

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của phụ huynh đối với chất lượng dịch vụ giáo dục tại Trường Quốc tế Bắc Mỹ SNA

Huỳnh Thị Thu Thảo* và Vũ Trực Phúc
 Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng

TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm xác định và đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của phụ huynh về chất lượng giáo dục tại Trường Quốc tế Bắc Mỹ SNA. Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng. Trên cơ sở của mô hình chất lượng dịch vụ giáo dục của Fridaus Abdullah [1], nghiên cứu thực hiện khảo sát với 370 phụ huynh của Trường SNA và kiểm định bằng phương trình hồi qui tuyến tính. Kết quả cho thấy có 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của phụ huynh đối với chất lượng dịch vụ giáo dục của Trường, bao gồm: Dịch vụ hỗ trợ có hệ số ($\beta_4=0.432$), Chương trình giảng dạy có hệ số ($\beta_2=0.375$), Chương trình ngoại khóa có hệ số ($\beta_5=0.350$), Cơ sở vật chất có hệ số ($\beta_1=0.256$) và Đội ngũ giáo viên có hệ số ($\beta_3=0.252$). Mức độ giải thích mối quan hệ giữa các yếu tố được xác định bằng phương pháp hồi quy với R^2 hiệu chỉnh = 0.573. Tác giả đề xuất một số giải pháp cơ bản nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ giáo dục tại trường quốc tế Bắc Mỹ SNA.

Từ khóa: sự hài lòng của phụ huynh, chất lượng dịch vụ giáo dục, Trường Quốc tế Bắc Mỹ

1. GIỚI THIỆU

Trong thời đại hiện nay, giáo dục được coi là một trong những yếu tố quan trọng nhất để phát triển và thành công trong cuộc sống. Vì vậy, chất lượng dịch vụ giáo dục đang trở thành vấn đề được phụ huynh quan tâm. Đặc biệt, với sự phát triển của nền kinh tế, nhu cầu tìm kiếm các trường học chất lượng cao và đáp ứng được nhu cầu của con em mình đang ngày càng tăng cao. Giáo dục đã trở thành một ngành dịch vụ đặc biệt và môi trường giáo dục tốt là nền tảng quan trọng để tạo ra một thế hệ tương lai có nhân cách tốt, trách nhiệm cao và khả năng hội nhập mạnh mẽ. Vì vậy, các trường cần tập trung vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của phụ huynh học sinh. Việc này có thể đạt được thông qua việc cải thiện chương trình giảng dạy, đầu tư vào cơ sở vật chất và nâng cao trình độ của đội ngũ giáo viên.

Để nâng cao sự hài lòng của phụ huynh về chất lượng dịch vụ giáo dục và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của sự phát triển xã hội, đó là nhiệm vụ quan trọng quyết định sự thành công và sức cạnh

tranh của các trường quốc tế hiện nay, không chỉ ở Thành phố Hồ Chí Minh mà trên toàn thế giới và trường quốc tế Bắc Mỹ SNA cũng không phải là ngoại lệ.

Trường quốc tế Bắc Mỹ SNA chuyển tiếp từ chương trình theo chuẩn Common Core của Tiểu bang California, Mỹ sang là thành viên chương trình giáo dục Tú tài Quốc tế (IB – International Baccalaureate). SNA đã chuẩn bị tốt các mặt từ chương trình đào tạo tới cơ sở vật để đón nhận học sinh, tổng số học sinh đang theo học là trên 470 em với số lượng này chưa tương xứng với tiềm lực và kỳ vọng của Nhà trường. Ngoài ra, hoạt động của 6 trường quốc tế mới được thành lập với tiêu chuẩn IB trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh đã tạo sự cạnh tranh mạnh mẽ trong thu hút học sinh. Do đó, trường quốc tế Bắc Mỹ SNA cần phải xác định và đánh giá lại toàn bộ các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ giáo dục thường kỳ, để luôn cải thiện và đáp ứng sự hài lòng của phụ huynh nhằm thu hút thêm học sinh vào học tại SNA.

Tác giả liên hệ: Huỳnh Thị Thu Thảo

Email: thaohtt@sna.edu.vn

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. "Chất lượng dịch vụ" và "chất lượng dịch vụ giáo dục"

Theo Parasuraman (1998) [2], "*Chất lượng dịch vụ*" là sự khác biệt giữa mong đợi của khách hàng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả của dịch vụ. Hay "chất lượng dịch vụ" là sự thỏa mãn của khách hàng đo bằng cách so sánh chất lượng mong đợi và chất lượng đạt được. Cronin & Taylor (1992) [3] đã phát triển thang đo chất lượng dịch vụ của Parasuraman (SERQUAL) thành SERVPERF, chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào thái độ của khách hàng và được đánh giá bằng cách so sánh mong đợi của khách hàng với cảm nhận của họ khi sử dụng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ được đánh giá bởi khách hàng theo nhiều cấp độ khác nhau tùy thuộc vào đối tượng khách hàng.

