

MỤC LỤC

KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

1. **Trần Thị Bích Hằng** - Chính sách phát triển du lịch Việt Nam trở thành ngành kinh tế mũi nhọn.
Mã số: 116.1TRMg.12 2
Policies to Develop Vietnam's Tourism into a Key Economic Industry
2. **Doãn Kế Bôn** - Tác động của biện pháp tự vệ đối với Thép nhập khẩu đến hoạt động sản xuất, kinh doanh Thép ở Việt Nam. **Mã số: 116.1IIE.M. 12** 16
Impacts of Safeguard Measures against Imported Steel on Import - Export and Business Activities in Vietnam

QUẢN TRI KINH DOANH

3. **Trần Thị Hoàng Hà** - Vận dụng mô hình DOCS của DENISON trong đánh giá văn hóa doanh nghiệp ở một số doanh nghiệp sản xuất hàng tiêu dùng quy mô vừa và nhỏ trên địa bàn Hà Nội.
Mã số 116.2BAdm.21 23
The Application of DENISON's DOCS Model in Corporate Culture Assessment in Small and Medium Consumer-goods Enterprises in Hanoi.
4. **Đàm Bích Hà** - Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến tổ chức hệ thống thông tin kế toán trong các doanh nghiệp thương mại trên địa bàn Hà Nội. **Mã số: 116.2BAcc.22** 30
Evaluating Factors Influencing the Organization of Accounting Information System in Commercial Enterprises in Hanoi
5. **Vũ Tuấn Dương và Nguyễn Bách Khoa** - Nghiên cứu sự thỏa mãn nhu cầu người học với chất lượng dịch vụ đào tạo tiếng Anh tại Language Link Việt Nam. **Mã số: 116.2BMkt.21** 41
A Study on the Satisfaction of Learners on Service Quality of English Training at Language Link Vietnam
6. **Nguyễn Văn Khoa và Phạm Thị Huyền** - Nghiên cứu chất lượng dịch vụ giáo dục của các trường mầm non và phổ thông ngoài công lập dựa trên đánh giá của phụ huynh. **Mã số: 116.2GEMg.21** 53
The study on the Parents Assessment based Educational Service Quality at Private Kindergarten and General Schools

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

7. **Vũ Thị Bích Hải** - Nghiên cứu về cách thức tuyển dụng chuyên gia nước ngoài ở chi nhánh các công ty đa quốc gia của Nhật Bản tại Việt Nam. **Mã số: 116. 3HRMg.32** 65
A Study on the Methods of Recruiting Foreign Experts in Vietnamese Branches of Japanese Multinational Companies

NGHIÊN CỨU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA CÁC TRƯỜNG MẦM NON VÀ PHỔ THÔNG NGOÀI CÔNG LẬP DỰA TRÊN ĐÁNH GIÁ CỦA PHỤ HUYNH

Nguyễn Văn Khoa

Trường Đại học Giao thông vận tải

Email: nvkhoa@utc.edu.vn

Phạm Thị Huyền

Trường Đại học Kinh tế quốc dân

Email: phamthihuyenmktg@gmail.com

Ngày nhận: 30/03/2018

Ngày nhận lại: 18/04/2018

Ngày duyệt đăng: 20/04/2018

Nghiên cứu được tiến hành nhằm đo lường đánh giá của phụ huynh học sinh về thực trạng chất lượng dịch vụ giáo dục của các cơ sở giáo dục mầm non và phổ thông ngoài công lập tại Việt Nam. Kết quả nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ giáo dục của các cơ sở giáo dục dưới quan điểm của phụ huynh có thể được đo lường thông qua các yếu tố hợp thành dịch vụ giáo dục của nhà trường như chương trình và phương pháp giáo dục, đội ngũ cán bộ giáo viên, cơ sở vật chất và các dịch vụ hỗ trợ khác. Trong đó, chất lượng dịch vụ giáo dục của các cơ sở giáo dục mầm non và phổ thông ngoài công lập được các phụ huynh đánh giá khá tốt, đặc biệt là cơ sở vật chất và dịch vụ hỗ trợ. Nghiên cứu cũng chỉ ra, có sự khác biệt giữa các nhóm phụ huynh ở các địa phương khác nhau, có con học ở các cấp độ khác nhau và ở các cơ sở giáo dục khác nhau. Ngoài ra, nghiên cứu cũng đề xuất một số giải pháp nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục của các cơ sở giáo dục ngoài công lập.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ giáo dục, ngoài công lập, mầm non, phổ thông.

1. Đặt vấn đề

Khối giáo dục ngoài công lập (NCL) đã có những đóng góp đáng kể cho phát triển kinh tế xã hội. Chỉ tính riêng cấp mầm non và phổ thông, trên cả nước có 2.890 cơ sở NCL trong tổng số 43.672 cơ sở giáo dục (CSGD), cung cấp chỗ học cho 1.147.336 trẻ em và học sinh phổ thông, tạo ra việc làm cho 84.166 giáo viên (chưa kể đội ngũ cán bộ quản lý và đội ngũ hỗ trợ). Bên cạnh đó, các CSGD NCL cũng đã và đang góp phần giảm áp lực dân sinh lên hệ thống giáo dục công lập, đáp ứng nhu cầu học tập của người dân Việt Nam trong điều kiện ngân sách nhà nước cho giáo dục có xu hướng giảm.

Với đóng góp đó, khối giáo dục NCL ở Việt Nam đã và đang được nhìn nhận như một phần tất yếu của hệ thống giáo dục, thể hiện những nỗ lực của toàn xã hội trong hai mươi năm qua

