

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA PHỤ HUYNH ĐỐI VỚI DỊCH VỤ ĐÀO TẠO BẬC TIỂU HỌC TẠI CÁC TRƯỜNG TIỂU HỌC TƯ THỰC Ở THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Nguyễn Bảo Trung^{1*}

RESEARCH ON PARENTAL SATISFACTION WITH PRIMARY EDUCATION SERVICES AT PRIVATE PRIMARY SCHOOLS IN HO CHI MINH CITY, VIETNAM

Nguyen Bao Trung^{1*}

Tóm tắt – Mục tiêu của nghiên cứu là khảo sát mối quan hệ giữa các yếu tố trong việc cung cấp dịch vụ giáo dục ở cấp tiểu học và sự hài lòng của phụ huynh. Phương pháp được sử dụng là một mô hình thực nghiệm, tập trung vào 08 nhân tố có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng của phụ huynh, gồm 07 biến độc lập và 01 biến phụ thuộc. Kết quả của nghiên cứu cho thấy mối liên hệ giữa các yếu tố và sự hài lòng của phụ huynh, trong đó tất cả 07 giả thiết H1 – H7 đã được chấp thuận với mức độ tin cậy là 95%, và sự tác động giảm dần của từng nhân tố. Kết quả cụ thể là: chi phí học tập ($\beta_3 = 0,251$), khả năng phục vụ ($\beta_6 = 0,249$), sự cảm thông ($\beta_7 = 0,175$), chất lượng đào tạo ($\beta_4 = 0,170$), sự tin cậy ($\beta_2 = 0,168$), sự thích ứng ($\beta_5 = 0,116$) và phương tiện vật chất ($\beta_1 = 0,081$). Mô hình chứng minh được 56,6% sự biến thiên trong sự hài lòng của phụ huynh khi sử dụng dịch vụ đào tạo bậc tiểu học tại các cơ sở tiểu học tư thực ở Thành phố Hồ Chí Minh.

Từ khóa: dịch vụ đào tạo, sự hài lòng của phụ huynh, Thành phố Hồ Chí Minh, trường tiểu học tư thực.

Abstract – The study aimed research on the relationship between primary education services and parental satisfaction. The methodology em-

ployed is an experimental model focusing on eight factors that may influence parental satisfaction, with seven independent variables and one dependent variable. The results indicate a relationship between these factors and parental satisfaction, with all seven hypotheses (H1 – H7) accepted at a 95% confidence level according to the degree of decreasing influence of the following factors: cost of learning ($\beta_3 = 0.251$), service capacity ($\beta_6 = 0.249$), empathy ($\beta_7 = 0.175$), curriculum ($\beta_4 = 0.170$), reliability ($\beta_2 = 0.168$), responsiveness ($\beta_5 = 0.116$) and tangible means ($\beta_1 = 0.081$). The model accounts for 56.6% of the variation in parental satisfaction when using primary education services at private primary schools in Ho Chi Minh City.

Keywords: education services, Ho Chi Minh City, parental satisfaction, private primary schools.

I. MỞ ĐẦU

Trong vài năm trở lại đây, trình độ tiểu học ở Việt Nam đã được nâng cao ngang bằng với các nước trong ASEAN. Tỷ lệ huy động học sinh 6 tuổi vào lớp 1 đạt 99%, xếp thứ 2 tại khu vực ASEAN, chỉ đứng sau Singapore. Tỷ lệ học sinh hoàn tất chương trình tiểu học sau 5 năm đạt 92,08%, cao nhất khu vực ASEAN. Học sinh tiểu học Việt Nam tham dự các kỳ thi đều đạt điểm số cao nhất tại cộng đồng các quốc gia sử dụng tiếng Pháp. Tham gia các kỳ thi toán học APMOS, IMC, giải Robotics, cờ Vua, học sinh đã đạt điểm số cao, tạo dựng nền móng vững vàng sẵn sàng bước đi sang cấp trung học cơ sở.

¹ Quận ủy Quận 7, TP. HCM, Việt Nam

Ngày nhận bài: 31/7/2023; Ngày nhận bài chỉnh sửa: 23/11/2023; Ngày chấp nhận đăng: 24/6/2024

*Tác giả liên hệ: nguyenbaotrongq7@gmail.com

¹ District 7 Party Committee, Ho Chi Minh city, Vietnam

Received date: 31st July 2023; Revised date: 23rd November 2023; Accepted date: 24th June 2024

*Corresponding author: nguyenbaotrongq7@gmail.com

Cơ sở vật chất cũng được quan tâm xây dựng, phục vụ nhu cầu học tập của học sinh. Đội ngũ giáo viên có tỉ lệ đạt gần 85%, theo thống kê có khoảng 400.000 giáo viên tiểu học trên cả nước. Số lượng giáo viên đạt chuẩn trình độ và trên chuẩn đạt 99,9%, trong đó có 60% có bằng đại học trở lên [1].

Tuy nhiên, một số trường tiểu học, hầu hết là cơ sở tư thực, gặp khó khăn về cơ sở vật chất và đội ngũ cán bộ giáo viên. Điều này gây suy giảm lòng tin của phụ huynh, gây tâm lí e ngại khi đưa con em vào trường. Để đánh giá chất lượng giáo dục, việc đánh giá sự hài lòng của phụ huynh và học sinh đối với chất lượng của nhà trường là cần thiết. Sự hài lòng của phụ huynh là nhân tố quan trọng giúp nâng cao chất lượng giáo dục và sự thành công của mô hình giáo dục tiểu học tư thực trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh (TP. HCM) [1].

II. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

A. Các nghiên cứu liên quan

Theo Parasuraman et al [2], 05 yếu tố chính của chất lượng dịch vụ bao gồm (1) mức độ uy tín thương hiệu, (2) khả năng thích ứng, (3) sự cảm thông, (4) khả năng giao tiếp, và (5) các nguồn lực hữu hình, đã được định nghĩa bởi nhóm nghiên cứu. Thang đo SERVQUAL có vai trò quan trọng trong việc đánh giá chất lượng trong ngành dịch vụ. Parasuraman et al. [3] đã tiếp tục thử nghiệm và phân tích thang đo SERVQUAL, kết luận rằng đây là một công cụ hiệu quả để đánh giá mức độ uy tín thương hiệu. Thang đo SERVQUAL có tính linh hoạt và có thể áp dụng cho nhiều loại hình dịch vụ khác nhau [3]. Nghiên cứu về phương pháp đo lường chất lượng dịch vụ (SERVPERF) của Cronin et al. [4] đã chỉ ra vai trò của con người trong việc xác định chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu đã đi sâu phân tích vai trò của giá trị trong quyết định mua sản phẩm của khách hàng.

Tại Việt Nam, Nguyễn Đình Thọ và cộng sự [5] đã nghiên cứu vai trò của marketing và phương pháp cấu trúc tuyến tính trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu của Vũ Nhân Vương [6] tập trung vào việc đo lường mức độ hài lòng của phụ huynh trường mầm non ở TP. HCM đối với hoạt động của trường. Mục tiêu chính của

nghiên cứu là đo lường sự hài lòng của phụ huynh thông qua việc xác định kế hoạch hoạt động của trường mầm non để đáp ứng mong muốn của họ. Nghiên cứu này đã phân tích 06 nhóm yếu tố chính để đo lường sự hài lòng, bao gồm 1) tin tưởng, 2) niềm tin, 3) tiện ích hạnh hình, 4) thoải mái, 5) năng lực đáp ứng và 6) hài lòng. Kết quả đã chỉ ra rằng, toàn bộ 5 thành phần trong nghiên cứu đã có ảnh hưởng tích cực đối với sự hài lòng của phụ huynh, và mức độ ảnh hưởng được xếp theo thứ tự giảm dần là: năng lực phục vụ ($\beta = 0,27$), tiện ích xạ hình ($\beta = 0,244$), tin tưởng ($\beta = 0,195$), lòng tin ($\beta = 0,155$), và cuối cùng là sự hài lòng ($\beta = 0,107$) [6].