Michael Fullan (1991) [4], một nhà nghiên cứu giáo dục nổi tiếng cho rằng chất lượng dịch vụ giáo dục đóng vai trò quyết định trong sự thành công của một tổ chức giáo dục và tạo ra lợi thế cạnh tranh. Chất lượng dịch vụ giáo dục liên quan đến năng lực của giáo viên, phương pháp giảng dạy, môi trường học tập và sự hỗ trợ tương tác của Nhà trường để đáp ứng mong đợi cho người học. Nguyễn Hữu Châu (2008) [5] cho rằng chất lượng giáo dục bao gồm nhiều yếu tố khác nhau như: kiến thức và kỹ năng của học sinh, chất lượng giáo viên, cơ sở vật chất của Trường học, phương pháp giảng dạy, các hoạt động ngoại khóa và giáo dục đạo đức, tư duy sáng tạo và khả năng giải quyết vấn đề của học sinh.

2.1.2. *Hài lòng và sự hài lòng của phụ huynh về chất lượng dịch vụ giáo dục*

Theo Oliver (1980) [6], sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn của họ. Định nghĩa này cho thấy rằng sự thỏa mãn của khách hàng chính là sự hài lòng khi tiêu dùng sản phẩm hoặc dịch vụ do nó đáp ứng được nhu cầu của họ, bao gồm cả mức độ đáp ứng trên mức mong đợi và dưới mức mong đợi.

Theo Zeithaml V. và Bitner R., [7] sự hài lòng của khách hàng là sự đánh giá của họ về một sản phẩm hay dịch vụ đã đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của họ.

Theo Brown [6], sự hài lòng của khách hàng là trạng thái trong đó những gì khách hàng cần, muốn và mong đợi từ sản phẩm và gói dịch vụ được thỏa mãn hoặc vượt quá sự thỏa mãn.

2.1.3. *Mô hình HEdPERF (Higher Education Performance)*

F. Abdullah [1], cho rằng chất lượng dịch vụ giáo dục có những đặc điểm khác biệt với chất lượng dịch vụ trong sản xuất, kinh doanh. Ông đã đề xuất mô hình HEdPERF, một thang đo mới toàn diện hơn nhằm đo lường chất lượng dịch vụ trong giáo dục.

F. Abdullah đưa ra 5 thành phần để đo lường chất lượng dịch vụ trong giáo dục: (1) yếu tố phi học thuật hay hành chính, liên quan đến dịch vụ hỗ trợ và các nhân viên phục vụ; (2) yếu tố học thuật, liên quan đến giảng viên; (3) yếu tố danh tiếng, liên quan đến hình ảnh của cơ sở giáo dục; (4) yếu tố tiếp cận, liên quan đến khả năng tiếp cận, liên lạc của học sinh và phụ huynh với giảng viên và nhân viên hành chính; (5) yếu tố chương trình đào tạo, liên quan đến tính đa dạng, linh hoạt của chương trình đào tạo và chất lượng chương trình đào tạo.

Dựa trên quan niệm này, cho thấy rằng chất lượng dịch vụ giáo dục là sự đánh giá toàn diện về hoạt động giáo dục mà Trường học cung cấp để đáp ứng mong đợi của phụ huynh về quá trình học từ thực hiện tới kết quả học của học sinh.

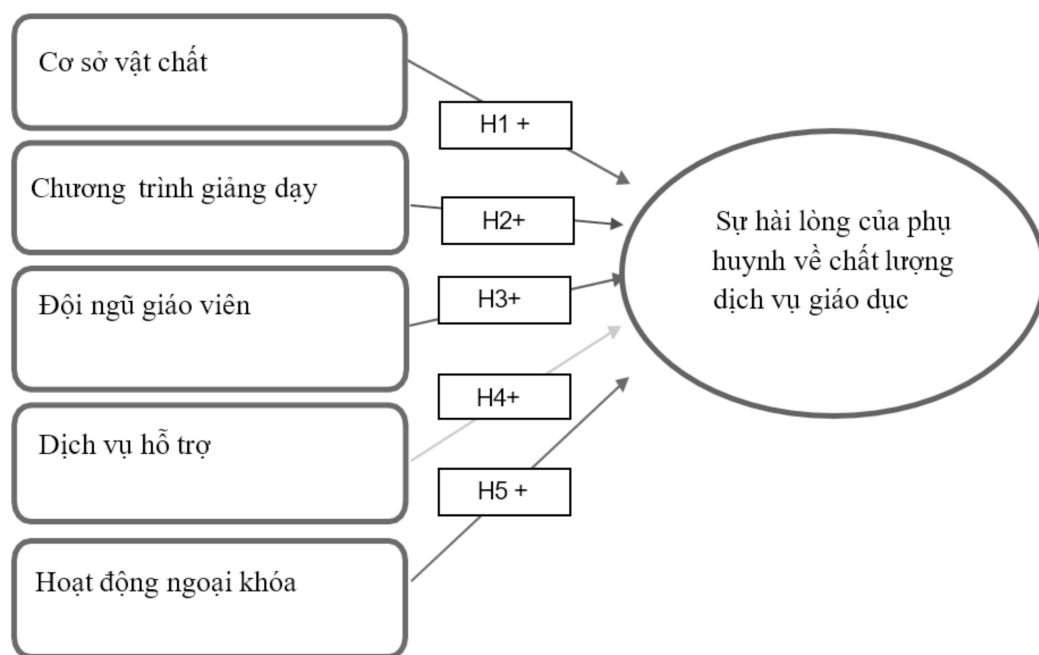
2.1.4. *Tổng quan các nghiên cứu trong và ngoài nước*

