

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA HỌC SINH VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC

ASSESSING STUDENT SATISFACTION WITH THE EDUCATIONAL SERVICE QUALITY

VÕ HOÀNG KHA MY(*), VÕ VĂN VIỆT(**), vvviet@hcmuaf.edu.vn

(*)Trường Trung học Cơ sở Hoa Lư

(**)Trường Đại học Nông Lâm Thành phố Hồ Chí Minh

THÔNG TIN	TÓM TẮT
<p>Ngày nhận: 27/7/2023 Ngày nhận lại: 30/7/2023 Duyệt đăng: 6/9/2023 Mã số: TCKH-S03T9-B08-2023 ISSN: 2354 – 0788</p> <p>Từ khóa: <i>Chất lượng dịch vụ, môi trường giáo dục, hoạt động giáo dục, kết quả giáo dục, cơ sở vật chất.</i></p> <p>Key words: <i>Service quality, Educational environment, Educational activities, Educational outcomes, Physical infrastructure.</i></p>	<p><i>Nghiên cứu đã tập trung vào việc phân tích các số liệu thống kê được thu thập bằng bảng câu hỏi liên quan đến các yếu tố của chất lượng dịch vụ giáo dục như: cơ sở vật chất, môi trường giáo dục, hoạt động giáo dục, kết quả giáo dục và sự đồng cảm. Kết quả cho thấy mức độ hài lòng cao của học sinh đối với các yếu tố cơ sở vật chất và kết quả giáo dục. Trong khi đó, môi trường giáo dục và hoạt động giáo dục có mức độ hài lòng thấp hơn, cho thấy cần có những cải tiến trong hai khía cạnh này. Kết quả phân tích hồi quy cho thấy cơ sở vật chất, kết quả giáo dục và sự đồng cảm có ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa thống kê còn biến môi trường giáo dục, hoạt động giáo dục không ảnh hưởng đến sự hài lòng chung của học sinh về chất lượng giáo dục.</i></p> <p>ABSTRACT</p> <p><i>The paper focused on analyzing statistical data collected through a questionnaire related to various aspects of educational service quality, such as infrastructure, educational environment, educational activities, educational outcomes, and empathy. The results showed high levels of satisfaction among students regarding infrastructure and educational outcomes. On the other hand, the educational environment and educational activities had lower satisfaction levels, indicating the need for improvements in this area. The results of the analysis of facilities restoration, educational outcomes and empathy have a positive and statistically significant effect, while the educational environment and educational activities do not affect the overall satisfaction of students about education quality.</i></p>

1. Mở đầu

Trong xu thế toàn cầu hóa, sự phát triển của nền kinh tế tri thức với công nghệ hiện đại đòi hỏi nguồn nhân lực phải có khả năng chiếm lĩnh khoa học và công nghệ cao mới có thể đảm bảo cho sự phát triển bền vững. Nước ta đang trong quá trình hiện đại hóa, công nghiệp hóa và hội nhập, việc đào tạo nguồn nhân lực đã trở thành nhiệm vụ trọng tâm. Giáo dục và đào tạo được xác định là quốc sách hàng đầu, vì giáo dục và đào tạo là yếu tố tác động trực tiếp đến chất lượng nguồn nhân lực. Nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo chính là mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu xã hội.

Chất lượng không thể được xem như một khái niệm tĩnh. Trên thực tế, chất lượng và tiêu chuẩn là những vấn đề tương đối, liên quan đến thời gian và địa điểm cụ thể đối với từng người học cụ thể và hoàn cảnh của họ. Một khía cạnh quan trọng của chất lượng là sự phù hợp của các môn học được giảng dạy và các mục tiêu của giáo dục. Nền giáo dục chất lượng là một nền giáo dục cung cấp cho học sinh những công cụ để đối phó và tìm ra giải pháp cho những thách thức mà nhân loại đang đối mặt. Trong một thế giới đang thay đổi, điều này có nghĩa là những gì được coi là chất lượng giáo dục ngày hôm qua có thể không đáp ứng tiêu chuẩn của những gì sẽ được hiểu là chất lượng vào ngày mai. Điều này đặc biệt đúng vào thời điểm hiện tại nếu chúng ta xem xét những thay đổi nhanh chóng do công nghệ mới tạo ra. Do vậy, việc nâng cao chất lượng giáo dục để đáp ứng nhu cầu xã hội đang là một vấn đề cấp thiết đặt ra.

Để có thể cạnh tranh trong tương lai, các nhà quản lý giáo dục phải quan tâm đến chất lượng giáo dục đang được cung cấp (Madu & Kuei, 1993). Nhiều nhà nghiên cứu đã nhất trí rằng giáo dục là một ngành dịch vụ và cần thiết phải áp dụng các lý thuyết và kỹ thuật đã được áp dụng trong lĩnh vực dịch vụ để đo lường chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng bên ngoài cũng như khách hàng bên trong

(Ramseook-Munhurrin & Nundlall, 2013). Do đó nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục tiêu chính là đánh giá sự hài lòng của học sinh về chất lượng dịch vụ giáo dục tại trường THCS Hoa Lư, thành phố Thủ Đức.