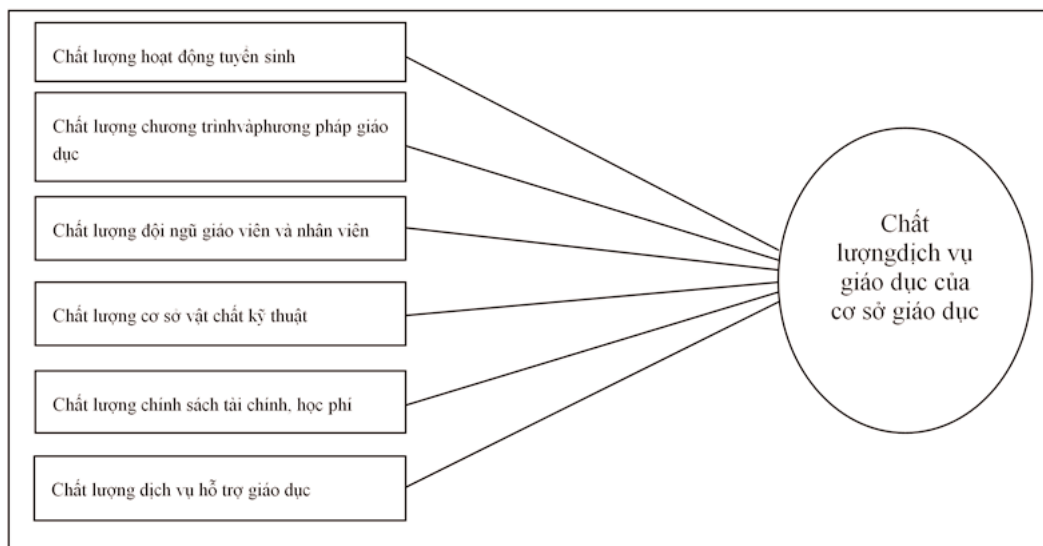
với chủ trương xã hội hóa giáo dục. Tuy nhiên, những chính sách thúc đẩy xã hội hóa giáo dục tại Việt Nam vẫn chưa đạt được kết quả như mong đợi: tỷ lệ các CSGD NCL hiện nay chưa cao, chỉ dừng lại ở mức 6,7%; tỷ lệ số học sinh theo học các CSGD từ mầm non tới phổ thông NCL chỉ chiếm 5,5%. Có cả những nguyên nhân khách quan và nguyên nhân chủ quan, đến từ cơ chế chính sách, từ nội tại của các CSGD NCL và đặc biệt đến từ nhận thức của cộng đồng xã hội về giáo dục NCL đã cản trở sự phát triển của các CSGD NCL.

Một trong các chủ thể có ảnh hưởng trực tiếp tới sự tồn tại và phát triển của các CSGD NCL là phụ huynh học sinh với quyền quyết định lựa chọn CSGD cho con em học tập. Do đó việc nghiên cứu, tìm hiểu quan điểm, nhận thức và đánh giá của phụ huynh học sinh đối với chất lượng dịch vụ

giáo dục của các CSGD NCL là một vấn đề đáng được quan tâm.

Nghiên cứu được tiến hành với mục tiêu đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ giáo dục của các CSGD mầm non và phổ thông NCL dưới góc nhìn của phụ huynh học sinh về các khía cạnh: Công tác tuyển sinh, Chương trình và phương pháp giáo

được xác lập. Các văn bản quản lý nhà nước cũng như các nghiên cứu về chất lượng giáo dục mầm non và phổ thông đã chỉ ra có 6 yếu tố tác động trực tiếp, đồng biến có ý nghĩa thống kê đến chất lượng dịch vụ giáo dục của một trường học phổ thông và mầm non cho phép xác lập mô hình nghiên cứu sau (xem hình 1).



Hình 1: Mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ giáo dục các trường mầm non và phổ thông

dục, Đội ngũ giáo viên, nhân viên, Cơ sở vật chất, Tài chính, học phí và Dịch vụ hỗ trợ. Kết quả nghiên cứu được kỳ vọng phản ánh quan điểm, nhận thức của phụ huynh về chất lượng dịch vụ giáo dục của các CSGD mầm non và phổ thông NCL. Với kết quả đó, các CSGD mầm non và phổ thông NCL có thể điều chỉnh hoạt động, nâng cao chất lượng giáo dục của cơ sở mình để đáp ứng tốt hơn yêu cầu của xã hội.

2. Mô hình và phương pháp nghiên cứu

2.1. Mô hình nghiên cứu

Trong nghiên cứu kinh tế và kinh doanh nói chung, quản lý chất lượng giáo dục và đào tạo nói riêng, ở một khía cạnh nào đó thuật ngữ chất lượng phản ánh kết quả theo nghĩa mức thực tế đạt được trong 1 thang đo từ hầu như không có đến mức kỳ vọng tốt nhất để đối sánh. Với các cơ sở giáo dục mầm non và phổ thông, chất lượng dịch vụ giáo dục được đo bởi các yếu tố đạt chuẩn của các hoạt động cơ bản của một cơ sở giáo dục để đáp ứng mục tiêu giáo dục và chuẩn đầu ra đã

2.2. Thang đo nghiên cứu

Thang đo đo lường chất lượng dịch vụ của các CSGD mầm non và phổ thông NCL dưới góc nhìn của phụ huynh được nhóm nghiên cứu xây dựng dựa trên phương pháp nghiên cứu định tính qua các điều lệ hoạt động trường mầm non, trường tiểu học, trường trung học; kết hợp với thảo luận nhóm và tham khảo ý kiến của các chuyên gia về giáo dục. Kết quả, thang đo đo lường quan điểm của phụ huynh học sinh về chất lượng dịch vụ giáo dục của các CSGD mầm non và phổ thông NCL được đề xuất gồm 6 thành phần: Công tác tuyển sinh; Chương trình và phương pháp giáo dục; Đội ngũ giáo viên, nhân viên; Cơ sở vật chất; Tình hình tài chính, học phí; Dịch vụ hỗ trợ.

Để đảm bảo chất lượng cho việc điều tra trên diện rộng, nhóm nghiên cứu đã xây dựng bảng hỏi mẫu và tiến hành khảo sát thử tại 3 CSGD mầm non và phổ thông NCL tại Hà Nội nhằm xác định: (i) Tính chính xác, rõ ràng của các câu hỏi; (ii) Tính hợp lý của các tình huống/phương án thay

thế và (iii) Các câu hỏi có quá khó hiểu cho người trả lời hoặc nội dung câu hỏi có nhạy cảm hay không. Nhìn chung, đối tượng được điều tra thử không cảm thấy khó khăn khi trả lời các câu hỏi. Bảng câu hỏi đã được chỉnh sửa lại cấu trúc dựa trên những bất cập quan sát được trong quá trình điều tra thử nghiệm.