Gann, Christopher Don (2020) [9], nghiên cứu mối liên hệ giữa các yếu tố liên quan đến sự hài lòng của phụ huynh trong các trường Cơ đốc giáo, đã cho thấy sự hài lòng của phụ huynh phụ thuộc vào 6 yếu tố chính: (1) Chất lượng đội ngũ giáo viên, (2) Môi trường học tập, (3) Chương trình học tập, (4) Kỹ năng mềm của học sinh, (5) Sự tham gia của hội phụ huynh, (6) Sự hài lòng về tổng thể của phụ huynh. Abiero Moses Omondi (2013) [10], ông cũng đưa ra những yếu tố tương đồng với Gann về sự hài lòng của phụ huynh, nhưng nhấn mạnh đến cơ sở vật chất và đưa thêm yếu tố về dịch vụ chăm sóc và chế độ an toàn cho học sinh. Nguyễn Ngọc Diệp (2020) [11], đã khảo sát 1000 học sinh tại Hà Nội để đánh giá ảnh hưởng của chất lượng đào tạo đến sự hài lòng của học sinh. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 10 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học sinh, có nhiều yếu tố trùng lặp với các tác giả trên và đưa ra thêm nhân viên hành chính, dịch vụ hỗ trợ, các lớp ngoại khóa. Đồng Trung Chính (2020) [12] các kết quả cũng trùng lặp và có yếu tố chương trình đào tạo tác động lớn nhất. Một số tác giả khác như Nadira và cs (2009) [13], Wamaita, K. E. (2017)

[14] đều có chứng minh tương đồng với các nhóm yếu tố chính là cơ sở vật chất, dịch vụ chăm sóc, giảng viên nhiệt tình và chương trình giảng dạy linh hoạt với những kiến thức cho học sinh đạt kết quả tốt có ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng giáo dục. Từ đó, phụ huynh sẽ cảm thấy hài lòng và tin tưởng vào Nhà trường.

2.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Trên cơ sở thừa kế mô hình HedPERF của Firdaus và kết hợp thảo luận với 11 chuyên gia giáo dục, thảo luận nhóm với 15 phụ huynh trên cơ sở tình hình thực tiễn của Trường quốc tế Bắc Mỹ SNA, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như sau (Hình 1).



Hình 1. Mô hình đánh giá sự hài lòng của phụ huynh về CLDV giáo dục

3. CÁC GIẢ THUYẾT

- **Cơ sở vật chất (H1):** là các phương tiện vật chất được sử dụng để giảng dạy, học tập và các hoạt động giáo dục khác để đáp ứng mục tiêu giáo dục của Trường học. Các tác giả F. Abdullah (2006) [1], Abiero Moses Omondi (2013) [10], Đồng Trung Chính (2020) [12] đều thống nhất, các yếu tố thuộc về cơ sở vật chất như phòng học tiện nghi và thoáng mát; trang thiết bị STEM, thư viện, phòng thí nghiệm, mỹ thuật, hồ bơi, sân chơi thi đấu; nhà ăn, nhà vệ sinh và hệ thống wireless để truy cập học tập, tất cả đều sẽ ảnh hưởng đến cảm nhận tốt của học sinh và phụ huynh về chất lượng dịch vụ giáo dục của Trường học. Yếu tố này được đo lường bằng 6 biến quan sát VC1-VC6.

Giả thuyết H1: Cơ sở vật chất tác động thuận chiều đến sự hài lòng của phụ huynh.