2. Một số khái niệm có liên quan

2.1. Dịch vụ

Dịch vụ có thể hiểu là hoạt động trao đổi về các lĩnh vực của đời sống như dịch vụ du lịch, giáo dục, trao đổi hàng hóa.... Sự phát triển mạnh mẽ của lĩnh vực thương mại đã làm bùng nổ dịch vụ, vì vậy, hiện tại có rất nhiều khái niệm, định nghĩa về dịch vụ của các nhà nghiên cứu khoa học. Trong đó khái niệm của Kotler và Armstrong được nhiều nhà nghiên cứu trích dẫn. “Dịch vụ là những hoạt động hay lợi ích mà doanh nghiệp có thể cống hiến cho khách hàng nhằm thiết lập, củng cố và mở rộng những quan hệ và hợp tác lâu dài với khách hàng (Kotler & Armstrong, 2004).

Các dịch vụ giáo dục thường vô hình và khó đo lường bởi kết quả của giáo dục là sự chuyên hóa của kiến thức, các kỹ năng sống và sự điều chỉnh hành vi của người học (Tsinidou và cộng sự, 2010). Do vậy, không có sự thống nhất về định nghĩa của chất lượng có thể áp dụng trong lĩnh vực giáo dục. Định nghĩa về chất lượng giáo dục thay đổi theo các nền văn hóa khác nhau. Môi trường và các đặc điểm cá nhân của người học đóng vai trò quan trọng trong quá trình học tập. Cán bộ giáo viên của nhà trường, người thân trong gia đình và cộng đồng cung cấp sự giúp đỡ và hỗ trợ cần thiết cho người học đạt được chất lượng học tập tốt.

Như vậy, có thể thấy dịch vụ là một khái niệm chỉ toàn bộ các hoạt động mà kết quả của chúng không tồn tại dưới hình dạng vật thể, nó như một dạng vô hình. Nó là hoạt động trao đổi qua lại một bên cung cấp thì một bên thanh toán, một bên có nhu cầu thì một bên sẽ cung cấp để đáp ứng nhu cầu đó.

2.2. Sự hài lòng

Cụm từ “sự hài lòng” thường dùng khi ta đánh giá chất lượng của một dịch vụ. Đây là căn cứ quan trọng đánh giá sự hiệu quả của các dịch vụ. Chính vì thế, các nhà nghiên cứu đã có nhiều nghiên cứu về ‘sự hài lòng’ và đã đưa ra nhiều định nghĩa về “sự hài lòng” như sau:

Kotler & Clarke (1986) cho rằng sự hài lòng là trạng thái cảm nhận của một người có kinh nghiệm hoặc một kết quả được thực hiện theo mong muốn của mình. Sự hài lòng phụ thuộc vào kỳ vọng và mức độ nhận thức.

Năm 1988, Tse và Wilton đưa ra khái niệm dựa trên sự khác biệt mong muốn của khách hàng và cảm nhận của họ về chất lượng dịch vụ: Sự hài lòng là phản ứng của khách hàng về sự khác biệt giữa mong muốn và mức độ cảm nhận sau khi sử dụng dịch vụ” (Tse & Wilton, 1988).

Còn Parasuraman và cộng sự (1991), sự hài lòng là một trạng thái tâm lý tóm tắt kết quả khi cảm xúc xung quanh mong đợi được cùng với những cảm xúc trước đây của người tiêu dùng về những kinh nghiệm tiêu thụ.

Cũng đồng thuận với những quan niệm trên thì Oliver (Oliver, 2000) cho rằng sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn.

Nhìn chung các khái niệm trên đều cho thấy, sự hài lòng là sự đánh giá của khách hàng dựa trên các tiêu chí về chất lượng của các sản phẩm dịch vụ với sự kỳ vọng hay mong đợi của họ. Nếu chất lượng dịch vụ bằng hoặc vượt kỳ vọng của khách hàng thì họ sẽ hài lòng với dịch vụ đó và ngược lại.

2.3. Chất lượng dịch vụ và thang đo chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một khái niệm đã thu hút sự quan tâm và tranh luận đáng kể trong các tài liệu nghiên cứu vì những khó khăn trong cả việc định nghĩa và đo lường chất lượng dịch vụ. Parasuraman và cộng sự (1985) cho rằng chất lượng dịch vụ là kết quả của sự so sánh hiệu quả mà dịch vụ này mang lại giữa những gì mà họ

kỳ vọng trước khi mua dịch vụ và những gì mà họ đã nhận được sau khi đã sử dụng nó. Asubonteng và cộng sự (1996) định nghĩa chất lượng dịch vụ là mức độ mà một dịch vụ đáp ứng nhu cầu hoặc mong đợi của khách hàng. Do đó, chất lượng dịch vụ có thể được định nghĩa là sự khác biệt giữa mong đợi của khách hàng về dịch vụ và cảm nhận về dịch vụ.