B. Cơ sở lí thuyết

Lí thuyết về chất lượng dịch vụ

Theo Zeithaml [7], sự cảm nhận về tính chất đặc biệt và sự hoàn hảo nhất định của một thực thể là yếu tố quan trọng trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ từ quan điểm của khách hàng. Chất lượng dịch vụ không chỉ đơn giản là một cảm nhận mà còn là kết quả của sự khác biệt giữa những điều được kì vọng và những điều thực tế mà khách hàng trải qua. Việc xem xét chất lượng dịch vụ cần phải tập trung vào hai phương diện: (1) quy trình cung cấp dịch vụ và (2) chất lượng tổng thể của dịch vụ.

Chất lượng dịch vụ, theo Parasuraman et al. [3], được hiểu là sự khác biệt giữa kì vọng và ý thức, cảm xúc của khách hàng đối với trải nghiệm chất lượng dịch vụ. Dự báo sự thoải mái, nhận thức và hiểu biết sâu sắc đối với kì vọng của khách hàng là rất quan trọng theo họ. Đo lường kì vọng của khách hàng là bước quan trọng để thiết lập hệ thống chất lượng dịch vụ hiệu quả.

Theo Cronin et al. [4], mô hình SERVPERF gồm 05 yếu tố: tính tin cậy (reliability), tính nhanh nhẹn (responsiveness), tính an toàn (assurance), tính thông cảm (empathy) và các yếu tố hữu hình (tangibles) ảnh hưởng đến sự thoải mái của khách hàng.

Giải thích các khái niệm

Tổng hợp và phân tích dữ liệu hiện có, nghiên cứu đã sử dụng mô hình SERVPERF của Cronin et al. [4] để xây dựng một mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại các trường tiểu học tư thực ở TP. HCM.

Để đo lường sự hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại TP. HCM, nghiên cứu đã xem xét một số yếu tố liên quan. Trước hết, phụ huynh phải cảm nhận sự cần thiết của dịch vụ đào tạo trong cuộc sống, họ phải trải nghiệm thông qua sự thuận tiện, dễ dàng. Cơ sở vật chất và dịch vụ đào tạo cũng phải đảm bảo, và nhà trường phải thực hiện nghĩa vụ và chi phí đào tạo phải minh bạch. Ngoài những yếu tố cơ bản trong mô hình SERVPERF, những nghiên cứu sơ bộ thông qua thảo luận nhóm và khảo sát phụ huynh cho thấy chi phí tham gia trong quá trình đào tạo, bao gồm học phí, chi phí ăn uống, chế độ đãi ngộ, giải thưởng, chương trình đào tạo, chất lượng của khoá đào tạo, cùng kế hoạch đào tạo với tích hợp các hoạt động trải nghiệm, cũng ảnh hưởng đến sự hài lòng của phụ huynh.

Cảm nhận vật chất (tangibles): Là yếu tố đo lường cảm nhận của phụ huynh về cơ sở vật chất, môi trường giáo dục của nhà trường như trang thiết bị, dụng cụ dạy học, phòng thí nghiệm, sân chơi ngoài trời, bàn ghế, trang phục của thầy cô giáo và nhân viên phục vụ. Nếu cảm nhận của phụ huynh học sinh về cơ sở vật chất của nhà trường càng cao thì sự hài lòng cũng cao.

Sự tin tưởng (reliability): Là yếu tố đo lường cảm nhận của phụ huynh về việc thực hiện đúng các quy định về chất lượng đào tạo của Nhà trường. Nếu cảm nhận của phụ huynh học sinh về sự tin tưởng ngày càng cao thì sự hài lòng sẽ cao.

Chi phí học tập (learning cost): Là yếu tố đo lường cảm nhận của phụ huynh về từng khoản chi phí mà họ đã đóng góp trong suốt thời gian tại trường học, bao gồm các khoản tiền học tập, chi phí đi lại, các khoản đóng góp tự nguyện, chi phí học bổng, khen thưởng. Nếu phụ huynh học sinh cảm nhận chi phí học tập càng cao thì mức độ hài lòng của họ sẽ càng cao.

Chương trình đào tạo (education program): Là yếu tố đo lường cảm nhận của phụ huynh về chương trình đào tạo, chất lượng đầu ra của chương trình đào tạo, thời gian đào tạo với mỗi học phần trong chương trình. Nếu chương trình đào tạo càng cao thì mức độ hài lòng của họ sẽ càng cao.

Khả năng đáp ứng (responsiveness): Là yếu tố đo lường cảm nhận của phụ huynh về sự sẵn sàng phục vụ của nhà trường, sự tận tâm của giáo

viên, sự nhiệt tình của nhân viên phục vụ. Nếu phụ huynh học sinh cảm nhận sự phục vụ của nhà trường tăng cao thì mức độ hài lòng sẽ gia tăng theo.

Năng lực phục vụ (assurance): Là một yếu tố đo lường, khả năng phục vụ là sự hài lòng của phụ huynh về khả năng giảng dạy của giáo viên cũng như khả năng thoả mãn các nhu cầu khách hàng của nhà trường. Đối với phụ huynh và học sinh, sự hài lòng gia tăng khi họ cảm nhận rằng nhà trường có khả năng phục vụ học sinh tốt và chất lượng cao.

Sự đồng cảm (empathy): Là yếu tố đo lường cảm nhận của phụ huynh về mức độ đồng cảm của nhà trường với phụ huynh trong quá trình giáo dục tiểu học. Sự đồng cảm được thể hiện qua sự đồng cảm của nhà trường, giáo viên đối với phụ huynh học sinh, sự đồng cảm thông qua những lời đóng góp, phê phán nhà trường, chương trình giảng dạy của phụ huynh học sinh. Nếu cảm nhận của phụ huynh học sinh về sự đồng cảm của nhà trường ngày càng cao thì sự hài lòng cũng cao.

Theo Libent [8], chương trình giảng dạy nhấn mạnh đến sự hài lòng của học sinh đối với sự tương thích giữa chương trình giảng dạy và những giờ học được nhà trường cung cấp cho người học. Cuối cùng, nó cũng nhấn mạnh về các lợi ích mà chương trình học tập hướng đến cho học sinh. Một chương trình giảng dạy chất lượng được đánh giá bởi sự kết hợp của tiêu chuẩn đầu ra và chất lượng học tập, sự tích hợp giữa chương trình của Bộ Giáo dục và Đào tạo với chương trình quốc tế.

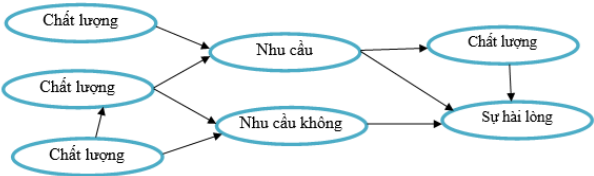
Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Theo Cronin et al. [4], chất lượng dịch vụ được coi là nền tảng cơ bản cho sự hài lòng của khách hàng. Mỗi quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng tạo ra một liên kết chặt chẽ, trong đó chất lượng dịch vụ đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo sự hài lòng của khách hàng (Hình 1).

III. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

A. Cơ sở đề xuất mô hình nghiên cứu và biến số

Dựa trên việc tổng hợp các nghiên cứu có sẵn và xem xét lĩnh vực nghiên cứu, một mô hình

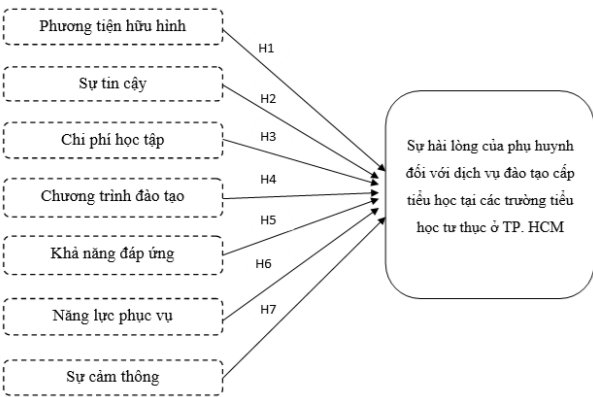


Hình 1: Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng [4]

nghiên cứu về sự hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại các trường tiểu học tư thục ở TP. HCM đã được xây dựng dựa trên SERVPERF của Cronin et al. [4].

Theo Fernandez [9], chương trình đào tạo phù hợp phải được xem xét dựa trên tính thích ứng của chương trình học và nội dung khóa học mà nó cung cấp cho người học. Đồng thời, nó cũng liên quan đến phạm vi của mục tiêu mà chương trình học tập mong muốn đạt được cho học sinh.

Mô hình đề xuất cho nghiên cứu được minh họa như Hình 2.



Hình 2: Mô hình đề xuất nghiên cứu sự hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ đào tạo bậc tiểu học tại các trường tiểu học tư thục ở TP. HCM

B. Giả thuyết nghiên cứu

Phương tiện hữu hình (Tang)

Giả thuyết H1: Theo Zeithaml et al (2000) [7], phương tiện hữu hình là yếu tố đánh giá cảm nhận của phụ huynh về cơ sở vật chất và môi trường giáo dục của nhà trường, bao gồm trang thiết bị, dụng cụ học tập, khu thí nghiệm, khu

thể dục, căn-tin, trang phục của giáo viên và nhân viên phục vụ. Tác động của phương tiện hữu hình của nhà trường đối với sự hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại các trường tiểu học tư thục ở TP. HCM là tích cực và tăng theo hướng cùng chiều (+).

Tin cậy (Reli)

Giả thuyết H2: Theo Akareem et al. [10], sự tin cậy là yếu tố đo lường cảm nhận của phụ huynh về khả năng thực hiện đúng các cam kết về chất lượng giáo dục của nhà trường. Sự tin cậy có tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại các trường tiểu học tư thục ở TP. HCM.

Chi phí học tập (cost)

Giả thuyết H3: Theo Zeithaml et al [7] và Vũ Nhân Vương [6], chi phí học tập là yếu tố đo lường cảm nhận của phụ huynh về các khoản chi phí mà họ phải đóng góp trong quá trình học tại trường như học phí, chi phí ăn uống, các khoản đóng góp khác, chế độ học bổng, khen thưởng. Chi phí học tập có tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại các trường tiểu học tư thục ở TP. HCM.

Chương trình đào tạo (Pro)

Giả thuyết H4: Theo Akareem et al. [10], chương trình đào tạo là yếu tố đánh giá cảm nhận của phụ huynh về mục tiêu đào tạo, chuẩn đầu ra, và kế hoạch đào tạo với các môn học trong chương trình. Mức độ hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ đào tạo tăng cao khi chương trình đào tạo được đánh giá là tốt. Cảm nhận tích cực của phụ huynh về chương trình đào tạo tại các trường tiểu học tư thục ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của họ đối với dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại các trường này ở TP. HCM.

Khả năng đáp ứng (Resp)

Giả thuyết H5: Theo Akareem et al. [10], sự đáp ứng của nhà trường đối với nhu cầu và yêu cầu của phụ huynh có thể tạo ra mức độ hài lòng. Khả năng linh hoạt trong giải quyết vấn đề, đáp ứng nhanh chóng và phản hồi tích cực từ nhà trường có thể tạo ra ấn tượng tích cực và tăng cường niềm tin của phụ huynh đối với trường học. Sự khả năng đáp ứng của nhà trường ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của phụ huynh về dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại các trường tiểu học tư thục ở TP. HCM.

Năng lực phục vụ (Assu)
Giả thuyết H6: Theo Zeithaml et al. [7] và Vũ Nhân Vương [6], năng lực phục vụ của nhà trường, bao gồm cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ, cũng như các tiện ích khác cung cấp cho học sinh và phụ huynh có thể ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng. Năng lực phục vụ của nhà trường có tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại các trường tiểu học tư thục ở TP. HCM.

Sự đồng cảm (Empa)
Giả thuyết H7: Theo Vũ Nhân Vương [6], sự cảm thông từ phía nhà trường đối với những vấn đề, lo lắng và mong muốn của phụ huynh có thể tạo ra cảm giác được quan tâm và chăm sóc. Việc thể hiện sự quan tâm này có thể tạo nên một môi trường học tập thân thiện và hỗ trợ, đồng thời đóng góp vào sự hài lòng của phụ huynh. Sự đồng cảm của nhà trường có ảnh hưởng tích cực đối với mức độ hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại các trường tiểu học tư thục ở.

C. Thiết lập thang đo

Thang đo của nghiên cứu được đề xuất dựa trên sự tham khảo các nghiên cứu trước đây về đo lường sự hài lòng của khách hàng. Thang đo Likert 5 điểm với 1 là Hoàn toàn không đồng ý và 5 là Hoàn toàn đồng ý (Bảng 1) được sử dụng trong nghiên cứu.

D. Dữ liệu nghiên cứu

Đối tượng khảo sát
Những người được khảo sát là các phụ huynh có con đang theo học ở bốn trường tiểu học tư thục tại TP.HCM, bao gồm Trường Hội nhập Quốc tế BamBoo School, Trường Tiểu học Ngô Thời Nhiệm, Trường Tiểu học Vạn Hạnh, và Hệ thống Trường Vinschool. Đây là bốn trường tư thục lớn và được nhiều phụ huynh tại TP.HCM quan tâm.

Phương pháp chọn mẫu
Nghiên cứu chỉ có 35 biến quan sát, nên số lượng mẫu sử dụng cho phân tích yếu tố khám phá tối thiểu là 245 mẫu (35×7). Như vậy, số lượng mẫu của nghiên cứu tính toán theo công thức tối thiểu là 245 mẫu. Tuy nhiên, nghiên cứu đã thu thập 330 phiếu khảo sát nhằm đảm bảo