- **Chương trình giảng dạy (H2):** là chủ đề quan trọng trong lĩnh vực giáo dục CTĐT tú tài quốc tế (IB). Theo Abdullah (2006) [1], Gann (2020) [9], Đồng Trung Chính (2021) [12], Nguyễn Ngọc Diệp

(2020) [11], Abiero Moses Omondi (2013) [10], chất lượng chương trình giảng dạy được coi là rất quan trọng và cần cung cấp một loạt các chương trình uy tín, có kế hoạch học tập và cấu trúc linh hoạt. Chương trình đào tạo tốt giúp kết nối giữa các môn học, giúp học sinh dễ dàng thu nạp kiến thức, đạt được kết quả cao trong các kỳ thi. Các tác giả đều xem, "chương trình giảng dạy" là tiền đề quan trọng ảnh hưởng đến cảm nhận tốt của học sinh và phụ huynh về dịch vụ giáo dục. Yếu tố này được đo lường bằng 5 biến quan sát CT1- CT5

Giả thuyết H2: Chương trình giảng dạy tác động thuận chiều đến sự hài lòng của phụ huynh.

- **Đội ngũ giáo viên (H3):** Trong nghiên cứu của Firdaus Abdullah (2006) [1], Abiero Moses Omondi (2013) [10], Nguyễn Ngọc Diệp (2020) [11] đều đề cập đến trách nhiệm của giáo viên và phương pháp giảng dạy trong trường học. Giáo viên là người trực tiếp cung cấp dịch vụ giáo dục cho học sinh, do đó năng lực và trình độ của giáo viên đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo

chất lượng dịch vụ giáo dục. Giáo viên là người thường xuyên tương tác với học sinh, chia sẻ, thấu hiểu và động viên học sinh trong nhiều trường hợp, hình ảnh của giáo viên sẽ ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ giáo dục của Nhà trường. Phụ huynh đánh giá cao chất lượng của giáo viên và họ sẽ hài lòng với kết quả học tập của con cái. Yếu tố này được đo lường bằng 5 biến quan sát GV1- GV5.

Giả thuyết H3: Đội ngũ giáo viên tác động thuận chiều đến sự hài lòng của phụ huynh.

- **Dịch vụ hỗ trợ (H4):** Theo Gann (2020) [9], Abiero Moses Omondi (2013) [10], Nguyễn Ngọc Điệp (2020) [11] các dịch vụ hỗ trợ được xem là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng chung của học sinh trong môi trường học tập. Trong bối cảnh giáo dục tại trường quốc tế, các dịch vụ hỗ trợ giáo dục đóng vai trò quan trọng trong việc hướng dẫn quá trình học tập cho học sinh, cung cấp tư vấn, giải đáp thắc mắc và tạo sự kết nối giữa học sinh, phụ huynh. Đây cũng là một yếu tố quan trọng giúp phụ huynh an tâm khi cho con vào học tại trường quốc tế, dẫn đến sự hài lòng của phụ huynh. Yếu tố này được đo lường bằng 5 biến quan sát DV1- DV5

Giả thuyết H4: Dịch vụ hỗ trợ tác động thuận chiều đến sự hài lòng của phụ huynh.

- **Hoạt động ngoại khóa (H5):** là một phần quan trọng trong môi trường giáo dục, bao gồm các hoạt động xã hội của cá nhân và các hoạt động giao lưu được tổ chức phối hợp với nhau để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho giáo dục đạt được kết quả cao nhất. Theo Nguyễn Ngọc Điệp (2020) [11], các trường có thể cung cấp và tổ chức cho học sinh nhiều ngoại khóa để đáp ứng nhu cầu và sở thích đa dạng của học sinh, chẳng hạn như các câu lạc bộ, tổ, đội, nhóm, giúp phát triển năng khiếu cá nhân. Khi các hoạt động ngoại khóa được cung cấp đầy đủ và đa dạng, phụ huynh sẽ đánh giá cao chất lượng dịch vụ giáo dục của Trường và đem lại sự hài lòng cho họ. Yếu tố này được đo lường bằng 5 biến quan sát NK1- NK5.

Giả thuyết H5: Các hoạt động ngoại khóa tác động thuận chiều đến sự hài lòng của phụ huynh.

- **Sự hài lòng của phụ huynh:** Khi phụ huynh hài lòng chất lượng giáo dục của Nhà trường, phụ huynh tiếp tục cho con học tại trường, phụ huynh sẽ hỗ trợ công tác xã hội cho trường, phụ huynh giới thiệu bạn bè, người quen cho con đến học tại trường. Yếu tố này được đo lường bằng 3 biến quan sát HL1- HL3.

4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu sử dụng hai phương pháp: nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng:

- Nghiên cứu định tính tìm hiểu và xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của phụ huynh với dịch vụ giáo dục trên cơ sở thừa kế nghiên cứu mô hình HedPERF của Firdaus và thực hiện 3 bước thảo luận lấy ý kiến. Bước 1, tổ chức phỏng vấn sâu với 11 chuyên gia (4 chuyên gia giáo dục của bốn trường quốc tế, 4 điều phối viên CTĐT, 3 chuyên viên chăm sóc dịch vụ). Bước 2, tổ chức phỏng vấn nhóm 15 đại diện phụ huynh đang có con học tại trường SNA. Bước 3, thảo luận và tổng kết với nhóm 4 chuyên gia.