Chất lượng dịch vụ đã được chú ý kể từ khi mô hình SERVQUAL nổi tiếng được đề xuất bởi Parasuraman và cộng sự cách đây 31 năm. Parasuraman và cộng sự (1985) cho rằng người tiêu dùng đánh giá chất lượng dịch vụ bằng cách so sánh kỳ vọng (những gì khách hàng mong đợi nhận được) với nhận thức (những gì khách hàng thực sự nhận được) trên mười khía cạnh: vô hình, độ tin cậy, khả năng đáp ứng, giao tiếp, uy tín, bảo mật, năng lực, hiểu/biết khách hàng, lịch sự và tiếp cận. Các nghiên cứu sau đó của Parasuraman và cộng sự hướng đến việc đơn giản hóa mô hình SERVQUAL ban đầu, kết quả là họ đã đưa ra mô hình mới với năm yếu tố: tính hữu hình (sự xuất hiện của cơ sở vật chất, thiết bị và nhân sự), độ tin cậy (khả năng thực hiện dịch vụ đã hứa một cách đáng tin cậy và chính xác), khả năng đáp ứng (sự sẵn lòng giúp đỡ khách hàng và cung cấp dịch vụ nhanh chóng), sự đồng cảm (cung cấp sự quan tâm và chăm sóc cá nhân đến khách hàng) và sự đảm bảo (kiến thức và sự lịch sự của nhân viên cũng như khả năng truyền cảm hứng và sự tự tin của họ) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Mỗi yếu tố được đo bằng bốn đến năm phát biểu (items) (tạo ra tổng số 22 phát biểu trên năm yếu tố). Phương pháp luận của Mô hình SERVQUAL nhấn mạnh vào hai bảng khảo sát, mỗi bảng có 22 câu hỏi, trong đó, khách hàng được khảo sát trước khi cung cấp dịch vụ để đo lường kỳ vọng của họ; bảng khảo sát thứ hai gồm 22 câu hỏi khi kết thúc dịch vụ để đo lường trải nghiệm, nhận thức (thái độ) của khách hàng về dịch vụ được cung cấp. Mô hình SERVQUAL được coi là một công cụ hữu ích

để hiểu được nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Rất nhiều nghiên cứu đã áp dụng mô hình này để đo lường chất lượng trong các lĩnh vực dịch vụ.

Cronin & Taylor (1992) - người phát triển mô hình “hiệu suất dịch vụ” (SERVPERF), cho rằng mô hình của họ thể hiện tính ưu việt hơn SERVQUAL. Theo họ, SERVPERF tạo ra kết quả tốt hơn, ước tính đáng tin cậy hơn, giá trị hội tụ và phân biệt lớn hơn, phương sai được giải thích nhiều hơn và do đó ít sai lệch hơn so với SERVQUAL. SERVPERF bao gồm 22 biến quan sát đo lường 5 nhân tố chính mà khách hàng dựa vào đó để đánh giá chất lượng dịch vụ, cụ thể: nhân tố hữu hình được đo lường bằng 4 biến quan sát, nhân tố độ tin cậy được đo lường bằng 5 biến quan sát, nhân tố sự đáp ứng được đo lường bằng 4 biến quan sát, nhân tố đảm bảo được đo lường bằng 4 biến quan sát và nhân tố sự cảm thông được đo lường bằng 5 biến quan sát (Taylor & Cronin Jr, 1994). Cronin và Taylor cho rằng SERVPERF khắc phục được hạn chế của mô hình SERVQUAL ở chỗ khách hàng không cảm thấy khó hiểu về 2 phần giống nhau của bảng câu hỏi về giá trị kỳ vọng và cảm nhận.

Mô hình này được đánh giá là đơn giản, dễ sử dụng hơn SERVQUAL. Công cụ này sau đó cũng được sử dụng trong nhiều lĩnh vực khác nhau, trong đó có lĩnh vực giáo dục.

3. Thực trạng sự hài lòng của học sinh về chất lượng dịch vụ giáo dục (nghiên cứu trường hợp tại trường THCS Hoa Lư, thành phố Thủ Đức)

3.1. Phương pháp nghiên cứu

Dữ liệu thực trạng đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ giáo dục của học sinh THCS Hoa Lư, TP. Thủ Đức được thu thập bằng phương pháp khảo sát thông qua bảng câu hỏi bao gồm tập hợp các câu hỏi ngắn, có liên quan mật thiết với nội dung nghiên cứu.

Để kết quả nghiên cứu đảm bảo tính khách quan, khoa học, chính xác và có độ tin cậy cao các phương pháp xử lý thống kê toán học đã được áp dụng để xử lý và kiểm tra số liệu. Cụ thể, sử dụng phần mềm SPSS (Statistical Package for Social Sciences) để xử lý những dữ liệu đã thu được. Các dữ liệu được xử lý theo phương pháp thống kê mô tả và thống kê suy luận.