Bảng 1: Tổng hợp thang đo của các biến số

TT	Nội dung thang đo	Kí hiệu thang đo	Nguồn tham khảo
Phương tiện hữu hình (Tang)			
1	Các trang thiết bị hiện đại tại các trường tiểu học tư thục ở TP. HCM.	Tang_1	Vũ Nhân Vương [6], Zeithaml et al. [7], Libent [8], Akareem et al. [10], Chua [11], Snipes et al. [12], Phan Thị Liên [13], Wu et al. [14]
2	Cơ sở vật chất khang trang và sạch đẹp tại các trường tiểu học tư thục ở TP. HCM.	Tang_2	
3	Trang phục của nhân viên được giữ gọn gàng và chín chu tại các trường tiểu học tư thục ở TP. HCM.	Tang_3	
4	Sân tập thể thao và hồ bơi được cung cấp cho học sinh tại các trường tiểu học tư thục ở TP. HCM.	Tang_4	
5	Đầy đủ và phong phú là trang thiết bị và dụng cụ dạy học của các trường tiểu học tư thục ở TP. HCM.	Tang_5	
Sự tin cậy (Reli)			
6	Những điều đã được giới thiệu với phụ huynh được thực hiện đúng đối với các trường tiểu học tư thục ở TP. HCM.	Reli_1	Vũ Nhân Vương [6], Zeithaml et al. [7], Libent [8], Akareem et al. [10], Snipes et al. [12], Vũ Trí Toàn [15], Nguyễn Thị Thắm [16]
7	Các vấn đề hay khiếu nại mà anh/chị có đều luôn được giải quyết thỏa đáng bởi các trường tiểu học tư thục ở TP. HCM.	Reli_2	
8	Giờ giấc sinh hoạt và học tập của học sinh ở trường luôn được tuân theo các trường tiểu học tư thục ở TP. HCM đã quy định.	Reli_3	
9	Thương hiệu của các trường tiểu học tư thục ở TP. HCM luôn được khẳng định một cách rõ ràng.	Reli_4	
Chi phí học tập (Cost)			
10	Học phí học tập ở các trường tiểu học tư thục tại TP. HCM của con anh/chị là hợp lí.	Cost_1	Zeithaml et al. [7], Vũ Nhân Vương [6]
11	Ngoài học phí cùng các loại phí khác đã được niêm yết, anh/chị không phải trả bất kì chi phí nào khác nếu như con theo học ở các trường tiểu học tư thục tại TP. HCM.	Cost_2	
12	Các trường tiểu học tư thục tại TP. HCM có quỹ khen thưởng các học sinh có kết quả học tập xuất sắc.	Cost_3	
13	Chi phí học tập của học sinh trong các trường tiểu học tư thục tại TP. HCM phù hợp với nhu cầu của anh/chị.	Cost_4	
Chương trình đào tạo (Pro)			
14	Các trường tiểu học tư thục tại TP. HCM đào tạo theo chuẩn chương trình của Bộ Giáo dục và Đào tạo	Pro_1	Libent [8], Akareem et al. [10]
15	Các trường tiểu học tư thục tại TP. HCM có thông báo với anh/chị theo chương trình đào tạo của mỗi năm học.	Pro_2	
16	Các trường tiểu học tư thục tại TP. HCM có kế hoạch triển khai các hoạt động giáo dục và thực hiện chương trình kĩ năng, ngoại ngữ đối với con anh/chị theo chương trình đào tạo.	Pro_3	
17	Các trường tiểu học tư thục tại TP. HCM thông báo cụ thể với anh/chị nội dung chương trình đào tạo và tiêu chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.	Pro_4	
Khả năng đáp ứng (Res)			
18	Các trường tiểu học tư thục tại TP. HCM có các trường tọa lạc tại địa điểm thuận lợi đối với nhu cầu đi lại của anh/chị.	Res_1	Vũ Nhân Vương [6], Zeithaml et al. [7], Libent [8], Akareem et al. [10], Chua [11], Snipes et al. [12], Phan Thị Liên [13], Wu et al. [14]
19	Các trường tiểu học tư thục tại TP. HCM có các bếp ăn và nhà vệ sinh sạch đẹp, an toàn và thuận tiện.	Res_2	
20	Các trường tiểu học tư thục tại TP. HCM có cung cấp dịch vụ đưa rước nhanh chóng, thuận tiện cho con của anh/chị suốt thời gian theo học ở trường.	Res_3	

Bảng 1: Tổng hợp thang đo của các biến số (tiếp theo)

21	Các trường tiểu học tư thực tại TP. HCM có lắp đặt các trang thiết bị giúp cha mẹ giám sát và quản lí con trong trường học bao gồm camera, thẻ kiểm soát ra vào cổng.	Res_4	
22	Giáo viên hướng dẫn và kết hợp với anh/chị trong quá trình dạy dỗ con.	Res_5	
Năng lực phục vụ (Assu)			
23	Số lượng giáo viên của các trường tiểu học tư thực tại TP. HCM đông đảo, có trình độ sư phạm cao.	Assu_1	Vũ Nhân Vương [6], Zeithaml et al. [7], Libent [8], Akareem et al. [10], Chua [11], Snipes et al. [12], Phan Thị Liên [13], Wu et al. [14]
24	Giáo viên của các trường tiểu học tư thực tại TP. HCM có thái độ vui vẻ, hoà nhã.	Assu_2	
25	Giáo viên theo dõi thường xuyên tình trạng học tập của con anh/chị trong thời gian học ở Các trường tiểu học tư thực tại TP. HCM.	Assu_3	
26	Nhân viên khối văn phòng cùng các nhân viên kế toán của các trường tiểu học tư thực tại TP. HCM vui vẻ, nhiệt tình và xử lí tốt các công việc mà anh/chị giao.	Assu_4	
Sự đồng cảm (Empa)			
27	Các trường tiểu học tư thực tại TP.HCM bày tỏ sự quan tâm đối với con anh/chị suốt thời gian học.	Empa_1	Vũ Nhân Vương [6], Zeithaml et al. [7], Libent [8], Akareem et al. [10], Chua [11], Snipes et al. [12], Phan Thị Liên [13], Wu et al. [14]
28	Các trường tiểu học tư thực tại TP.HCM quan tâm đến từng thắc mắc ý kiến của anh/chị gửi về nhà trường.	Empa_2	
29	Nhà trường có tổ chức hội nghị phụ huynh tối thiểu một buổi trong năm học.	Empa_3	
30	Giáo viên chủ nhiệm cùng bộ môn có sự quan tâm, theo kịp một cách công bằng cho từng học viên trong lớp.	Empa_4	
Sự hài lòng (satis)			
31	Tổng thể dịch vụ thoả mãn sự mong đợi của phụ huynh, học sinh.	Satis_1	Vũ Nhân Vương [6], Zeithaml et al. [7], Chua [11], Snipes et al. [12]
32	Anh/chị hoàn toàn an tâm khi gửi gắm con mình ở các trường tiểu học tư thực.	Satis_2	
33	Phụ huynh, học sinh sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ ở các trường tiểu học tư thực.	Satis_3	
34	Phụ huynh sẵn lòng giới thiệu đến những phụ huynh học sinh đang theo học chương trình tại các trường tiểu học tư thực.	Satis_4	
35	Xét một cách tổng thể, anh/chị hài lòng về dịch vụ giáo dục tiểu học ở các trường tiểu học tư thực tại TP.HCM.	Satis_5	

tổng số mẫu tối thiểu do quá trình thu thập số liệu có thể loại trừ một số phiếu không đáp ứng yêu cầu.

IV. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

A. Mô tả mẫu nghiên cứu

Thông tin về mẫu nghiên cứu được thống kê qua Bảng 2. Sau khi hoàn thiện bảng câu hỏi, nhóm nghiên cứu tiếp tục khảo sát toàn thể phụ huynh học sinh tiểu học của các trường tiểu học tư thực theo hình thức khảo sát online. Tổng cộng có khoảng 330 phiếu thu về, sau quá trình làm sạch dữ liệu, có 310 phiếu khảo sát đáp ứng các

Bảng 2: Đặc điểm chung của mẫu nghiên cứu

Biến số	Đặc điểm	Tỉ lệ (%)	Tần số
Đối tượng phụ huynh	Có con đang học tiểu học tại trường	83,5	259
	Có con đã học tiểu học tại trường	16,5	51
Tổng		100	310
Cơ sở	Cơ sở 1	49,4	153
	Cơ sở 2	26,8	83
	Cơ sở 3	11,3	35
	Cơ sở 4	12,6	39
Tổng		100	310
Độ tuổi	Dưới 30	24,8	77
	Từ 31 đến 40	35,8	111
	Từ 41 đến 50	33,5	104
	Trên 50	5,8	18
Tổng		100	310
Thu nhập	Từ 10 đến 20 triệu	34,2	106
	Từ 20 đến 30 triệu	19,0	59
	Trên 30 triệu	46,8	145
Tổng		100	310
Trình độ học vấn	Trung học phổ thông	6,1	19
	Cao đẳng, đại học	42,9	133
	Sau đại học	47,4	147
	Khác	3,5	11
Tổng		100	310
Giới tính	Nam	39,0	121
	Nữ	61,0	189
Tổng		100	310

tiêu chuẩn được sử dụng trong nghiên cứu, chiếm tỉ lệ 94% trong mẫu nghiên cứu.