2.3. Mẫu nghiên cứu

Khung lấy mẫu được xác định là các phụ huynh có con đang học tại các CSGD mầm non và phổ thông NCL. Theo thống kê của Bộ giáo dục và đào tạo đến tháng 10 năm 2017, ở địa bàn 63 tỉnh, thành phố trên cả nước có 2.890 trường mầm non và phổ thông NCL với số lượng học sinh là 1.147.336. Với mục tiêu chọn mẫu để đảm bảo

tính đại diện và khách quan, mẫu nghiên cứu được lựa chọn từ 43 tỉnh/thành với từ 2-3 CSGD NCL/tỉnh (riêng hai thành phố lớn Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh chọn 6 trường/tỉnh). Cơ cấu mẫu nghiên cứu tại mỗi CSGD mầm non và phổ thông NCL được tính đến tất cả các nhóm phụ huynh ở các khối lớp, với nghề nghiệp khác nhau, thu nhập và hoàn cảnh gia đình khác nhau nhằm thu thập được ý kiến đa dạng nhất. Số lượng phiếu thu được là **3.373** phiếu, trong đó có **2.855** phiếu được sử dụng vào việc phân tích dữ liệu, bao gồm cả các phiếu thu thập trực tuyến và phiếu thu được trực tiếp từ cơ sở. Cơ cấu mẫu được thể hiện trong bảng 1 sau đây.

Bảng 1: Mô tả mẫu khảo sát

TT	Tiêu thức	Nhóm	Số quan sát	Tỷ lệ (%)
1	Nguồn khảo sát	Khảo sát trực tiếp	2.237	78,4
		Khảo sát trực tuyến	618	21,6
2	Giới tính	Nam	896	31,4
		Nữ	1.752	61,4
3	Độ tuổi	Dưới 25	129	4,5
		25-34	1.045	36,6
		35-49	1.316	46,1
		50-60	158	5,5
		Trên 60	21	0,7
4	Trình độ	THPT trở xuống	688	24,1
		Cao đẳng	490	17,2
		Đại học	1.097	38,4
		Sau đại học	253	8,9
5	Trường	Mầm non	1.731	60,6
		Tiểu học	61	2,1
		THCS	6	0,2
		THPT	353	12,4
		Liên cấp	703	24,6
6	Số con trong gia đình	1 con	841	29,5
		2 con	1.443	50,5
		3 con	245	8,6
		Trên 3 con	32	1,1
7	Tổng thu nhập gia đình/tháng	Dưới 20 triệu	1.597	55,9
		Từ 20-dưới 30 triệu	492	17,2
		Từ 30-dưới 45 triệu	207	7,3
		Từ 45-60 triệu	123	4,3
		Trên 60 triệu	180	6,3

Nguồn: Mẫu khảo sát của nhóm nghiên cứu, 2017

2.4. Phương pháp xử lý dữ liệu

Dữ liệu nghiên cứu được phân tích bằng phần mềm SPSS theo quy trình: (i) kiểm định độ tin cậy

hơn 0,3 đáp ứng được các yêu cầu về chất lượng thang đo.

Bảng 2: Bảng hệ số Cronbachs Alpha các cấu phần của thang đo

TT	Cấu phần	Cronbach's Alpha	N of Items
1	Công tác tuyển sinh	0,821	3
2	Chương trình và phương pháp giáo dục	0,871	7
3	Đội ngũ giáo viên, nhân viên mầm non	0,897	7
4	Đội ngũ giáo viên, nhân viên phổ thông	0,942	8
5	Cơ sở vật chất mầm non	0,888	6
6	Cơ sở vật chất phổ thông	0,920	7
7	Tình hình tài chính, học phí	0,787	4
8	Dịch vụ hỗ trợ	0,864	6

của thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha và khẳng định tính đơn hướng bằng phân tích nhân tố; (ii) Các chỉ tiêu đánh giá được tổng hợp giá trị bằng điểm trung bình cộng để biểu diễn quan điểm của phụ huynh về chất lượng dịch vụ giáo dục của các CSGD mầm non và phổ thông NCL.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Kiểm định thang đo nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, chất lượng dịch vụ giáo dục của CSGD mầm non và phổ thông NCL được

Nhóm nghiên cứu tiếp tục thực hiện kiểm định để xác định việc sử dụng 6 cấu phần: Công tác tuyển sinh; Chương trình và phương pháp giáo dục; Đội ngũ giáo viên, nhân viên; Cơ sở vật chất; Tình hình tài chính, học phí; Dịch vụ hỗ trợ có thực sự phù hợp để đo lường quan điểm của phụ huynh về chất lượng dịch vụ giáo dục của các CSGD mầm non và phổ thông NCL hay không. Kết quả kiểm định như sau:

Bảng 3: Kết quả kiểm định độ tin cậy và tính đơn hướng của thang đo

Biến	Độ tin cậy Cronbach's Alpha = 0,879		Phân tích EFA KMO= 0,890 Bartlett's Test (p<0,001)
	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến	Component
Công tác tuyển sinh	0,586	0,875	0,834
Chương trình và phương pháp giáo dục	0,729	0,852	0,825
Đội ngũ giáo viên, nhân viên	0,725	0,853	0,822
Cơ sở vật chất	0,724	0,852	0,821
Tài chính, học phí	0,621	0,869	0,734
Dịch vụ hỗ trợ	0,742	0,849	0,705

chia thành sáu cấu phần: Công tác tuyển sinh; Chương trình và phương pháp giáo dục; Đội ngũ giáo viên, nhân viên; Cơ sở vật chất; Tình hình tài chính, học phí; Dịch vụ hỗ trợ. Các hệ số Cronbachs Alpha của các bộ biến quan sát của từng cấu phần đều lớn hơn 0,7 và các hệ số tương quan biến tổng của từng biến quan sát đều lớn

Độ tin cậy: thang đo được chấp nhận với các hệ số tương quan biến tổng thấp nhất là 0,586 (>0,3), hệ số Cronbach Alpha =0,879 (>0,8) sẽ giảm đi nếu loại bất kỳ biến nào.

Tính đơn hướng: được khẳng định qua phân tích nhân tố bằng phương pháp phân tích thành phần chính (principal component analysis). Kết

quả cho thấy chỉ trích được 1 nhân tố ở eigenvalue 3,758, phương sai trích 62,636% (>50%). Các trọng số khá cao (> 6,5) và cách biệt nhau không nhiều.