Bảng 1. Thống kê mô tả về yếu tố nhân khẩu học

		<i>Tần số</i>	<i>Phần trăm (%)</i>
Giới tính	Nam	285	43,9
	Nữ	364	56,1
Dân tộc	Kinh	649	100,0
Lớp học	Lớp 7	254	39,1
	Lớp 8	147	22,7
	Lớp 9	248	38,2
Xếp loại học lực	Giỏi	483	74,4
	Khá	126	19,4
	Trung bình	39	6,0
	Yếu	1	0,2
Tổng		649	100,0

Số liệu ở bảng 1 cho thấy, trong số 649 học sinh được khảo sát thì có 285 nam chiếm tỉ lệ 43,9% và 364 nữ chiếm tỉ lệ 56,1%. Tỉ lệ trên cho thấy sự chênh lệch

khá lớn giữa số lượng học sinh nam và nữ trong nghiên cứu. Về lớp học, có 254 học sinh tham gia khảo sát đang học lớp 7 (chiếm tỉ lệ 39,1%), 248 học sinh lớp 9

chiếm tỉ lệ 38,2%); cuối cùng là học sinh lớp 8 với số lượng là 147 (chiếm tỉ lệ 22,7%). Về xếp loại học lực, có 483 học sinh có kết quả học tập xếp loại giỏi (chiếm tỉ lệ 74,4%), 126 học sinh có kết quả học tập xếp loại khá (chiếm tỉ lệ 19,4%), số học sinh có kết quả học tập loại trung bình là 39

học sinh (chiếm tỉ lệ 6%), số học sinh có kết quả học tập xếp loại yếu chỉ có 1 em (0,2%).

3.2. Phân tích mô tả thực trạng sự hài lòng của học sinh về các yếu tố của chất lượng dịch vụ giáo dục

3.2.1. Sự hài lòng đối với yếu tố cơ sở vật chất

Bảng 2. Sự hài lòng về yếu tố cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất		Mức độ đồng ý					TB	ĐLC
		1	2	3	4	5		
Các phòng học, các phòng thí nghiệm của trường được chiếu sáng tốt, thiết bị hiện đại và được trang bị tốt	N	9	34	234	212	160	3,74	0,94
	%	1,4	5,2	36,1	32,7	24,7		
Các phòng tin học của trường được trang bị các máy tính loại tốt, đáp ứng nhu cầu thực tập của học sinh	N	11	36	226	214	135	3,61	0,98
	%	1,7	9,7	34,8	33,0	20,8		
Thiết bị và đồ dùng dạy học trong nhà trường đủ về số lượng, đa dạng về chủng loại và có chất lượng tốt	N	7	28	175	267	172	3,88	0,89
	%	1,1	4,3	27,0	41,1	26,5		
Nhà trường có sân chơi, bãi tập thể dục thể thao (đầy đủ, thoáng mát...) phục vụ cho nhu cầu rèn luyện của học sinh	N	14	23	117	251	244	4,06	0,94
	%	2,2	3,5	18,0	38,7	37,6		
Nhà trường có hội trường, sân bãi rộng rãi, thoáng mát phục vụ cho việc tổ chức các sự kiện văn hóa và lễ hội, cắm trại....	N	15	18	124	244	248	4,07	0,94
	%	2,3	2,8	19,1	37,6	38,2		
Thư viện của nhà trường có đầy đủ sách giáo khoa, sách giáo viên, sách tham khảo, truyện, tài liệu tham khảo phục vụ cho nhu cầu dạy và học của giáo viên và học sinh	N	9	15	159	238	228	4,02	0,90
	%	1,4	2,3	24,5	36,7	35,1		
Nhà ăn cung cấp các bữa ăn với thực đơn phong phú, chất lượng tốt vào các thời điểm thích hợp	N	10	21	185	226	207	3,92	0,93
	%	1,5	3,2	28,5	34,8	31,9		
Giá trị TB yếu tố cơ sở vật chất						3,89	0,69	

Ghi chú: 1 - Rất không đồng ý; 2 - Không đồng ý; 3 - Bình thường; 4 - Đồng ý; 5 - Rất đồng ý; TB: trung bình, ĐLC: độ lệch chuẩn

Kết quả cho thấy học sinh đánh giá mức độ hài lòng với các yếu tố cơ sở vật chất khá tích cực. Đối với các tiêu chí như phòng học và phòng thí nghiệm, học sinh đánh giá trung bình cao hơn ở mức 3,74 và 3,88 trên tổng điểm 5. Tuy nhiên, có một số yếu tố như phòng tin học và nhà ăn được đánh giá thấp hơn, với trung bình lần lượt là 3,61 và 3,92. Điều này cho thấy

cần có những cải tiến và nâng cấp đối với các phòng tin học và nhà ăn để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của học sinh. Yếu tố cơ sở vật chất của trường đã đạt được mức đồng ý khá cao. Những yếu tố như sân chơi, bãi tập thể dục thể thao và hội trường, sân bãi nhận được đánh giá cao nhất. Tuy nhiên, trường cần tiếp tục theo dõi và nâng cao chất lượng các yếu tố còn lại để đáp

ứng tốt hơn nhu cầu của giáo viên và học sinh. Trung bình tổng cộng của tất cả các biến quan sát là 3,89, cho thấy mức độ hài lòng ở mức khá cao, đây là một kết quả tích cực và thể hiện sự hài lòng của học sinh trong trường đối với yếu tố cơ sở vật chất. Độ lệch chuẩn của từng yếu tố không quá cao, cho thấy sự đồng nhất trong đánh giá của các học sinh.

