0,643. Vậy dữ liệu nghiên cứu đủ điều kiện để phân tích hồi quy.

5.4. Đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của người học tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt

Phân tích hồi quy tuyến tính bội được tiến hành theo phương pháp Enter nhằm kiểm định mức độ phù hợp của mô hình với dữ liệu thu thập. Kết quả cho thấy hệ số xác định hiệu chỉnh (Adjusted R²) đạt giá trị 0,510 đồng nghĩa với việc mô hình giải thích được khoảng 51,0% phương sai của biến phụ thuộc. Chỉ số Durbin–Watson đạt giá trị 1,785 nằm trong khoảng chấp nhận (1 < DW < 3), cho thấy hiện tượng tự tương quan trong phần dư không đáng kể.

Để đánh giá ý nghĩa thống kê của mô hình tổng thể, kiểm định F được thực hiện với giả thuyết H₀: R² = 0. Kết quả cho thấy F = 86,917 với giá trị sig. = 0,000, nhỏ hơn mức ý nghĩa 0,05. Do đó, có đủ cơ sở bác bỏ giả thuyết H₀ và kết luận rằng mô hình hồi quy có ý nghĩa thống kê, tức là các biến độc lập có tác động đến biến phụ thuộc trong tổng thể.

Xét mức ý nghĩa của các hệ số hồi quy riêng lẻ, biến “Sự tin cậy” (STC) có giá trị Sig > 0,05, cho thấy không có ảnh hưởng đáng kể đến mức độ hài lòng (SHL) của người học đối với dịch vụ tại phòng Đào tạo (đây là cơ sở để bác bỏ giả thuyết H₂: Sự tin cậy có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng người học đối với dịch vụ tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt). Trong khi đó, năm biến độc lập còn lại có Sig < 0,05, khẳng định vai trò tác động của chúng đến biến phụ thuộc.

Dựa trên hệ số chuẩn hóa Beta, mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng được sắp xếp theo thứ tự tăng dần như sau: Thủ tục hành chính (TTHC), tính hữu hình (HH), hiệu quả xử lý công việc (HQCV), nhân viên (NV) và tiếp cận dịch vụ giáo dục (TCDV).

Phương trình hồi quy tuyến tính bội được thiết lập như sau:

$$SHL = 0,113 TTHC + 0,119 HH + 0,135 HQCV + 0,233 NV + 0,394 TCDV$$

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai lệch chuẩn	Beta			Hệ số tolerance	VIF
1 (Constant)	1,840	,148		12,413	,000		
TCDV	,277	,030	,394	9,258	,000	,548	1,826
STC	-,006	,023	-,008	-,253	,800	,926	1,080
HH	,062	,019	,119	3,378	,001	,799	1,252
NV	,183	,028	,233	6,552	,000	,782	1,279
TTHC	,062	,018	,113	3,427	,001	,909	1,100
HQCV	,089	,025	,135	3,553	,000	,686	1,458

6. Thảo luận

Dựa vào kết quả phân tích hồi quy đa biến (bảng 3), cho thấy:

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội cho thấy năm biến độc lập trong mô hình đều có ảnh hưởng dương và có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của người học đối với dịch vụ tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt. Trong đó, biến “Tiếp cận dịch vụ

giáo dục” có hệ số hồi quy chuẩn hóa cao nhất ($\beta = 0,394$; Sig = 0,000). Điều này cho thấy, khi các yếu tố khác không thay đổi, trung bình mỗi khi mức độ tiếp cận dịch vụ giáo dục tăng lên một đơn vị độ lệch chuẩn thì mức độ hài lòng của người học cũng tăng thêm 0,394 đơn vị độ lệch chuẩn. Kết quả này hoàn toàn có ý nghĩa thống kê (Sig < 0,05), qua đó chấp nhận giả thuyết H1.

Tiếp theo, biến “Nhân viên” cũng cho thấy ảnh hưởng đáng kể với hệ số $\beta = 0,233$ (Sig = 0,000), nghĩa là mỗi đơn vị gia tăng về mức độ hài lòng với nhân viên sẽ kéo theo sự gia tăng 0,233 đơn vị độ lệch chuẩn trong mức độ hài lòng chung. Kết quả này chấp nhận giả thuyết H4.