Các kiểm định trên cho thấy thang đo chất lượng dịch vụ giáo dục của các CSGD mầm non và phổ thông NCL được chấp nhận với 6 cấu phần Công tác tuyển sinh; Chương trình và phương pháp giáo dục; Đội ngũ giáo viên, nhân viên; Cơ sở vật chất; Tình hình tài chính, học phí; Dịch vụ hỗ trợ. Vậy, có thể tổng hợp giá trị các biến này bằng điểm trung bình cộng (ĐTB) để biểu diễn quan điểm của phụ huynh về chất lượng dịch vụ giáo dục của các CSGD mầm non và phổ thông NCL. Ngoài ra, độ lệch chuẩn (ĐLC) của các thang đo cũng được xác định nhằm đánh giá mức độ phân tán của dữ liệu.

3.2. Phân tích thống kê mô tả thực trạng chất lượng dịch vụ giáo dục của các CSGD mầm non và phổ thông NCL dưới góc nhìn phụ huynh học sinh

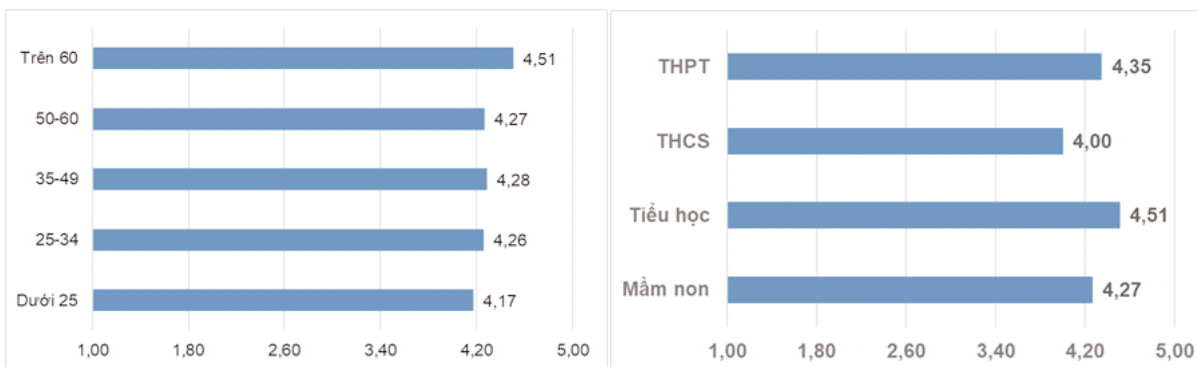
3.2.1. Đánh giá của phụ huynh về công tác tuyển sinh

Phụ huynh đánh giá công tác tuyển sinh của các CSGD mầm non và phổ thông NCL qua 3 tiêu chí là việc dễ dàng tiếp cận thông tin tuyển sinh; tiêu chuẩn tuyển sinh rõ ràng, minh bạch; thủ tục nhập học đơn giản. Kết quả cho thấy công tác tuyển sinh của các CSGD mầm non và phổ thông NCL được phụ huynh đánh giá rất tốt trên cả bình diện chung (ĐTB=4,28/5) lẫn các tiêu chí cụ thể (ĐTB dao động trong mức rất tốt từ 4,24-4,31). Giá trị độ lệch chuẩn của các biến quan sát trong khoảng từ 0,570-0,581 đều nhỏ hơn 1,0 nên dữ liệu có độ phân tán thấp, đảm bảo tính tin cậy. Như vậy, công tác tuyển sinh của các CSGD mầm non và phổ thông NCL đã được tổ chức tốt. Điều này có thể lý giải là các CSGD NCL muốn tồn tại và phát triển cần phải có học sinh để đảm bảo nguồn thu, dẫn tới các CSGD NCL đều rất quan tâm tới công tác tuyển sinh. Để giải quyết tốt công tác này, các CSGD NCL đã tạo điều kiện thuận lợi đến mức tối đa cho phụ huynh học sinh như cung cấp thông tin, minh bạch tiêu chuẩn, quy trình, hỗ trợ thủ tục,...

Bảng 4: Đánh giá của phụ huynh về công tác tuyển sinh

Tiêu chí đánh giá	ĐTB	ĐLC
Công tác tuyển sinh	4,28	0,494
1. Thông tin tuyển sinh của trường dễ dàng tiếp cận	4,24	0,570
2. Tiêu chuẩn tuyển sinh (nếu có) rõ ràng, minh bạch	4,28	0,581
3. Quy định về thủ tục nhập học đơn giản	4,31	0,578

Nguồn: Kết quả khảo sát, 2017



Hình 2: Đánh giá của phụ huynh về công tác tuyển sinh chia theo độ tuổi phụ huynh và loại trường

Trừ nhóm phụ huynh có độ tuổi dưới 25 đánh giá công tác tuyển sinh của các CSGD mầm non và phổ thông NCL ở mức tốt, tất cả các nhóm phụ huynh ở các độ tuổi khác đều đánh giá rất tốt về công tác này, nhóm phụ huynh có độ tuổi trên 60 đánh giá cao nhất (4,51/5). Nếu xét theo các nhóm trường, chỉ có nhóm trường trung học cơ sở thì công tác tuyển sinh bị đánh giá ở mức tốt, các nhóm trường còn lại đều được đánh giá rất tốt về công tác này trong đó nhóm trường tiểu học được đánh giá cao nhất (4,51/5).

3.2.2. Đánh giá của phụ huynh về chương trình và phương pháp giáo dục

Chương trình giáo dục của các trường NCL không có nhiều khác biệt so với khối công lập. Các trường NCL nói chung tuân thủ chương trình giáo dục do Bộ Giáo dục và đào tạo quy định, đồng thời áp dụng các chương trình dạy tiếng Anh, các chương trình và hoạt động phát triển kỹ năng mềm. Ngoài ra, các trường NCL áp dụng đa dạng và linh hoạt các chương trình giáo dục, các hoạt động giáo dục trong trường được tổ chức tốt hơn so với trường công lập.

Phụ huynh sử dụng 7 tiêu chí để đánh giá chương trình và phương pháp giáo dục tại các CSGD mầm non và phổ thông NCL. Mức đánh giá chung là tốt (ĐTB=4,1/5), tuy nhiên mức đánh giá các tiêu chí cụ thể lại có sự chênh lệch đáng kể

(ĐTB dao động từ mức tốt 3,85 đến rất tốt 4,25). Có hai tiêu chí là quy định nội qui hoạt động của nhà trường phù hợp (4,23/5) và chương trình giáo dục phù hợp (4,25/5) đạt mức rất tốt trong khi các tiêu chí còn lại chỉ đạt mức tốt. Giá trị ĐLC của các biến quan sát trong khoảng từ 0,545-0,815 đều nhỏ hơn 1,0 nên dữ liệu có độ phân tán thấp, đảm bảo tính tin cậy. Tiêu chí thứ 7 có ĐLC cao nhất cũng là tiêu chí có ĐTB thấp nhất phản ánh có sự phân hóa nhất định trong quan điểm của phụ huynh về thực trạng việc tổ chức các câu lạc bộ hỗ trợ tại các CSGD NCL.