B. Kết quả kiểm định thang đo

Yếu tố sự hài lòng
Bảng 3 là kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha đánh giá độ tin cậy nội tại của thang đo sự hài lòng.

Bảng 3: Phân tích hệ số Cronbach's alpha đối với yếu tố sự hài lòng

Cronbach's Alpha = 0,843				
Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến- tổng	Cronbach's alpha nếu loại biến
SATIS_1	17,42	3,293	0,736	0,787
SATIS_2	17,45	3,368	0,620	0,821
SATIS_3	17,40	3,897	0,521	0,843
SATIS_4	17,38	3,427	0,722	0,792
SATIS_5	17,42	3,383	0,658	0,809

Các biến có hệ số tương quan tổng < 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha < 0,6 sẽ bị loại trừ trong phân tích dữ liệu. Dựa theo Bảng 3, sau khi tiến hành phân tích dữ liệu đối với nhân tố sự hài

lòng, hệ số Cronbach’s Alpha đạt 0,843 và toàn bộ các hệ số tương quan tổng đều > 0,3. Do đó, toàn bộ 09 biến quan sát của sự hài lòng được loại trừ khỏi phân tích dữ liệu.

Các yếu tố tác động đến sự hài lòng
Bảng 4 trình bày kết quả phân tích hệ số Cronbach’s Alpha đánh giá độ tin cậy nội tại của các thang đo tác động đến sự hài lòng.

Bảng 4: Phân tích hệ số tin cậy Cronbach’s alpha đối với các yếu tố tác động đến sự hài lòng

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến - tổng	Cronbach’s alpha nếu loại biến
Cronbach’s Alpha = 0,811				
TANG_1	17,23	3,252	0,631	0,764
TANG_2	17,15	3,527	0,604	0,773
TANG_3	17,18	3,262	0,513	0,810
TANG_4	17,14	3,408	0,718	0,743
TANG_5	17,12	3,633	0,574	0,782
Cronbach’s Alpha = 0,788				
RELI_1	8,64	1,054	0,667	0,673
RELI_2	8,76	1,088	0,530	0,824
RELI_3	8,59	1,026	0,701	0,636
Cronbach’s Alpha = 0,801				
COST_1	12,71	1,922	0,667	0,729
COST_2	12,64	2,440	0,532	0,789
COST_3	12,71	2,312	0,605	0,755
COST_4	12,69	2,339	0,681	0,726
Cronbach’s Alpha = 0,855				
PRO_1	13,12	2,265	0,715	0,808
PRO_2	13,05	2,335	0,683	0,821
PRO_3	13,05	2,282	0,624	0,847
PRO_4	13,09	2,098	0,773	0,782
Cronbach’s Alpha = 0,880				
RES_1	17,16	5,055	0,668	0,867
RES_2	17,07	5,112	0,746	0,847
RES_3	17,07	5,124	0,783	0,839
RES_4	17,01	5,288	0,736	0,850
RES_5	17,19	5,240	0,651	0,870
Cronbach’s Alpha = 0,782				
ASSU_1	12,86	2,631	0,659	0,690
ASSU_2	12,71	3,144	0,588	0,735
ASSU_3	12,77	3,059	0,606	0,725
ASSU_4	12,95	2,515	0,548	0,767
Cronbach’s Alpha = 0,839				
EMPA_1	12,75	2,718	0,710	0,778
EMPA_2	12,83	2,802	0,675	0,794
EMPA_3	12,63	3,205	0,586	0,831
EMPA_4	12,71	2,814	0,717	0,775

Kết quả phân tích ở Bảng 4 cho thấy tất cả các thang đo sử dụng trong nghiên cứu đều đạt yêu cầu để đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA, những biến quan sát này giữ nguyên theo những biến quan sát ban đầu đưa vào mô hình.

C. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Yếu tố sự hài lòng
Sau khi phân tích Cronbach’s Alpha, 05 thang đo đều đảm bảo yêu cầu được đưa vào phân tích

nhân tố khám phá EFA thang đo sự hài lòng ở Bảng 5.

Bảng 5: Phân tích nhân tố khám phá cho biến phụ thuộc

KMO	0,836
Sig. (Bartlett’s Test of Sphericity)	0,000
Eigenvalues	3,092
Tổng phương sai trích	61,831%
Thang đo	Yếu tố
	1
SATIS_1	0,849
SATIS_4	0,840
SATIS_5	0,796
SATIS_2	0,761
SATIS_3	0,671

Kết quả Bảng 5 cho thấy hệ số KMO = 0,836 > 0,6. Vì vậy, việc phân tích nhân tố là phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Mức ý nghĩa Sig trong kiểm định Bartlett nhỏ hơn 0,05, điều này chứng tỏ dữ liệu nghiên cứu thu thập được dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn thích hợp.

Các yếu tố tác động đến sự hài lòng
Sau khi phân tích Cronbach’s Alpha, 05 thang đo đều đảm bảo yêu cầu được đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA các thang đo sự độc lập ở Bảng 6.

Hệ số KMO của nghiên cứu là 0,697, vượt trên mức 0,5, còn chỉ số Sig của kiểm định Bartlett là 0,000 (< 0,05), cho thấy kết quả phân tích nhân tố là phù hợp. Với 29 biến quan sát trong phân tích nhân tố EFA, phương pháp phân tích trích thu được 07 yếu tố, với Eigenvalues bé nhất là 1,526 (> 1), và tổng số phương sai rút là 67,973%. Điều này có nghĩa là 07 yếu tố trong nghiên cứu đã lí giải đến 67,973% mức độ biến thiên của thông tin với sự tham dự của 29 biến quan sát.

Ma trận quay cũng chứng minh rằng 29 biến quan sát được chia làm 07 nhóm yếu tố, chúng đều có hệ số tải trọng nhân tố (Factor Loading) > 0,6 và không có biến nào bị loại bỏ. Điều này chứng tỏ rằng các hệ số tải của mô hình vẫn thỏa mãn các yêu cầu của phân tích nhân tố.

Tóm lại, sau phân tích EFA, kết quả mô hình và các yếu tố trong nghiên cứu đầu tiên được giữ nguyên, với 07 thang đo của các yếu tố độc lập, 29 biến quan sát, có độ nhạy trung bình và 01

Bảng 6: Phân tích nhân tố khám phá cho biến độc lập

KMO	0,697						
Sig0, (Bartlett's Test of Sphericity)	0,000						
Eigenvalues nhỏ nhất	1,526						
Tổng phương sai trích	67,973%						
Thang đo	Yếu tố						
	1	2	3	4	5	6	7
Khả năng đáp ứng							
RES_3	0,860						
RES_2	0,826						
RES_4	0,804						
RES_5	0,767						
RES_1	0,734						
Phương tiện hữu hình							
TANG_4		0,824					
TANG_1		0,785					
TANG_2		0,755					
TANG_3		0,679					
TANG_5		0,676					
Chương trình đào tạo							
PRO_2			0,805				
PRO_4			0,792				
PRO_1			0,711				
PRO_3			0,701				
Sự cảm thông							
EMPA_1				0,790			
EMPA_2				0,789			
EMPA_4				0,758			
EMPA_3				0,697			
Chi phí học tập							
COST_1					0,810		
COST_4					0,782		
COST_3					0,716		
COST_2					0,650		
Năng lực phục vụ							
ASSU_2						0,789	
ASSU_1						0,779	
ASSU_3						0,760	
ASSU_4						0,634	
Sự tin cậy							
RELI_1							0,847
RELI_3							0,846
RELI_2							0,759

thang đo yếu tố phụ thuộc với 05 biến quan sát có hệ số nhảy.