3.2.2. Sự hài lòng về yếu tố môi trường giáo dục

Từ kết quả thống kê bảng 3 cho thấy, học sinh đánh giá cao mức độ phù hợp của môi trường tự nhiên của nhà trường với trung bình là 4,14 trên tổng điểm 5. Học sinh cũng rất hài lòng với tình hình an ninh và an toàn tại trường với trung bình là 4,00. Tuy nhiên, một số yếu tố như mức độ đoàn kết trong học tập và rèn luyện có mức độ hài lòng thấp hơn, với trung bình chỉ đạt

3,65. Điều này cho thấy cần có sự cải thiện và chú trọng hơn đối với việc thúc đẩy tinh thần đoàn kết và hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình học tập. Kết quả thống kê cũng cho thấy học sinh đánh giá cao sự quan tâm, hỗ trợ và tôn trọng từ cán bộ, giáo viên và nhân viên với trung bình là 4,11, cũng như tính nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong việc dạy học và đánh giá kết quả học tập với trung bình là 4,05.

Tổng trung bình mức độ hài lòng của học sinh đối với môi trường giáo dục là 3,99 trên tổng điểm 5. Điều này cho thấy học sinh đánh giá tích cực về môi trường giáo dục tại trường học. Tuy nhiên, vẫn cần tiếp tục quan tâm và cải thiện một số khía cạnh để đáp ứng tốt nhất nhu cầu và mong muốn của học sinh trong quá trình học tập và rèn luyện.

Bảng 3. Sự hài lòng về yếu tố môi trường giáo dục

Môi trường giáo dục		Mức độ đồng ý					TB	ĐLC
		1	2	3	4	5		
Môi trường tự nhiên của nhà trường (không khí, cây xanh, ánh sáng, tiếng ồn...) phù hợp với hoạt động dạy học	N	7	14	119	247	262	4,14	0,87
	%	1,1	2,2	18,3	38,1	40,4		
Tình hình an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh trường rất tốt. Thầy/cô cảm thấy an toàn khi đến trường	N	10	20	147	254	218	4,00	0,91
	%	1,5	3,1	22,7	39,1	33,6		
Học sinh trong trường thân thiện, đoàn kết giúp đỡ lẫn nhau trong học tập và rèn luyện	N	16	41	238	212	142	3,65	0,97
	%	2,5	6,3	36,7	32,7	21,9		
Cán bộ, giáo viên và nhân viên trong trường luôn quan tâm, hỗ trợ và tôn trọng học sinh	N	9	7	134	250	249	4,11	0,86
	%	1,4	1,1	20,6	38,5	38,4		
Giáo viên luôn nhiệt tình và công bằng trong việc dạy học và đánh giá kết quả học tập của học sinh	N	10	15	143	243	238	4,05	0,90
	%	1,5	2,3	22,0	37,4	36,7		
Giá trị TB yếu tố môi trường giáo dục							3,99	0,61

Ghi chú: 1 - Rất không đồng ý; 2 - Không đồng ý; 3 - Bình thường; 4 - Đồng ý; 5 - Rất đồng ý; TB: trung bình, ĐLC: độ lệch chuẩn

3.2.3. Sự hài lòng về yếu tố hoạt động giáo dục

Qua kết quả thống kê bảng 4 cho thấy, học sinh đánh giá cao mức độ phù hợp trong việc tổ chức lịch dạy học và hoạt động giáo dục với trung bình đạt 4,02 trên tổng điểm 5. Học sinh cũng hài lòng với việc nhà trường tổ chức tốt công tác phụ đạo học sinh yếu kém và công tác bồi dưỡng học sinh giỏi với trung bình lần lượt là 3,99 và 4,25. Tuy nhiên, một số yếu tố như phương pháp dạy học của giáo viên và tổ chức

các hoạt động ngoại khóa để phát triển các kỹ năng và kiến thức cho học sinh có mức độ hài lòng thấp hơn với trung bình lần lượt là 3,86 và 4,12. Điều này cho thấy cần có sự cải tiến và chú trọng hơn đối với các yếu tố này để nâng cao sự hài lòng và thỏa mãn của học sinh. Tổng trung bình mức độ đồng cảm của học sinh đối với hoạt động giáo dục là 4,09 trên tổng điểm 5. Điều này cho thấy học sinh có mức độ đồng cảm cao đối

với các hoạt động giáo dục tại trường học, nhưng vẫn còn cần cải thiện và tăng cường một số khía

cạnh để đáp ứng tốt nhất nhu cầu và mong muốn của học sinh trong quá trình học tập và rèn luyện.