- Nghiên cứu định lượng được sử dụng để kiểm định mô hình và giả thuyết. Thực hiện khảo sát 370 phụ huynh có con học tại trường SNA từ tháng 08/2019 đến tháng 03/2023, dữ liệu nghiên cứu được xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS 26.0. Kết quả dữ liệu được kiểm định bằng phương trình hồi qui tuyến tính theo tiêu chí thống kê. (Đình Phi Hồ (2012) [15]).

5. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

5.1. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho thấy rằng có 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của phụ huynh với 26 biến quan sát đo lường chất lượng dịch vụ giáo dục đã đạt yêu cầu về độ tin cậy. Do đó, các biến quan sát của thang đo này sẽ tiếp tục được đánh giá bằng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA.

Bảng 1. Kiểm định KMO và Bartlett's Test biến độc lập

KMO and Bartlett's Test		
Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)	0.870	
Kiểm định Bartlett của thang đo	Giá trị bình phương	4127.020
	df	325
	Sig. – mức ý nghĩa quan sát	0.000

Hệ số KMO = 0.870, đạt điều kiện tối thiểu $0.5 \leq KMO \leq 1$. Kết quả này cho thấy các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau và phân tích nhân tố khám phá EFA được chấp nhận với dữ liệu nghiên cứu.

Kiểm định Bartlett cho thấy giá trị Sig. < 0.005, cho

thấy phân tích nhân tố là phù hợp.

Giá trị Eigenvalue = 1.402 lớn hơn 1. Tổng phương sai mà 5 nhân tố này trích được là 58.215% > 50%, do đó 5 nhân tố đã trích được giải thích 58.215% biến thiên dữ liệu của 26 biến quan sát tham gia vào EFA.

Bảng 2. Kết quả phân tích ma trận xoay các nhân tố độc lập

Biến quan sát	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
VC6	.735				
VC1	.679				
VC2	.676				
VC3	.676				
VC4	.635				
VC5	.589				
CT1		.767			
CT5		.717			
CT3		.677			
CT4		.667			
CT2		.600			
DV5			.840		
DV1			.726		
DV2			.710		
DV3			.682		
DV4			.558		
GV2				.756	
GV1				.730	
GV4				.710	
GV3				.681	
GV5				.656	
NK4					.746
NK2					.722
NK1					.708
NK3					.699
NK5					.647
Eigenvalues	7.728	2.623	1.831	1.552	1.402
Phương sai trích	29.723	10.089	7.043	5.968	5.392
Tổng phương sai trích	58.215				

Kết quả của ma trận xoay cho thấy rằng, 26 biến quan sát đã được phân thành 5 yếu tố và tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải yếu tố (Factor Loading) lớn hơn 0.5, đồng nghĩa với việc các biến này đóng góp đáng kể vào yếu tố tương ứng. Không có bất kỳ biến nào được coi là xấu và đều được giữ lại trong mô hình.

5.2. Đánh giá sự phù hợp của mô hình tuyến tính hồi quy bội

Để giải thích sự biến thiên của biến phụ thuộc, ta sử dụng hệ số R Square (R^2). Giá trị R^2 càng cao, cho thấy mối liên hệ giữa biến độc lập và biến phụ thuộc càng chặt chẽ. Kết quả từ bảng tổng kết mô hình cho thấy giá trị R^2 hiệu chỉnh là 0.579, có nghĩa là 57.9% sự biến thiên của biến sự hài lòng có thể được giải thích bởi sự biến thiên của 5 nhân tố độc lập: cơ sở vật chất, chương trình giảng dạy, đội ngũ giáo viên, dịch vụ hỗ trợ và hoạt động ngoại khóa.

Bảng 3. Mô hình tuyến tính Model Summary

Mô hình	R	R^2	R^2 Hiệu chỉnh	Sai số ước lượng	Hệ số Durbin-Watson
1	.761	.579	.573	.65218809	1.654

Biến độc lập: VC, CT, GV, DV, NK
Biến phụ thuộc: SHL

Khi sử dụng phương pháp hồi quy bội, hệ số Durbin Watson được sử dụng để kiểm tra tương quan chuỗi bậc nhất. Kết quả cho thấy giá trị hệ số là 1.654 (gần bằng 2), cho thấy mô hình không vi phạm giả thuyết không có tương quan chuỗi bậc

nhất. Do đó, mô hình hồi quy bội đáp ứng các điều kiện kiểm định và đánh giá sự phù hợp để đưa ra kết quả nghiên cứu.