D. Kết quả phân tích hồi quy

Phân tích tương quan Pearson giữa các biến trong mô hình

Bước phân tích hệ số tương quan giúp kiểm tra sự tương quan giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc trước khi tiến hành mô hình hồi quy tuyến tính.

Trước đó, các biến đại diện cho các nhân tố được tạo bằng phương pháp trung bình cộng. Kết quả phân tích ở Bảng 7 cho thấy, tất cả các biến độc lập (TANG, RELI, COST, PRO, RES, ASSU, EMPA) đều có tương quan tuyến tính dương với biến phụ thuộc SATIS (sig < 0,05 và hệ số tương quan > 0).

Phân tích hồi quy tuyến tính

Bảng 8 trình bày kết quả phân tích hồi quy tuyến tính của 07 biến độc lập, 01 biến phụ thuộc.

Theo Bảng 8, hệ số R2 đã hiệu chỉnh ở kết quả phân tích hồi quy bằng 0,566 đạt yêu cầu. Như vậy, các biến độc lập trong mô hình giải thích được 56,6% (> 50%) sự biến thiên của biến phụ thuộc SATIS. Giá trị Sig = 0,000 < 0,05 nên hàm hồi quy là hoàn toàn phù hợp.

Hệ số Durbin - Watson = 1,973 ~ 2 nên kết luận không có tự tương quan bậc 1.

Tất cả các hệ số VIF của các biến độc lập đều nhỏ hơn 2 nên mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Mô hình hồi quy chưa chuẩn hóa: $SATIS = -0,293 + 0,082 * TANG + 0,157 * RELI + 0,237 * COST + 0,159 * PRO + 0,094 * RES + 0,210 * ASSU + 0,145 * EMPA + \epsilon$

Mô hình hồi quy đã chuẩn hóa: $SATIS = 0,081 * TANG + 0,168 * RELI + 0,251 * COST + 0,170 * PRO + 0,116 * RES + 0,249 * ASSU + 0,175 * EMPA + \epsilon$

Kiểm định các giả thuyết của mô hình

Bảng 8 cho thấy, các hệ số hồi quy của từng biến độc lập luôn có mức giá trị Sig tương ứng là < 0,05 đều có ý nghĩa thống kê. Đồng thời, các hệ số Beta chuẩn hoá của từng biến độc lập tương ứng đều > 0, như vậy, tất cả 7 giả thiết từ H1 đến H7 đều được chấp nhận với mức độ ý nghĩa 5% (Bảng 9).

E. Thảo luận

Kết quả nghiên cứu hồi quy cho thấy, cả 07 yếu tố đề cập trong mô hình nghiên cứu đã có tác động ngược chiều lên sự đánh giá của phụ huynh đối với chất lượng giảng dạy bậc tiểu học tại các trường tiểu học tư thục ở TP.HCM. Trong đó, yếu tố học tập học tập (COST) có tác động mạnh nhất đến yếu tố Sự hài lòng (SATIS) với hệ số Beta đã chuẩn hoá là 0,251, tương đồng với nghiên cứu của Vũ Nhân Vương [6]. Các yếu tố như Năng lực phục vụ (ASSU với $\beta_6 = 0,249$), Chương trình đào tạo (PRO, với $\beta_4 = 0,170$), Phương tiện hữu hình (TANG, với $\beta_1 = 0,081$) đều tương tự kết quả nghiên cứu của Akareem et al. [10]. Còn yếu tố cảm thông (EMPA, với $\beta_7 = 0,175$) đồng quan điểm với nghiên cứu của

Bảng 7: Ma trận tương quan

		TANG	RELI	COST	PRO	RES	ASSU	EMPA	SATIS
SATIS	Pearson Correlation	0,281**	0,369**	0,548**	0,538**	0,396**	0,506**	0,515**	1
	Sig0, (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	310	310	310	310	310	310	310	310

Bảng 8: Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	P	VIF
		B	Sai số tiêu chuẩn	Beta		
1	(Hằng số)	-0,293	0,252		0,247	
	TANG	0,082	0,041	0,081	0,047	1,168
	RELI	0,157	0,037	0,168	0,000	1,099
	COST	0,237	0,042	0,251	0,000	1,410
	PRO	0,159	0,043	0,170	0,000	1,533
	RES	0,094	0,034	0,116	0,005	1,214
	ASSU	0,210	0,036	0,249	0,000	1,299
	EMPA	0,145	0,037	0,175	0,000	1,433
R bình phương: 00,576						
R bình phương hiệu chỉnh: 0,566						
P(Anova): 0,000						
Durbin – Watson: 1,973						

Bảng 9: Kiểm định các giả thiết

	Giả thiết	Kết quả kiểm định
H1	Phương tiện vật chất của nhà trường có tác động cùng chiều (+) đối với sự hài lòng của phụ huynh về dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại các trường tiểu học tư thục tại TP.HCM.	Chấp nhận
H2	Sự tin tưởng có tác động cùng chiều (+) đối với sự hài lòng của phụ huynh về dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại các trường tiểu học tư thục tại TP.HCM.	Chấp nhận
H3	Chi phí đào tạo có tác động cùng chiều (+) đối với Sự hài lòng của phụ huynh về dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại các trường tiểu học tư thục tại TP.HCM.	Chấp nhận
H4	Cảm nhận của phụ huynh đối với chất lượng đào tạo của các trường tiểu học tư thục có tác động cùng chiều (+) đối với sự hài lòng của phụ huynh về dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại các trường tiểu học tư thục ở TP.HCM.	Chấp nhận
H5	Khả năng đào tạo của nhà trường có tác động cùng chiều (+) đối với sự hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại các trường tiểu học tư thục ở TP.HCM.	Chấp nhận
H6	Năng lực đào tạo của nhà trường có tác động cùng chiều (+) đối với sự hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại các trường tiểu học tư thục ở TP.HCM.	Chấp nhận
H7	Sự quan tâm của nhà trường có tác động cùng chiều (+) đối với sự hài lòng của phụ huynh về dịch vụ đào tạo cấp tiểu học ở các trường tiểu học tư thục tại TP.HCM.	Chấp nhận

Vũ Nhân Vương [6], Wu et al. [14]; yếu tố Sự tin cậy (RELI, với $\beta_2 = 0,168$) tương đồng quan điểm với kết quả của Vũ Trí Toàn [15]; yếu tố Khả năng đáp ứng (RES, với $\beta_5 = 0,116$) đồng quan điểm với nghiên cứu của Vũ Nhân Vương [6].