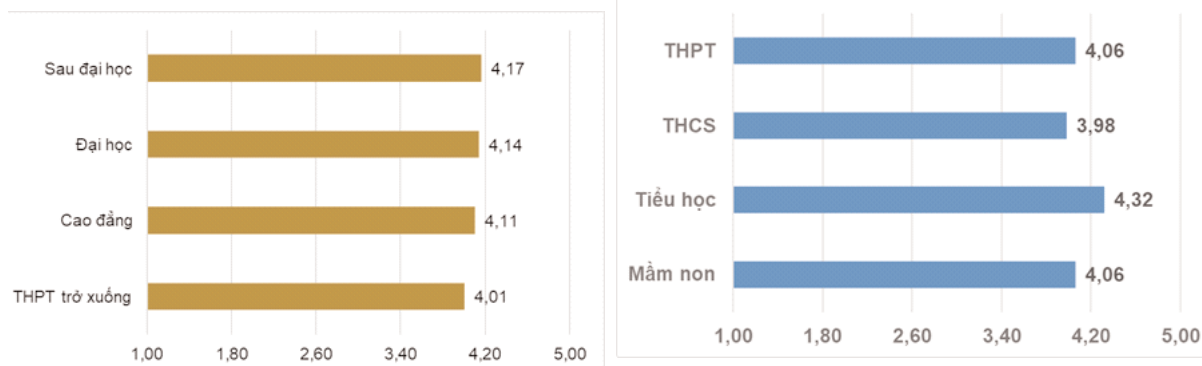
Cũng không có sự khác biệt đáng kể nào giữa các nhóm phụ huynh theo trình độ khi đánh giá về chương trình và phương pháp giáo dục của các CSGD mầm non và phổ thông NCL. Nhóm trường tiểu học được phụ huynh đánh giá cao nhất ở mức rất tốt (4,32/5) về chương trình và phương pháp giáo dục; các nhóm trường còn lại được phụ huynh đánh giá ở mức tốt, nhóm trường trung học cơ sở bị đánh giá thấp nhất.

Chương trình giáo dục, chất lượng chăm sóc tại các CSGD mầm non NCL đáp ứng được yêu cầu của phụ huynh, tuy nhiên có sự phân hóa: tại các trường mầm non NCL chất lượng cao chăm sóc tốt; tại đa số các nhóm trẻ độc lập tư thục chương trình giáo dục và chất lượng chăm sóc chỉ đạt ở mức trung bình thậm chí chỉ ở mức tối thiểu.

Bảng 5: Đánh giá của phụ huynh về chương trình và phương pháp giáo dục

Tiêu chí đánh giá	ĐTB	ĐLC
Chương trình và phương pháp giáo dục	4,10	0,507
1. Quy định nội qui hoạt động của nhà trường phù hợp	4,23	0,545
2. Chương trình giáo dục phù hợp	4,25	0,549
3. Các chương trình hoạt động ngoại khoá, trải nghiệm thực tế được tổ chức thường xuyên, phong phú, hấp dẫn	4,06	0,767
4. Các chương trình học bồi dưỡng năng khiếu, kỹ năng được xây dựng phong phú, thiết thực cho học sinh	4,04	0,725
5. Chương trình giáo dục kết hợp hài hoà việc học kiến thức với rèn luyện thể chất và kỹ năng (chơi, thực hành)	4,13	0,665
6. Nội dung giáo dục khuyến khích học sinh vận dụng vào thực tiễn cuộc sống	4,09	0,659
7. Có nhiều câu lạc bộ hỗ trợ ích cho người học tham gia	3,85	0,815

Nguồn: Kết quả khảo sát, 2017



Hình 3: Đánh giá của phụ huynh về chương trình và phương pháp giáo dục chia theo trình độ và loại trường

Ở hầu hết các CSGD NCL chất lượng cao, chương trình giáo dục có sự đổi mới, linh hoạt so với chương trình khung. Các trường thực hiện phân loại học sinh để học sinh yếu, kém được kèm thêm. Các chương trình học nghề được đưa vào linh hoạt, học sinh được tiếp cận với nghề sớm. Các chương trình học kỹ năng, ngoại khóa được tổ chức thường xuyên, học sinh hứng thú và phát triển tốt. Đặc biệt, các trường thuộc nhóm này đều chú trọng đưa chương trình tiếng Anh (hoặc ngoại ngữ khác được nhiều học sinh ưa thích) vào dạy cùng với chương trình của Bộ GD-ĐT. Các trường mầm non chất lượng cao chú trọng các chương trình ngoại khoá, phát triển các kỹ năng, làm quen tiếng Anh,...

Ở một số thành phố lớn, do nhu cầu về dịch vụ giáo dục chất lượng cao của phụ huynh, một số CSGD NCL cấp tiểu học và trung học đã có những thông tin không rõ ràng và hứa hẹn với phụ huynh về chương trình đào tạo quốc tế, chất lượng cao nhưng thực tế sự khác biệt không nằm trong dịch vụ cốt lõi (do chương trình đào tạo phải theo khung chuẩn quốc gia) mà chỉ là các dịch vụ hỗ trợ, hoặc những hoạt động bề nổi. Trong khi đó, mức học phí đưa ra rất cao cùng với đó là lộ trình tăng học phí chóng mặt gây hoang mang trong phụ huynh và học sinh.