Bảng 4. Sự hài lòng về yếu tố hoạt động giáo dục

Hoạt động giáo dục		Mức độ đồng ý					TB	ĐLC
		1	2	3	4	5		
Trường tổ chức lịch dạy học và hoạt động giáo dục (Sắp xếp lịch học tập và nghỉ ngơi, sắp xếp các môn học và hoạt động giáo dục) rất phù hợp	N	9	12	162	242	224	4,02	0,89
	%	1,4	1,8	25,0	37,3	34,5		
Nhà trường tổ chức tốt công tác phụ đạo học sinh yếu kém	N	7	9	169	260	204	3,99	0,85
	%	1,1	1,4	26,0	40,1	31,4		
Nhà trường tổ chức tốt công tác bồi dưỡng học sinh giỏi	N	7	3	111	225	303	4,25	0,83
	%	1,1	0,5	17,1	34,7	46,7		
Giáo viên của trường có phương pháp dạy học dễ hiểu, lôi cuốn và hấp dẫn...	N	3	23	203	253	167	3,86	0,86
	%	0,5	3,5	31,3	39,0	25,7		
Là giáo viên chủ nhiệm lớp, thầy/cô đã hỗ trợ học sinh rất nhiều trong các hoạt động học tập và rèn luyện	N	5	1	101	234	308	4,29	0,79
	%	0,8	0,2	15,6	36,1	47,5		
Nhà trường có tổ chức các hoạt thi đấu thể dục thể thao	N	10	7	129	267	236	4,10	0,86
	%	1,5	1,1	19,9	41,1	36,6		
Nhà trường có tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ ngoài giờ học cho học sinh	N	8	5	140	261	235	4,09	0,84
	%	1,2	0,8	21,6	40,2	36,2		
Nhà trường có tổ chức các hoạt động ngoại khóa để phát triển các kỹ năng và kiến thức cho học sinh	N	10	9	128	250	252	4,12	0,87
	%	1,5	1,4	19,7	38,5	38,8		
Giá trị TB yếu tố hoạt động giáo dục							4,09	0,64

Ghi chú: 1 – Rất không đồng ý; 2 - Không đồng ý; 3 - Bình thường; 4 - Đồng ý; 5 - Rất đồng ý; TB: trung bình, ĐLC: độ lệch chuẩn

3.2.4. Sự hài lòng về yếu tố kết quả giáo dục

Bảng 5 cho thấy, thầy học sinh có mức độ hài lòng cao đối với các yếu tố như việc kiến thức học được ở trường đáp ứng tốt cho việc hoàn thành các kỳ thi (trung bình 4,16), nội dung chương trình học được cập nhật nhiều kiến thức mới (trung bình 4,05) và nội dung học đáp ứng nhu cầu học tập của học sinh (trung bình 4,05). Điều này cho thấy học sinh đánh giá cao việc nhận được kiến thức chất lượng và phù hợp với yêu cầu học tập của họ. Một số yếu tố như việc trang bị kỹ năng cần thiết (trung bình 4,03) và

quan tâm đến sự phát triển toàn diện của học sinh (trung bình 3,98) có mức độ hài lòng thấp hơn. Do đó cần có những cải tiến trong việc đáp ứng nhu cầu phát triển toàn diện của học sinh và trang bị cho họ những kỹ năng cần thiết để tự tin và thành công trong cuộc sống. Tổng trung bình của các yếu tố kết quả giáo dục là 4,05, được đánh giá rất tích cực và đáp ứng tốt nhu cầu của học sinh. Độ lệch chuẩn của từng yếu tố không quá cao, cho thấy sự đồng nhất trong đánh giá của các học sinh.

Bảng 5. Thống kê mô tả về yếu tố kết quả giáo dục

Kết quả giáo dục		Mức độ đồng ý					TB	ĐLC
		1	2	3	4	5		
Những kiến thức đã được học ở trường đáp ứng tốt cho việc hoàn thành các kỳ thi	N	7	5	120	263	254	4,16	0,83
	%	1,1	0,8	18,5	40,5	39,1		
Nội dung chương trình học được cập nhật nhiều kiến thức mới	N	7	4	139	296	203	4,05	0,80
	%	1,1	0,6	21,4	45,5	31,3		
Nội dung học đáp ứng nhu cầu học tập của học sinh	N	4	6	158	268	213	4,05	0,81
	%	0,6	0,9	24,3	41,3	32,8		
Nhà trường đã giúp trang bị những kỹ năng cần thiết cho học sinh	N	6	9	153	274	207	4,03	0,83
	%	0,9	1,4	23,6	42,2	31,9		
Nhà trường quan tâm đến sự phát triển toàn diện của học sinh (thể lực, trí lực, năng lực giải quyết vấn đề....)	N	9	12	172	243	213	3,98	0,89
	%	1,4	1,8	26,5	37,4	32,8		
Giá trị TB yếu tố kết quả giáo dục							4,05	0,71

Ghi chú: 1 – Rất không đồng ý; 2 - Không đồng ý; 3 - Bình thường; 4 - Đồng ý; 5 - Rất đồng ý; TB: trung bình, ĐLC: độ lệch chuẩn