Tất cả 07 giả thuyết từ H1 đến H7 đều đồng ý với mức độ tin tưởng là 95%. Các kết quả này được dẫn xuất từ các nguyên nhân sau đây: 1) Chi phí học tập ($\beta_3 = 0,251$) đóng vai trò quan trọng nhất trong việc tạo ra mức độ hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ đào tạo tại các trường tiểu học tư thục ở TP.HCM; 2) Năng lực phục vụ ($\beta_6 = 0,249$) đứng ở vị trí thứ hai trong việc ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của phụ huynh về dịch vụ đào tạo ở cấp tiểu học tại TP.HCM; 3) Sự cảm thông ($\beta_7 = 0,175$) được xác định là yếu tố tác động mạnh thứ ba đối với sự hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ đào tạo tại các trường tiểu học tư thục ở TP.HCM; 4) Chương trình đào tạo ($\beta_4 = 0,170$) đứng ở vị trí thứ tư trong việc ảnh hưởng đến sự hài lòng của phụ huynh; 5) Sự tin cậy ($\beta_2 = 0,168$) được xem xét là yếu tố tác động mạnh thứ năm đến sự hài lòng của phụ huynh; 6) Khả năng đáp ứng ($\alpha_5 = 0,116$) nằm

ở vị trí thứ sáu trong việc ảnh hưởng đến sự hài lòng của phụ huynh; 7) Phương tiện hữu hình ($\beta_1 = 0,081$) có tác động mạnh nhất định đến sự hài lòng của phụ huynh về dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại TP.HCM. Do đó, việc so sánh dữ liệu của cả hai mô hình giúp phân tích và đánh giá sâu hơn mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đơn lẻ (như chi phí đào tạo, chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, chất lượng đào tạo, sự tin tưởng, khả năng thích nghi và cơ sở vật chất) đối với sự hài lòng của phụ huynh khi sử dụng dịch vụ đào tạo tại các trường tiểu học tư thục ở TP.HCM.

V. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

A. Kết luận

Kết quả từ phân tích hồi quy cho thấy tất cả 07 yếu tố được trình bày tại nghiên cứu có ảnh hưởng tích cực và đồng hướng đến sự hài lòng của phụ huynh đối với dịch vụ đào tạo cấp tiểu học tại các trường tiểu học tư thục ở TP.HCM. Trong các yếu tố trên, Chi phí học tập (COST) được coi là yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất ($\beta_3 = 0,251$), tiếp theo là Năng lực phục vụ (ASSU, với $\beta_6 = 0,249$), Sự cảm thông (EMPA, với $\beta_7 = 0,175$), Chương trình đào tạo (PRO, với $\beta_4 = 0,170$), Sự tin cậy (RELI, với $\beta_2 = 0,168$), Khả năng đáp ứng (RES, với $\beta_5 = 0,116$) và Phương tiện hữu hình (TANG, với $\beta_1 = 0,081$).

Mọi giả thuyết đều đã được chấp nhận với mức độ tin cậy 95%. Những kết quả trên thể hiện rõ ràng rằng chi phí giáo dục, năng lực dịch vụ, sự hài lòng, chương trình đào tạo, sự tin cậy, khả năng đáp ứng và phương tiện giáo dục đều có vai trò quan trọng trong việc đánh giá sự hài lòng của phụ huynh về dịch vụ giáo dục tại các trường tiểu học tư thục tại TP.HCM.

B. Đề xuất hàm ý chính sách

Về yếu tố chi phí giáo dục

Chi phí giáo dục cũng thể hiện qua sự am hiểu về sự hợp lý của các khoản thu mà nhà trường áp dụng so với chất lượng giáo dục mà phụ huynh đang có được. Hiện nay, học phí và các khoản thu thêm tại các trường tiểu học tư thục đang cao hơn so với mức trung bình của các trường tiểu học công lập trên cùng địa bàn. Vì vậy, đối với thời kỳ sau, các trường tiểu học tư thục tại TP.HCM cần chú ý vào việc cải thiện chất lượng

giáo dục để đảm bảo lợi nhuận nhà trường tương xứng với khoản chi phí mà phụ huynh đang chi trả. Họ cũng cần cân trọng hơn nữa khi xem xét việc sửa đổi hoặc bổ sung các khoản thu mới để không gây khó khăn cho phụ huynh.

Về yếu tố năng lực phục vụ

Để nâng cao chất lượng giáo dục trong các trường tiểu học tư thục tại TP.HCM, cần thực hiện những biện pháp cụ thể. Trước hết, năng lực giao tiếp trong nội bộ trường học cần được cải thiện. Quy tắc giao tiếp rõ ràng giữa giáo viên, nhân viên, học sinh và phụ huynh cần thiết lập bởi nhà trường. Đặc biệt, kỹ năng giao tiếp của những cá nhân có quan hệ mật thiết với phụ huynh, bao gồm giáo viên và học sinh, cần được lưu ý đến. Việc mở các lớp đào tạo chuyên môn có thể góp phần nâng cao kỹ năng này. Kế hoạch tuyển dụng hợp lý và đào tạo chuyên môn mỗi năm là cần thiết để bảo đảm lực lượng lao động, trước hết là lực lượng giáo viên, đạt được tiêu chuẩn về chất lượng và năng lực chuyên môn. Việc thiết lập và thực hiện chương trình đào tạo phù hợp đối với đội ngũ giáo viên là điểm mấu chốt. Đồng thời, việc duy trì các chương trình đào tạo thường xuyên để giáo viên trau dồi kiến thức và kỹ năng chuyên môn. Tập trung vào việc thúc đẩy kỹ năng chuyên môn của giáo viên thông qua các khóa đào tạo mới là cần thiết nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng giáo dục. Những biện pháp trên có thể đóng góp vào việc tạo dựng sự tin tưởng từ phụ huynh và học sinh vào các trường tiểu học tư thục.

Về yếu tố sự cảm thông

Trước hết, một trong những biện pháp có thể được tiến hành là việc thực hiện vào sổ liên lạc ít nhất 01 lần mỗi tuần nhằm gia tăng việc gắn kết giữa nhà trường và phụ huynh đối với hoạt động giáo dục, thay vì chỉ là 01 lần mỗi tháng như hiện nay.

Thứ hai, giáo viên chủ nhiệm trao sổ liên lạc tới trực tiếp phụ huynh, thay vì đưa trực tiếp học sinh đem về.

Thứ ba, cần tiếp nhận những góp ý từ phụ huynh đối với môi trường giáo dục, cơ sở vật chất và bất cứ nội dung nào thông qua nhiều kênh liên lạc khác nhau, như thông qua giáo viên chủ nhiệm, hội phụ huynh, hòm thư góp ý và thực hiện buổi nói chuyện trực tuyến với phụ huynh ít nhất 01 lần xuyên suốt học kỳ.

Về yếu tố chương trình đào tạo

Chương trình môn học bao hàm toàn bộ nội dung chương trình và khung chương trình cụ thể của từng môn học.

Trong việc thiết kế cấu trúc chương trình, nhà trường cần cân đối giữa số lượng tiết và các môn học đã chọn lọc, đồng thời bổ sung những môn học phù hợp với từng đối tượng học sinh từ lớp 1 đến lớp 5. Đề xuất cấu trúc môn học với sự giảm thiểu thời lượng lí thuyết và gia tăng thời lượng thực hành, thí nghiệm, thực nghiệm, nghiên cứu khoa học.

Với chương trình chi tiết của từng môn học, quá trình soạn thảo nên dựa trên thông tin về giáo viên, môn học, chương trình môn học, tóm tắt nội dung, chi tiết nội dung, chương trình môn học, phương thức tổ chức giảng dạy, điều lệ môn học, và các quy chế khác của trường học cũng như cách thức kiểm tra và đánh giá.

Để tạo cho quá trình học tập trở nên phong phú, tổ chức các chương trình ngoại khoá như tham quan, nghiên cứu, và viếng thăm các địa danh lịch sử cũng như thắng cảnh và các di tích nên được chú ý. Điều này giúp học sinh phát huy tốt cả thể chất và trí tuệ.