3.2.3. Đánh giá của phụ huynh về đội ngũ giáo viên, nhân viên

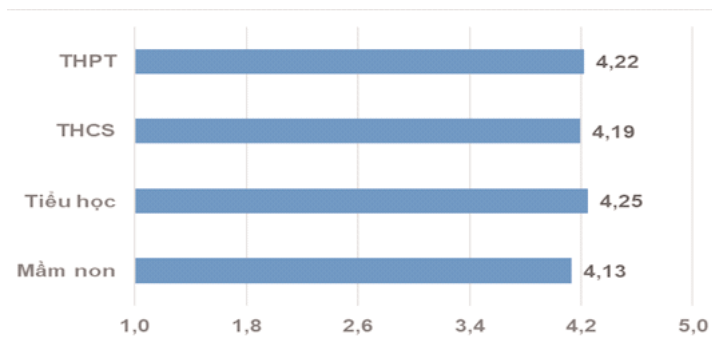
Đội ngũ giáo viên, nhân viên của các CSGD mầm non và phổ thông NCL được phụ huynh đánh giá bằng 9 tiêu chí, trong đó 8 tiêu chí dùng để đánh giá đội ngũ giáo viên, nhân viên các trường mầm non, 8 tiêu chí để đánh giá đội ngũ giáo viên, nhân viên các trường tiểu học, trung học. Đội ngũ giáo viên, nhân viên của các CSGD phổ thông NCL được phụ huynh đánh giá cao hơn so với đội ngũ giáo viên, nhân viên của các CSGD mầm non NCL với mức ĐTB 4,22 so với 4,13. Phụ huynh bậc mầm non hài lòng nhất đối với các tiêu chí đánh giá đội ngũ giáo viên, nhân viên như tinh thần tích cực, hợp tác với phụ huynh; sự thân thiện, tôn trọng học sinh; sự quan tâm, giúp đỡ học sinh; ngược lại phụ huynh bậc phổ thông lại hài lòng hơn ở trình độ chuyên môn, kỹ năng sư phạm của đội ngũ giáo viên. Điều này cũng phù hợp với thực tế là phụ huynh bậc mầm non quan tâm tới sự chăm sóc, nuôi dưỡng cho trẻ nhiều hơn, còn phụ huynh bậc phổ thông bắt đầu quan tâm tới chất lượng giáo dục, chuyên môn nghiệp vụ. Giá trị ĐLC của các biến quan sát đều nhỏ hơn 1,0 nên dữ liệu có độ phân tán thấp, đảm bảo tính tin cậy. ĐLC các tiêu chí đánh giá đội ngũ giáo viên, nhân viên của các CSGD mầm non thấp hơn so với các CSGD phổ thông cho thấy quan điểm đánh giá của phụ huynh về đội ngũ giáo viên, nhân viên các CSGD phổ thông có mức phân tán cao hơn.

Bảng 6: Đánh giá đội ngũ giáo viên, nhân viên của các cơ sở giáo dục NCL

Tiêu chí đánh giá	CSGD mầm non		CSGD phổ thông	
	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
Đội ngũ giáo viên, nhân viên	4,13	0,435	4,22	0,528
1. Giáo viên có trình độ chuyên môn tốt	3,45	0,562	4,26	0,632
2. Giáo viên có kỹ năng sư phạm tốt	3,79	0,552	4,26	0,641
3. Giáo viên có tinh thần tích cực, hợp tác với phụ huynh	4,37	0,526	4,13	0,598
4. Giáo viên có tinh thần thân thiện, tôn trọng trẻ	4,38	0,530	4,17	0,606
5. Giáo viên luôn quan tâm, giúp đỡ trẻ	4,39	0,542	4,03	0,602
6. Cán bộ, nhân viên nhiệt tình hỗ trợ tốt cho giáo viên, học sinh trong quá trình dạy và học	4,27	0,589	4,29	0,638
7. Cán bộ, nhân viên có kiến thức về chăm sóc trẻ (dinh dưỡng, tâm lý, y tế...)	4,23	0,582	*	*
8. Giáo viên đánh giá kết quả học tập chính xác, công bằng	*	*	4,31	0,628
9. Cán bộ, nhân viên làm việc chuyên nghiệp, tinh thần trách nhiệm cao	4,12	0,554	4,29	0,655

Nguồn: Kết quả khảo sát, 2017

* Do bậc mầm non cần chuyên gia dinh dưỡng; bậc tiểu học/trung học có đánh giá kết quả học tập



Hình 4: Đánh giá đội ngũ giáo viên, nhân viên theo loại trường

Đội ngũ giáo viên, nhân viên của nhóm trường mầm non và trung học cơ sở bị phụ huynh đánh giá ở mức tốt, hai nhóm trường còn lại đều được đánh giá ở mức rất tốt, trong đó được phụ huynh đánh giá cao nhất là đội ngũ giáo viên, nhân viên của nhóm trường tiểu học (4,25/5).

Có thể khẳng định, về cơ bản, đội ngũ cán bộ giáo viên ở các CSGD NCL hiện nay đáp ứng yêu cầu của phụ huynh, của người học và phù hợp với các tiêu chuẩn nhà giáo ở từng cấp học. Đặc biệt, ở các CSGD NCL định hướng chất lượng cao và hấp dẫn với học sinh và người học, chủ đầu tư luôn có chính sách lôi kéo và giữ chân giáo viên có uy tín. Các trường NCL chất lượng cao thực hiện một quy trình tuyển dụng khá khắt khe, đồng thời áp dụng cơ chế đánh giá thường xuyên đối với giáo viên để trả lương và ký hợp đồng lao động, giáo viên thường phải chịu áp lực lớn. Ở chiều ngược lại, với các CSGD NCL cung cấp dịch vụ giáo dục đại trà, đặc biệt với cấp đào tạo mầm non, thì giáo viên lại theo hai xu hướng: hoặc rất trẻ, mới ra trường, chưa thi được vào các CSGD công lập, hoặc đã về hưu (đặc biệt là nhà quản lý). Đa số giáo viên trong các CSGD mầm non NCL là giáo viên trẻ, nhiệt tình, năng động nhưng ít kinh nghiệm, không muốn làm việc lâu dài ở các trường NCL, điều này làm ảnh hưởng tới hoạt động ổn định của nhà trường cũng như sự an tâm

của phụ huynh khi con cái họ phải thường xuyên làm quen với giáo viên mới. Nguồn cung giáo viên khá dồi dào nhưng chất lượng không đều. Đối với các trường phổ thông NCL, giáo viên cơ hữu thường chiếm tỷ lệ thấp, nhiều trường THPT có đa số giáo viên thỉnh giảng.