Biến “Hiệu quả xử lý công việc” xếp thứ ba về mức độ ảnh hưởng ($\beta = 0,135$; Sig = 0,000), thể hiện rằng năng lực xử lý nhanh chóng và hiệu quả các yêu cầu của người học cũng có vai trò tích cực trong việc nâng cao mức độ hài lòng, nên chấp nhận giả thuyết H6.

Trong khi đó, hai biến “Tính hữu hình” ($\beta = 0,119$; Sig = 0,001) và “Thủ tục hành chính” ($\beta = 0,113$; Sig = 0,001) mặc dù có mức ảnh hưởng thấp hơn nhưng vẫn cho thấy mối quan hệ tích cực và có ý nghĩa thống kê với sự hài lòng. Điều này cho thấy, các yếu tố như cơ sở vật chất, trang thiết bị, và tính minh bạch, dễ hiểu trong các quy trình thủ tục cũng đóng góp vào việc trải nghiệm tích cực cho người học, qua đó chấp nhận giả thuyết H3 và H5.

Đặc biệt, biến “Sự tin cậy (STC)” có giá trị Sig > 0,05, điều này cho thấy yếu tố này không có ảnh hưởng đáng kể về mặt thống kê đến sự hài lòng trong mô hình nghiên cứu nên giả thuyết H2 bị bác bỏ. Kết quả này gợi mở rằng, trong các dịch vụ giáo dục công, yếu tố “sự tin cậy” cần được truyền thông tốt hơn nếu muốn nâng cao nhận thức và đánh giá của người học về tiêu chí này.

Kết quả này hoàn toàn phù hợp với đặc điểm môi trường giáo dục tại trường, nơi người học đánh giá cao sự dễ dàng, thuận tiện trong việc tiếp cận thông tin, tư vấn, hỗ trợ học vụ và các dịch vụ liên quan. Xét tổng thể, mô hình hồi quy đã khẳng định mối quan hệ chặt chẽ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người học, đồng thời cung cấp cơ sở thực tiễn cho việc cải tiến công tác đào tạo và phục vụ người học tại các cơ sở giáo dục công lập.

Từ kết quả nghiên cứu kết hợp với tình hình thực tế tại đơn vị, tác giả đưa ra các hàm ý cho nhà quản lý như sau:

(1) Nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục (TCDV)

Yếu tố này có hệ số ảnh hưởng cao nhất ($\beta = 0,384$) cho thấy người học đánh giá rất cao tính dễ tiếp cận, rõ ràng và thuận tiện của dịch vụ giáo dục. Để cải thiện yếu tố này, phòng Đào tạo cần: Cập nhật thường xuyên thông tin học vụ, kế hoạch học tập, lịch thi, các biểu mẫu, hướng dẫn thủ tục lên website trường, fanpage và cổng thông tin sinh viên; thiết lập kênh tư vấn qua email, mạng xã hội hoặc chatbot để hỗ trợ sinh viên nhanh chóng mà không cần đến trực tiếp; đơn giản hóa việc tra cứu thông tin thông qua việc thiết kế giao diện web thân thiện với người dùng, tích hợp chức năng tìm kiếm nhanh hoặc thư viện hỏi – đáp phổ biến và đảm bảo công bằng trong tiếp cận dịch vụ, hỗ trợ sinh viên ở các vùng xa hoặc có điều kiện hạn chế bằng việc tối ưu hóa hình thức làm thủ tục trực tuyến hoặc bố trí cán bộ hỗ trợ cá nhân.

(2) Tăng cường năng lực và thái độ phục vụ của nhân viên (NV)

Nhân viên là cầu nối trực tiếp giữa dịch vụ và người học. Với hệ số ảnh hưởng $\beta = 0,233$ có thể khẳng định rằng sự chuyên nghiệp, thân thiện và tận tâm của đội ngũ cán bộ là yếu tố quan trọng thúc đẩy sự hài lòng. Để cải thiện yếu tố này, phòng Đào tạo cần: Tổ chức tập huấn định kỳ về kỹ năng giao tiếp, giải quyết tình huống, chăm sóc người học và kỹ năng sử dụng phần mềm hành chính; thiết lập bộ quy tắc ứng xử trong phục vụ người học, gắn trách nhiệm cá nhân với tiêu chí đánh giá chất lượng công việc; áp dụng cơ chế phản hồi từ người học, triển khai phiếu đánh giá định kỳ để lắng nghe phản hồi và kịp thời điều chỉnh hành vi phục vụ và khuyến khích tinh thần phục vụ thông qua các hình thức khen thưởng, biểu dương cán bộ được người học đánh giá cao.