5.3. Kiểm định sự phù hợp của mô hình

Bảng 4. Kiểm định độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính

Mô hình	Tổng bình phương	Bậc tự do	Trung bình bình phương	F	Sig.	
1	Hồi quy	213.748	5	42.750	100.504	.000
	Phần dư	155.252	365	.425		
	Tổng	369.000	370			

Biến phụ thuộc: SHL
Biến độc lập: VC, CT, GV, DV, NK

Trong bảng phân tích phương sai, cho thấy trị số F có mức ý nghĩa với Sig. = 0.0000 < 0.05, điều này có nghĩa là mô hình được xây dựng

phù hợp với dữ liệu thực tế được thu thập và các biến độc lập đưa vào mô hình đều có ý nghĩa thống kê.

Bảng 5. Kiểm định độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Dung sai	VIF
1	Hằng số	6.360E-18	.034	.000	1.000		
	VC	.256	.034	.256	7.522	.000	1.000
	CT	.375	.034	.375	11.036	.000	1.000
	GV	.252	.034	.252	7.416	.000	1.000

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
		B	Sai số chuẩn	Beta			Dung sai	VIF
1	DV	.432	.034	.432	12.709	.000	1.000	1.000
	NK	.370	.034	.370	10.308	.000	1.000	1.000

Biến phụ thuộc: SHL

Từ bảng thống kê phân tích các hệ số hồi quy (Bảng 5.), chúng ta có 5 biến độc lập bao gồm cơ sở vật chất, chương trình giảng dạy, đội ngũ giáo viên, dịch vụ hỗ trợ và chương trình ngoại khóa có tác động cùng chiều vào biến phụ thuộc sự hài lòng. Điều này được thể hiện qua hệ số hồi quy chuẩn hóa β của các biến này đều dương và có ý nghĩa thống kê (Sig.<0.05).

Ngoài ra, khi so sánh mức độ tác động của 5 biến này vào biến phụ thuộc sự hài lòng theo thứ tự từ mạnh nhất đến yếu nhất, cho thấy biến dịch vụ hỗ trợ (DV) có hệ số ($\beta_4=0.432$) là yếu tố ảnh hưởng lớn nhất, tiếp đến là biến chương trình giảng dạy (CT) có hệ số ($\beta_2=0.375$), biến chương trình ngoại khóa (NK) có hệ số ($\beta_5=0.370$), biến cơ sở vật chất (VC) có hệ số ($\beta_1=0.256$) và cuối cùng là biến đội ngũ giáo viên có hệ số thấp nhất ($\beta_3=0.252$). Dựa vào kết quả trên, phương trình hồi quy như sau:

$$SHL = 0.256*VC + 0.375*CT + 0.252*GV + 0.432*DV + 0.370* NK$$

Tóm lại: Kết quả kiểm định độ tin cậy của các thang đo thông qua đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá (EFA). Sau đó, kiểm định sự phù hợp của mô hình nghiên cứu với các giả thuyết đã đề xuất. Dựa trên kết quả của mô hình hồi quy, có thể kết luận rằng sự hài lòng của phụ huynh đối với chất lượng dịch vụ giáo dục của Nhà trường phụ thuộc vào 5 yếu tố: Cơ sở vật chất, chương trình giảng dạy, đội ngũ giáo viên, dịch vụ hỗ trợ, chương trình ngoại khóa. Những giả thuyết H1, H2, H3, H4 và H5 trong mô hình nghiên cứu được chấp nhận và có thể sử dụng để giải thích mối quan hệ giữa các biến trong mô hình. Tất cả các yếu tố đều có ảnh hưởng tỷ lệ thuận đến hài lòng của phụ huynh tại trường quốc tế Bắc Mỹ SNA. Mô hình lý thuyết đề ra là phù hợp với thực tế và các giả thuyết trong mô hình đều được chấp nhận.

6. KẾT LUẬN

Dựa trên tổng quan lý thuyết và mô hình nghiên

cứu đã được tập hợp, người viết đã tiến hành kiểm tra nghiên cứu với mẫu gồm 370 phiếu khảo sát các phụ huynh có con đã và đang học tại Trường Quốc tế Bắc Mỹ SNA. Kết quả của nghiên cứu như sau:

- Thừa kế mô hình chất lượng dịch vụ giáo dục của Fridaus Abdullah ứng dụng vào thực tiễn tại Trường Quốc tế Bắc Mỹ SNA để đo lường sự hài lòng của phụ huynh với chất lượng dịch vụ giáo dục được chấp nhận và phù hợp.
- Kết quả nghiên cứu cho thấy toàn bộ các thang đo sử dụng trong nghiên cứu đều đáng tin cậy (Cronbach's Alpha > 0.7 (từ 0.718 đến 0.822)) và có thể được sử dụng cho phân tích hồi quy tuyến tính.
- Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính cho thấy rằng cả 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của phụ huynh đối với chất lượng giáo dục của Trường. Phương trình hồi quy tuyến tính bội thu được như sau:

$$SHL = 0.256*VC + 0.375*CT + 0.252*GV + 0.432*DV + 0.350*NK$$

- Năm giả thuyết đưa ra trong mô hình đề xuất được chấp nhận và có thể sử dụng để giải thích mối quan hệ tới sự hài lòng của phụ huynh về chất lượng dịch vụ tại trường SNA.
- Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của phụ huynh của Trường SNA về chất lượng giáo dục được sắp xếp theo thứ tự giảm dần như sau: (1) Dịch vụ hỗ trợ ($\beta_4=0.432$); (2) Chương trình giảng dạy ($\beta_2=0.375$); (3) Hoạt động ngoại khóa ($\beta_5=0.350$); (4) Cơ sở vật chất ($\beta_1=0.256$); (5) Đội ngũ giáo viên ($\beta_3=0.252$).

Từ đây, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý qua các khuyến nghị liên quan cho các nhà quản trị tại Trường SNA như sau:

MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ:

Dựa trên kết quả nghiên cứu, nhà quản trị trường học cần áp dụng các giải pháp sau để nâng cao chất

lượng dịch vụ giáo dục và đáp ứng sự hài lòng của phụ huynh trong thời gian tới:

- Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất: Nhà quản trị nên đầu tư vào việc nâng cấp và cải thiện cơ sở vật chất tại Trường, đảm bảo các phòng học, phòng thí nghiệm và các khu vực khác đáp ứng được nhu cầu của học sinh và giáo viên. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất sẽ tạo ra môi trường học tập và làm việc thuận tiện, thoải mái, tăng cường sự hài lòng của phụ huynh.
- Nâng cao chất lượng chương trình đào tạo: Nhà quản trị nên xem xét đánh giá lại chương trình đào tạo, đảm bảo nó đáp ứng được các yêu cầu và mong muốn của học sinh và phụ huynh. Ngoài ra, Nhà trường cũng có thể nâng cao chất lượng chương trình bằng cách cung cấp các hoạt động thực tế, chuyên sâu và giúp học sinh phát triển các kỹ năng cần thiết cho tương lai.
- Tuyển dụng giáo viên chất lượng cao: Nhà trường nên có một kế hoạch tuyển dụng và tuyển chọn các giáo viên có kinh nghiệm, có chuyên môn vững vàng, có khả năng tương tác tốt với học sinh và phụ huynh. Việc tuyển dụng giáo viên chất lượng cao sẽ đảm bảo chất lượng giảng dạy tốt hơn, tăng cường sự hài lòng của phụ huynh đối với trường học.
- Nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ: Nhà trường nên cung cấp các dịch vụ hỗ trợ tốt hơn cho học sinh và phụ huynh, bao gồm các dịch vụ hỗ trợ học tập, tư vấn tâm lý và các hoạt động giải trí ngoại khóa. Những dịch vụ này sẽ giúp học sinh và phụ huynh cảm thấy được quan tâm và chăm sóc, giảm bớt áp lực trong quá trình học tập và tăng cường sự hài lòng của phụ huynh đối với trường học.
- Đầu tư vào hoạt động ngoại khóa đa dạng và phù hợp: Nhà trường nên đầu tư vào hoạt động ngoại khóa đa dạng và phù hợp với nhu cầu và sở thích của học sinh. Việc tổ chức các hoạt động ngoại khóa đa dạng và hấp dẫn sẽ giúp học sinh có thêm kinh nghiệm và kỹ năng sống, tăng cường sự tương tác giữa học sinh và giáo viên, cũng như

tạo ra một môi trường học tập và làm việc tích cực và đa dạng.