3.2.5. Sự hài lòng về yếu tố sự đồng cảm

Theo số liệu thống kê bảng 6 cho thấy, các biến quan sát trong nhóm yếu tố sự đồng cảm có giá trị trung bình giao động từ 3,82 đến 4,29 và giá trị tổng trung bình đạt 4,04. Biến có giá trị trung bình cao nhất “giáo viên chủ nhiệm rất quan tâm đến quá trình học tập và sự thích ứng của học sinh” đạt giá trị 4,29 và biến “bạn cảm thấy được che chở, bảo vệ khi ở trong khuôn viên nhà trường” có giá trị trung bình thấp nhất là 3,82. Kết quả cho thấy học sinh có mức độ hài lòng cao đối với các yếu tố như dễ dàng tiếp cận

các dịch vụ y tế trong trường học và sự quan tâm từ cán bộ, giáo viên và nhân viên nhà trường. Điều này cho thấy học sinh cảm nhận được sự chăm sóc và quan tâm đến sức khỏe cũng như quá trình học tập của mình. Như vậy, theo số liệu thống kê ta có thể thấy rằng đánh giá nhóm yếu tố sự đồng cảm ở mức khá cao. Sự đồng cảm giúp cho giáo viên thấu hiểu học sinh nhiều hơn, khoảng cách giữa giáo viên và học sinh được thu hẹp, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.

Bảng 6. Thống kê mô tả về yếu tố sự đồng cảm

Sự đồng cảm		Mức độ đồng ý					TB	ĐLC
		1	2	3	4	5		
Học sinh dễ dàng tiếp cận các dịch vụ y tế trong trường học	N	8	21	182	235	203	3,93	0,91
	%	1,2	3,2	28,0	36,2	31,1		
Cán bộ, giáo viên và nhân viên nhà trường rất quan tâm đến học sinh	N	7	8	159	247	228	4,05	0,86
	%	1,1	1,2	24,5	38,1	35,1		
Giáo viên chủ nhiệm rất quan tâm đến quá trình học tập và sự thích ứng của học sinh	N	7	2	99	226	315	4,29	0,81
	%	1,1	0,3	15,3	34,8	48,5		
Bạn cảm thấy được che chở, bảo vệ khi ở trong khuôn viên nhà trường	N	12	32	199	222	184	3,82	0,96
	%	1,8	4,9	30,7	34,2	28,4		
Thầy/cô giáo là tấm gương cho học sinh noi theo	N	6	3	135	262	243	4,13	0,82
	%	0,9	0,5	20,8	40,4	37,4		
Giá trị TB yếu tố sự đồng cảm							4,04	0,70

Ghi chú: 1 - Rất không đồng ý; 2 - Không đồng ý; 3 - Bình thường; 4 - Đồng ý; 5 - Rất đồng ý; TB: trung bình, ĐLC: độ lệch chuẩn

3.3. Tương quan giữa các yếu tố của chất lượng dịch vụ và sự hài lòng

Sau khi phân tích tương quan Pearson của 5 biến độc lập và phụ thuộc, ta thấy biến CSVC, MTGD, HDGD, KQGD, SDC có giá

trị Sig là $0,00 < 0,05$ trong mỗi tương quan với biến phụ thuộc HL (sự hài lòng), nên 5 biến này có mỗi tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc HL (sự hài lòng) được giữ lại ở phần phân tích hồi quy tiếp theo.

Bảng 7. Bảng phân tích tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc

		HL	CSVC	MTGD	HDGD	KQGD	SDC
HL	Hệ số Pearson	1	0,66**	0,67**	0,70**	0,75**	0,74**
	Mức ý nghĩa		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	N	649	649	649	649	649	649
CSVC	Hệ số Pearson	0,66**	1	0,77**	0,78**	0,74**	0,72**
	Mức ý nghĩa	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
	N	649	649	649	649	649	649
MTGD	Hệ số Pearson	0,67**	0,77**	1	0,80**	0,78**	0,83**
	Mức ý nghĩa	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
	N	649	649	649	649	649	649
HDGD	Hệ số Pearson	0,70**	0,78**	0,80**	1	0,86**	0,83**
	Mức ý nghĩa	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00
	N	649	649	649	649	649	649
KQGD	Hệ số Pearson	0,75**	0,74**	0,78**	0,86**	1	0,84**
	Mức ý nghĩa	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00
	N	649	649	649	649	649	649
SDC	Hệ số Pearson	0,74**	0,72**	0,83**	0,82**	0,84**	1
	Mức ý nghĩa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	N	649	649	649	649	649	649

Theo bảng kết quả phân tích (bảng 8) ta có, trị số R có giá trị là 0,78 cho thấy mối quan hệ giữa các biến trong mô hình có mỗi tương quan chặt chẽ. Báo cáo kết quả hồi quy của mô hình cho thấy R^2 là 0,61 điều này nói lên độ thích hợp của mô hình 61,4%. Giá trị R^2 hiệu chỉnh phản ánh chính xác hơn sự phù hợp của mô hình đối

với tổng thể, ta có $R^2 = 0,61$ (hay 61,1%) có nghĩa là tồn tại mô hình hồi quy tuyến tính giữa sự hài lòng của học sinh và 5 thành phần gồm: cơ sở vật chất, môi trường giáo dục, hoạt động giáo dục, kết quả giáo dục, sự đồng cảm còn lại 38,9% là do các yếu tố ngoài nghiên cứu và sai số.