3.2.4. Đánh giá của phụ huynh về cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất của các CSGD mầm non và phổ thông NCL được phụ huynh đánh giá một cách chi tiết dựa vào 13 tiêu chí trong đó có 6 tiêu chí đánh giá cơ sở vật chất của cơ sở giáo dục mầm non và 7 tiêu chí đánh giá cơ sở vật chất của cơ sở giáo dục tiểu học đến trung học phổ thông.

sinh hoạt chung, phòng ngủ, bếp, nhà vệ sinh; đây là các tiêu chí được phụ huynh mầm non đặc biệt quan tâm nên chủ đầu tư cơ sở giáo dục thường tập trung đầu tư vào đây. Cơ sở vật chất của CSGD từ tiểu học và trung học được phụ huynh đánh giá ở mức cận tốt, có tiêu chí đạt mức tốt như phòng học đáp ứng tốt nhu cầu học tập; học cụ, học liệu phong phú, đa dạng; khu dịch vụ (nhà ăn, cantin, phòng ăn...) đáp ứng nhu cầu; còn các tiêu chí còn lại chỉ đạt mức bình thường. Giá trị ĐLC của các biến quan sát đều nhỏ hơn 1,0 nên dữ liệu đánh giá cơ sở vật chất có độ phân tán thấp, đảm bảo tính tin cậy. Tiêu chí có sự phân hóa lớn nhất

Bảng 7: Đánh giá cơ sở vật chất

Tiêu chí đánh giá	ĐTB	ĐLC
Cơ sở vật chất	3,40	0,552
Cơ sở giáo dục mầm non	3,41	0,513
1. Diện tích, khuôn viên và các công trình khác đảm bảo yêu cầu	3,22	0,613
2. Sân, vườn, và khu vực cho trẻ chơi đảm bảo yêu cầu	3,64	0,643
3. Phòng sinh hoạt chung, phòng ngủ đảm bảo yêu cầu	3,65	0,604
4. Phòng giáo dục thể chất, nghệ thuật, bếp ăn, nhà vệ sinh theo qui định	3,59	0,666
5. Học cụ, học liệu phong phú, đa dạng	3,17	0,664
6. Khối phòng hành chính quản trị đáp ứng nhu cầu	3,16	0,635
Cơ sở giáo dục tiểu học đến trung học phổ thông	3,39	0,624
1. Phòng học đáp ứng tốt nhu cầu học tập	3,77	0,645
2. Phòng thể chất đáp ứng yêu cầu và nhu cầu sử dụng	3,17	0,747
3. Khu thực hành, thí nghiệm và thư viện đầy đủ, tiện nghi	3,12	0,818
4. Học cụ, học liệu phong phú, đa dạng	3,53	0,752
5. Khu dịch vụ (nhà ăn, cantin, phòng ăn...) đáp ứng nhu cầu	3,53	0,798
6. Cơ sở vật chất phục vụ hoạt động bán trú (nếu có) đảm bảo yêu cầu	3,17	0,751
7. Hệ thống cơ sở vật chất khác (khu vệ sinh, khu để xe...) hỗ trợ tốt	3,47	0,740

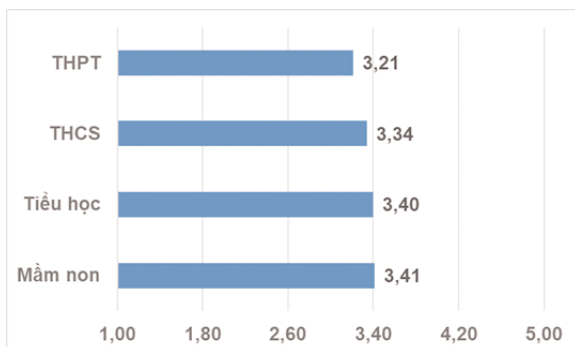
Cơ sở vật chất là một trong các tiêu chí mà phụ huynh rất quan tâm khi lựa chọn CSGD cho con em họ. Về tổng thể, cơ sở vật chất của các CSGD mầm non và phổ thông NCL được phụ huynh đánh giá ở mức tốt (ĐTB=3,4/5), trong đó có sở vật chất của cơ sở giáo dục mầm non được đánh giá cao hơn một chút. Cơ sở vật chất của các CSGD mầm non NCL được phụ huynh đánh giá cao ở sự đảm bảo yêu cầu của sân, vườn, khu vực chơi, phòng

trong quan điểm đánh giá của các phụ huynh mầm non khác với của phụ huynh phổ thông; đối với phụ huynh mầm non là phòng giáo dục thể chất, bếp ăn, nhà vệ sinh (ĐLC=0,666); đối với phụ huynh phổ thông là khu thực hành, thí nghiệm, thư viện (ĐLC=0,818).

Theo kết quả khảo sát cho thấy cơ sở vật chất của nhóm trường mầm non được phụ huynh đánh giá cao nhất, đạt mức tốt (3,41/5); cơ sở vật chất của

QUẢN TRỊ KINH DOANH

nhóm trường trung học phổ thông bị phụ huynh đánh giá thấp nhất ở mức bình thường (3,21/5).



Hình 5: Đánh giá về cơ sở vật chất theo nhóm trường

3.2.5. *Đánh giá của phụ huynh về tài chính, học phí*

Các phụ huynh đánh giá tài chính, học phí của các CSGD mầm non và phổ thông NCL thông qua 4 tiêu chí và kết quả khảo sát cho thấy tình hình tài chính, học phí nói chung được đánh giá ở mức tốt (ĐTB=4,06/5). Cả 4 tiêu chí cũng được đánh giá ở mức tốt, trong đó chính sách khen thưởng, khuyến khích học sinh được đánh giá cao nhất; chính sách hỗ trợ học phí bị đánh giá thấp nhất. Các tiêu chí này cũng có giá trị ĐLC nhỏ hơn 1,0 nên mức phân hóa trong quan điểm đánh giá của phụ huynh thấp, kết quả đánh giá đạt được độ tin cậy cho phép.