- Tổ chức các hoạt động liên kết cộng đồng: Nhà trường nên thường xuyên tổ chức các hoạt động liên kết cộng đồng, bao gồm các buổi gặp gỡ, thảo luận và các chương trình giao lưu với cộng đồng xung quanh. Việc thực hiện những hoạt động này sẽ tạo ra một môi trường học tập và làm việc tích cực, đồng thời tăng cường sự ủng hộ và sự hài lòng của phụ huynh với trường học.
- Đánh giá và đáp ứng sự phản hồi của phụ huynh: Nhà trường nên tổ chức các khảo sát và thu thập phản hồi từ phụ huynh về chất lượng dịch vụ giáo dục, từ đó đánh giá và đáp ứng các nhu cầu và yêu cầu của phụ huynh một cách nhanh chóng và hiệu quả. Việc đáp ứng phản hồi của phụ huynh sẽ giúp Nhà trường cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục và tăng cường sự hài lòng của phụ huynh.
- Tổ chức các chương trình giáo dục cho phụ huynh: Nhà trường nên tổ chức các chương trình giáo dục cho phụ huynh về các vấn đề liên quan đến việc giáo dục con em mình. Việc này sẽ giúp phụ huynh hiểu rõ hơn về quá trình học tập của con em mình, để hỗ trợ con em học tập tốt hơn, đồng thời tăng cường sự ủng hộ và sự hài lòng của phụ huynh đối với trường học.
- Tạo mối liên kết giữa trường học và phụ huynh: Nhà trường nên tạo mối liên kết vững chắc và tăng cường sự giao tiếp với phụ huynh để giải quyết các vấn đề phát sinh và nhận được phản hồi đóng góp từ phụ huynh. Việc thiết lập mối liên kết giúp tăng cường sự hài lòng của phụ huynh với trường học và đảm bảo học sinh có một môi trường học tập và làm việc tích cực.

Tóm lại, để nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục và đáp ứng sự hài lòng của phụ huynh, Nhà trường cần đầu tư vào nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, giáo viên, dịch vụ hỗ trợ, đầu tư vào hoạt động ngoại khóa, hoạt động liên kết cộng đồng, đánh giá và đáp ứng phản hồi của phụ huynh và các chương trình giáo dục cho phụ huynh

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] F. Abdullah, Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF, *Marketing Intelligence and Planning*, 24(1), p.31-47, 2006.

[2] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L., "Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, 64(1), 12-40, 1988.

- [3] Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A., "Measuring service quality: a reexamination and extension", *Journal of marketing*, 56(3), 55-68, 1992.
- [4] Michael Fullan, "Leading in a Culture of Change" Edition, Teachers College Press Publishing, 1991.
- [5] Nguyễn Hữu Châu, "Chất lượng giáo dục: Những vấn đề lý luận và thực tiễn" NXB Giáo Dục, 2008.
- [6] Oliver R. L. - W. O. Bearden, "Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage", *Journal of Business Research*, Vol. 13, pp. 235-246, 1995.
- [7] Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J., *Services Marketing Integrating Customer Focus across the Firm*, 2nd Edition, McGraw-Hill, Boston, 2000.
- [8] Brown, T.J., Churchill, G.A., and Peter, J.P., "Research note: improving the measurement of service quality. *Journal of Retailing*", Vol 69, 126-39, 1993.
- [9] Gann, C. D., *The Relationship Between On-Going Factors of Parent Satisfaction in Private Christian Schools in a Southwestern State*, 2020.
- [10] Omondi, A. M., *Parental satisfaction with the quality of pre-primary education in Bondo District, Siaya County, Kenya*. Unpublished M. Ed Thesis, Kenyatta University, 2013.
- [11] Nguyễn Ngọc Điệp, Nghiên cứu tác động của chất lượng đào tạo tới hài lòng của học sinh các trường đại học tại Hà Nội, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội, 2020.
- [12] Đồng Trung Chính, "Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo tại Trường cao đẳng kỹ thuật công nghệ Hà Nội", *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, tập 57 - số 5 (10/2021).
- [13] Nadira, H., Kandampully, J., & Hussain, K., "Students' perceptions of service quality in higher education", *Total Quality Management*, 20(5), 523-535, 2009.
- [14] Wamaitha, K. E. (2017). Eterminants of parents' satisfaction with quality of services offered in pre-primary schools in Makadara Sub-Souny, Kenya.
- [15] Đinh Phi Hổ, Phương pháp nghiên cứu định lượng, NXB Phương Đông, 2022.

Factors affecting parental satisfaction with the quality of education services at the International school of North America (SNA)

Huynh Thi Thu Thao and Vu Truc Phuc

ABSTRACT

The object of this study is to identify and measure the factors influencing parental satisfaction with the quality of education at the international school of North America. The study used qualitative and quantitative research methods. It based on the model of educational service quality of Fridaus Abdullah, the study conducted a survey with 370 parents of SNA schools and tested by linear regression. The results show that there are 5 factors that impact parental satisfaction with the school's educational service quality, including: Support services with a coefficient ($\beta_4=0.432$), Teaching program with a coefficient ($\beta_2=0.375$), Extracurricular program with a coefficient ($\beta_5=0.350$), Facilities with a coefficient ($\beta_1=0.256$), and Teaching staff with a coefficient ($\beta_3=0.252$). The degree of explanation of the relationship between these factors is determined by the regression method with adjusted $R^2 = 0.573$. The author proposes some basic

solutions to improve the quality of educational services provided at the North American SNA international school.

Keywords: *parental satisfaction, quality of educational services, the international school of North America*

Received: 15/05/2022

Revised: 20/05/2022

Accepted for publication: 22/05/2022