Bảng 8. Bảng kiểm định Durbin- Watson

Mô hình	R	R bình phương	R bình phương hiệu chỉnh	Sai số tiêu chuẩn của ước lượng	Durbin-Watson
1	0,78a	0,61	0,61	0,54	1,99

Bảng 9. Bảng phân tích phương sai ANOVA

1	Regression	295,88	5	59,18	204,76	0,00b
	Residual	185,82	643	0,29		
	Total	481,70	648			

Bảng 10. Các hệ số hồi quy trong mô hình

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Mức ý nghĩa	Thống kê đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Dung sai	VIF	
1	(hằng số)	-0,11	0,14		-0,76	0,45		
	CSVC	0,20	0,05	0,16	3,73	0,00	0,33	3,04
	MTGD	-0,01	0,06	-0,01	-0,13	0,90	0,24	4,20
	HDGD	0,02	0,08	0,01	0,23	0,82	0,19	5,25
	KQGD	0,43	0,07	0,36	6,59	0,00	0,20	4,97
	SDC	0,39	0,07	0,32	5,85	0,00	0,20	4,91

Kết quả bảng 9 cho thấy với mức ý nghĩa $Sig = 0,00 < 0,05$ cho thấy mô hình hồi quy đã phù hợp, tồn tại mô hình hồi quy. Kết quả phân tích (bảng 10) các hệ số hồi quy trong mô hình cho thấy, mức ý nghĩa của các thành phần cơ sở vật chất, kết quả học tập và sự đồng cảm có Sig (giá trị p) $< 0,05$. Do đó, ta có thể thấy rằng biến sự đồng cảm có tác động đến sự hài lòng của học sinh. Biến môi trường giáo dục, hoạt động giáo dục có giá trị Sig lần lượt là 0,90; 0,82 tất cả đều lớn hơn 0,05 nên 2 biến độc lập này không ảnh hưởng đến sự hài lòng của học sinh.

5. Kết luận

Nghiên cứu này đã tiến hành phân tích các số liệu thống kê liên quan đến các khía cạnh khác nhau của chất lượng dịch vụ giáo dục, bao gồm cơ sở vật chất, môi trường giáo dục, hoạt động giáo dục và kết quả giáo dục. Qua việc phân tích, chúng ta đã thu thập thông tin về mức độ đồng ý của học sinh đối với từng khía cạnh, cũng như xem xét các mối quan hệ và ảnh hưởng của các biến độc lập đối với biến phụ thuộc. Kết quả nghiên cứu cho thấy sự đa dạng trong mức độ đồng ý của học sinh đối với các yếu tố của

chất lượng dịch vụ giáo dục. Các yếu tố như cơ sở vật chất, kết quả giáo dục và sự đảm bảo an ninh, an toàn trong môi trường giáo dục đạt được mức độ đồng ý cao từ học sinh. Trong khi đó, môi trường giáo dục và hoạt động giáo dục có mức độ đồng ý thấp hơn, cho thấy cần có những cải tiến và nỗ lực trong các yếu tố này.

Để cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục, nhà trường cần chú trọng vào việc nâng cao cơ sở vật chất, tăng cường các hoạt động giáo dục và tạo môi trường học tập thân thiện, đồng thời quan tâm đến sự phát triển toàn diện của học sinh. Cần tiếp tục nghiên cứu sâu hơn về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng giáo dục và thực hiện các biện pháp cải thiện dựa trên những kết quả nghiên cứu này. Nghiên cứu này đã đóng góp thông tin quan trọng về mức độ hài lòng của học sinh về chất lượng dịch vụ và ảnh hưởng của các yếu tố chất lượng dịch vụ giáo dục đến sự hài lòng của người học. Hy vọng rằng kết quả này sẽ hỗ trợ nhà trường và địa phương trong việc đưa ra các quyết định và biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục, tạo điều kiện tốt hơn cho sự phát triển của học sinh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Asubonteng, P., McCleary, K. J., & Swan, J. E. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *Journal of Services Marketing*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2004). *Marketing*. Praha: Grada Publishing.
- Kotler, P., & Clarke, R. N. (1986). *Marketing for health care organizations*. Prentice Hall.
- Madu, C. N., & Kuei, C.H. (1993). Dimensions of quality teaching in higher institutions. *Total Quality Management*, 4(3), p.325–338.
- Oliver, R. L. (2000). Customer satisfaction with service. *Handbook of Services Marketing and Management*, 247254.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Understanding customer expectations of service. *Sloan Management Review*, 32(3), p.39-48.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), p.41–50.
- Ramseook-Munhurrun, P., & Nundlall, P. (2013). Service quality measurement for secondary school setting. *Quality Assurance in Education*.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of Marketing Research*, 25(2), p.204 - 212.
- Tsinidou, M., Gerogiannis, V., & Fitsilis, P. (2010). Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study. *Quality Assurance in Education*.