(3) Cải thiện hiệu quả xử lý công việc (HQC.V)

Với hệ số $\beta = 0,135$ cho thấy hiệu quả công việc phản ánh năng lực và tốc độ giải quyết các yêu cầu học vụ. Để cải thiện yếu tố này, phòng Đào tạo cần: Chuẩn hóa quy trình xử lý hồ sơ học vụ, thiết lập quy trình rõ ràng, có hướng dẫn minh bạch, thời hạn cụ thể và người phụ trách từng bước; số hóa quy trình nghiệp vụ bằng việc ứng dụng phần mềm quản lý sinh viên, tích hợp các chức năng xử lý học vụ như xác nhận giấy tờ, đăng ký học phần, đơn xin học lại,... để tăng tính minh bạch và tiết kiệm thời gian; rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ học vụ và thông báo kết quả rõ ràng qua email, hệ thống nội bộ và thiết lập cơ chế phản hồi nhanh cho phép người học tra cứu tiến độ xử lý hồ sơ hoặc khiếu nại nếu cần.

(4) Nâng cao yếu tố tính hữu hình (HH)

Tính hữu hình thể hiện qua cơ sở vật chất, trang thiết bị, tài liệu hướng dẫn, không gian phục vụ, ... Mặc dù hệ số ảnh hưởng không cao ($\beta = 0,119$), nhưng đây vẫn là yếu tố quan trọng đối với trải nghiệm của người học. Để cải thiện yếu tố này, phòng Đào tạo cần: Nâng cấp cơ sở vật chất tại phòng Đào tạo bố trí không gian đón tiếp sinh viên sạch sẽ, có bàn ghế chờ, bảng hướng dẫn quy trình làm việc; trang bị phương tiện hỗ trợ như máy tra cứu thông tin, máy in tự phục vụ, màn hình hiển thị lịch làm việc hoặc thông báo quan trọng; xây dựng tài liệu hướng dẫn thủ tục bằng hình ảnh/clip giúp sinh viên dễ hiểu và thao tác đúng ngay từ đầu và cải thiện hệ thống bảng biểu, bảng hướng dẫn rõ ràng, khoa học, dễ quan sát.

(5) Đơn giản hóa thủ tục hành chính (TTHC)

Mặc dù yếu tố “Thủ tục hành chính” có mức ảnh hưởng thấp nhất ($\beta = 0,113$) nhưng vẫn là rào cản phổ biến gây khó chịu cho người học nếu không được xử lý tốt. Để cải thiện yếu tố này, phòng Đào tạo cần: Tối giản biểu mẫu và giấy tờ yêu cầu, tích hợp thủ tục hành chính vào phần mềm quản lý, công khai, minh bạch các quy trình và sắp xếp cán bộ hướng dẫn tại quầy, sẵn sàng hỗ trợ sinh viên thao tác, điền biểu mẫu và tra cứu thông tin.

7. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng của người học về chất lượng dịch vụ tại phòng Đào tạo Trường Cao đẳng Đà Lạt bị tác động bởi các yếu tố như thủ tục hành chính (TTHC), tính hữu hình (HH), hiệu quả xử lý công việc (HQC.V), nhân viên (NV) và tiếp cận dịch vụ giáo dục (TCDV). Việc nhận biết các yếu tố này sẽ giúp phòng Đào tạo có cơ sở để đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ, tạo điều kiện học tập thuận lợi và tăng cường sự kết nối giữa sinh viên và nhà trường, đồng thời làm nền tảng cho sự phát triển dịch vụ đào tạo ngày càng chuyên nghiệp và hiệu quả hơn trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Giáo dục và Đào tạo (2023). *Quyết định về việc phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, giai đoạn 2023-2030*. Số 2034/QĐ-BGDĐT năm 2023.
- [2] Bộ Nội vụ (2025). *Quyết định về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2024 (SIPAS 2024)*. Số 267/QĐ-BNV ngày 28 tháng 3 năm 2025.
- [3] Cronin J. J. and Taylor S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- [4] Fornell C. (1995). The American customer satisfaction index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18.
- [5] Kotler P. (2000). *Marketing management* (10th ed.). Prentice Hall.
- [6] Oliver R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- [7] Parasuraman A., Zeithaml V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.