Cuối cùng, mỗi tháng, nhà trường tổ chức buổi gặp mặt với phụ huynh học sinh thông qua nội dung chương trình đào tạo. Điều này giúp phụ huynh nhận thức thêm về sự quan trọng của từng môn học trong chương trình.

Về yếu tố sự tin cậy

Sự tin tưởng đặc biệt cần thiết cho phụ huynh đối với nơi họ chọn lựa gửi gắm con, vì liệu các cam kết có được thực thi nghiêm chỉnh sẽ quyết định đến việc lựa chọn của phụ huynh. Do đó, để con của họ có thể theo học ở nơi khiến họ tin cậy và cảm thấy thoải mái, trường học cần lưu ý:

Những phàn nàn và khiếu kiện của phụ huynh phải được xử lí một cách thích đáng. Điều này bao gồm việc thành lập nhóm liên hệ với phụ huynh học sinh và với Hội Phụ huynh Học sinh nhằm xử lí nhanh chóng mọi việc ảnh hưởng đối với con em mình;

Lập ra các lịch hoạt động riêng đối với mỗi lớp học, như giờ bữa sáng, sinh hoạt ngoại khoá, và thời gian ngủ trưa lúc các em đang học tập ở trường.

Về yếu tố khả năng đáp ứng

Một là, nhà trường cần siết chặt hơn hệ thống

các thiết bị hỗ trợ phụ huynh quản lí và theo dõi con tại trường học như camera, thẻ check ra vào cổng. Đặc biệt là hệ thống tin nhắn thông báo học sinh tới trường và ra vào cổng cần đảm bảo thông qua đó hạn chế tối đa những tình huống xấu xảy ra, đặc biệt là lứa tuổi học sinh tiểu học có thể tự phát ý thức được về tình hình dịch bệnh, mặt khác hỗ trợ phụ huynh nắm bắt thông tin của con khi đến trường học nhằm đảm bảo chất lượng dinh dưỡng cho học sinh.

Hai là, đảm bảo an toàn thực phẩm đối với các bữa cơm bán trú tại trường học và tuân thủ nghiêm túc việc đảm bảo vệ sinh trường học, an toàn toàn thực phẩm.

Ba là, nhà cung cấp dịch vụ đưa đón cần thường xuyên cập nhật tình trạng phụ huynh học sinh mỗi ngày, để đảm bảo đón và trả đúng giờ như đã thoả thuận với phụ huynh. Cần sắp xếp các điểm đón, trả học sinh giữa các trạm nhằm đảm bảo sự nhanh chóng, thuận tiện cho phụ huynh, học sinh cũng như lực lượng quản lí.

Về yếu tố phương tiện hữu hình

Các vấn đề đáng lưu ý bởi trường học là việc liên tục sửa chữa và nâng cấp kết cấu hạ tầng. Trường lớp cần được duy trì, giữ sạch sẽ và thoáng khí nhằm bảo đảm sức khoẻ cho học sinh.

Các sân tập thể dục, bóng rổ và hồ bơi lội đều phải được cung cấp đầy đủ các dụng cụ luyện tập, tránh trường hợp có sân tập thể dục mà lại không có dụng cụ luyện tập.

Ngoài ra, việc đầu tư và cung cấp đầy đủ các trang thiết bị, dụng cụ học tập bao gồm bảng tương tác và nhiều dụng cụ STEM đa dạng khác cũng rất cần thiết.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Sở Giáo dục và Đào tạo Thành phố Hồ Chí Minh. *Báo cáo tại Hội nghị Triển khai chương trình giáo dục phổ thông mới với cấp tiểu học*. Thành phố Hồ Chí Minh: Sở Giáo dục và Đào tạo Thành phố Hồ Chí Minh; 2019. [Ho Chi Minh City Department of Education and Training. *Report at the Conference on deploying the new general education program at primary level*. Report. Ho Chi Minh City, Vietnam: Ho Chi Minh City Department of Education and Training; 2019.]

[2] Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 1985;49(4): 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>.

- [3] Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*. 1994;58(1): 111–124.
- [4] Cronin Jr JJ, Taylor SA. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*. 1992;56(3): 55–68.
- [5] Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang. *Nghiên cứu khoa học trong quản trị kinh doanh*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Thống kê; 2009. [Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang. *Research in business administration*. Hanoi: Statistical Publishing House; 2009.]
- [6] Vũ Nhân Vương. *Đo lường sự hài lòng của phụ huynh học sinh mầm non tại Thành phố Hồ Chí Minh đối với chất lượng giáo dục mầm non tại Thành phố Hồ Chí Minh*. Luận văn. Trường Đại học Kinh Tế thành phố Hồ Chí Minh; 2012. [Vu Nhan Vuong. *Measuring the satisfaction of preschool parents in Ho Chi Minh City with the quality of preschool education in Ho Chi Minh City*. Master's thesis. Ho Chi Minh: Ho Chi Minh City University of Economics; 2012.
- [7] Zeithaml VA, Bitner MJ. *Services Marketing: Integrating customer focus across the firm*. 2nd ed. Boston: McGraw-Hill; 2000.
- [8] Libent. *Determinants of parents' satisfaction with the quality of preprimary education in Ilala district, Dar es Salaam region, Tanzania*. Doctoral thesis. Kenya: School of Education of Kenyatta University; 2015.
- [9] Fernandez JL. An Exploratory study of factors influencing the decision of students to study at Universiti Sain Malaysia. *Kajian Malaysia*. 2010;28(2): 107–136.
- [10] Akareem HS, Hossain SS. Determinants of education quality: what makes students' perception different? *Journal of Open Review of Educational Research*. 2016;3(1): 52–67.
- [11] Chua C. Perception of quality in higher education. In: *Proceedings of the Australian university's quality forum*. Melbourne, Australia: AUQA Occasional Publication; 2004. p.1–7.
- [12] Snipes RL, Thomson N. An empirical study of the factors underlying student service quality perceptions in higher education. *Academy of Educational, Leadership Journal*. 1999;3(1): 39–57.
- [13] Phan Thị Liên. *Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội. Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội: Kinh tế và Kinh doanh*. 2016;(32(4): 81–89. [Phan Thi Lien. Training quality and student satisfaction the case of VNU University of Economics and Business. *VNU Journal of Economics and Business*. 2016;(32(4): 81–89.
- [14] Wu SW, Lin CY, Wu SF, Chuang CL, Kuan HY. Factors affecting quality of service in schools in Hualien, Taiwan. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2013;116: 1160–1164.
- [15] Vũ Trí Toàn. *Nghiên cứu về chất lượng đào tạo của khoa kinh tế và quản lí theo mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL*. Đề tài nghiên cứu khoa học cấp trường. Hà Nội: Trường Đại học Hà Nội; 2007. [Vu Tri Toan. *Research on training quality of the Faculty of Economics and Management according to the SERVQUAL service quality model*. Scientific research. Hanoi: Hanoi University; 2007].
- [16] Nguyễn Thị Thắm. *Khảo sát sự hài lòng của sinh viên với chương trình đào tạo Trường Đại học Khoa học Tự nhiên – Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh*. Đề tài nghiên cứu khoa học. Thành phố Hồ Chí Minh: Trường Đại học Khoa học Tự nhiên – Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh; 2010. [Nguyễn Thị Thắm. *Survey of student satisfaction with the training program of the University of Science – Vietnam National University (Ho Chi Minh City)*. Scientific research topic. Ho Chi Minh City: University of Science – Vietnam National University (Ho Chi Minh City); 2010.]