Nhóm trường tiểu học được phụ huynh đánh giá cao nhất về tình hình tài chính, học phí ở mức rất tốt; các nhóm trường còn lại được đánh giá ở

Bảng 8: Đánh giá của phụ huynh về tài chính, học phí

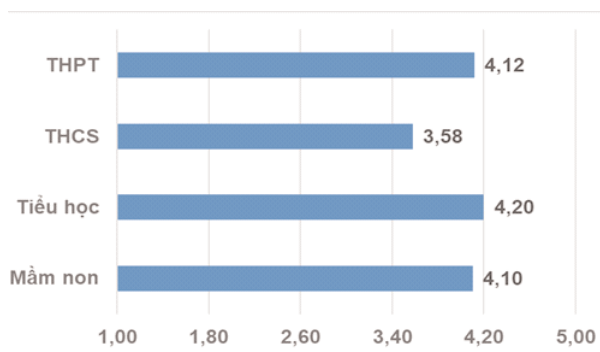
Tiêu chí đánh giá	ĐTB	ĐLC
Tài chính, học phí	4,06	0,506
1. Mức học phí của Nhà trường là phù hợp	4,08	0,618
2. Các khoản đóng góp ngoài học phí là hợp lý	4,05	0,639
3. Chính sách hỗ trợ học phí linh hoạt	4,00	0,676
4. Chính sách khen thưởng hợp lý, khuyến khích học sinh	4,12	0,652

Nguồn: Kết quả khảo sát, 2017

Đánh giá của phụ huynh học sinh tại các địa phương cho thấy bên cạnh một số trường có cơ sở vật chất hiện đại, hoàn chỉnh và thích hợp với các chương trình giáo dục được đổi mới, cơ sở vật chất của phần lớn trường trung học phổ thông NCL không đồng bộ, khá chắp vá, thiếu các trang thiết bị cần thiết cho dạy và học, không đáp ứng được các yêu cầu dạy và học. Tương tự, cơ sở vật chất của các cơ sở mầm non NCL vẫn chưa đảm bảo do chủ yếu từ vốn tự có hoặc phải đi thuê ngoài, đặc biệt với các nhóm trẻ độc lập. Cơ sở vật chất chưa đáp ứng yêu cầu chăm sóc và nuôi dưỡng trẻ, thiếu sân chơi, thiếu các phòng chức năng và mô hình đồ chơi. Phòng học chật hẹp trong khi sĩ số học sinh/cô giáo vượt quá quy định. Ngoài các trường ở các thành phố, khu đô thị, hầu hết các trường tư thục đều còn thiếu thốn về cơ sở vật chất. Các cơ sở mở nhóm trẻ độc lập chủ yếu được cải tạo từ nhà ở nên không phù hợp với trẻ mầm non.

mức tốt và nhóm trường trung học cơ sở bị đánh giá thấp nhất.

3.2.6. *Đánh giá của phụ huynh về dịch vụ hỗ trợ*



Hình 6: Đánh giá của phụ huynh về tài chính, học phí theo loại trường

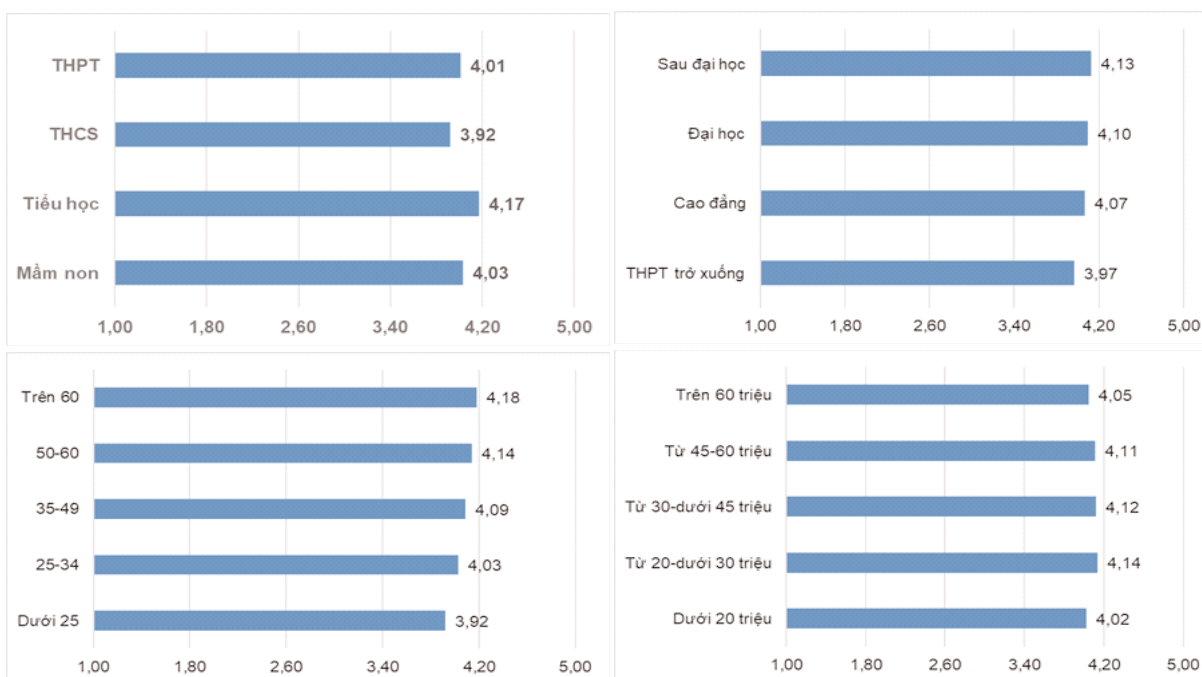
Dịch vụ hỗ trợ của các CSGD mầm non và phổ thông NCL được khảo sát thông qua quan điểm đánh giá của phụ huynh trên 6 tiêu chí. Đánh giá chung về dịch vụ hỗ trợ của các CSGD mầm non và phổ thông NCL đạt mức tốt (ĐTB=4,06/5), trong đó tiêu chí *phụ huynh được cung cấp thông tin đầy đủ, thường xuyên, chính xác, kịp thời* được đánh giá cao nhất ở mức rất tốt (4,26/5). Các tiêu chí còn lại được đánh giá ở mức tốt, hai tiêu chí *dịch vụ đưa đón học sinh an toàn, tiện lợi* và *dịch vụ hỗ trợ trông - dạy ngoài giờ đáp ứng nhu cầu* bị đánh giá thấp nhất. Quan điểm của các phụ huynh khi đánh giá dịch vụ hỗ trợ không có sự phân hóa mạnh vì giá trị ĐLC của các tiêu chí

tiểu học được đánh giá cao nhất, nhóm trường trung học cơ sở bị đánh giá thấp nhất. Nhóm phụ huynh có trình độ càng cao và độ tuổi càng cao thì càng đánh giá cao dịch vụ hỗ trợ của các cơ sở giáo dục ngoài công lập. Xét theo thu nhập trung bình tháng của hộ gia đình, mặc dù phụ huynh trong hộ gia đình có mức thu nhập trung bình từ 20-30 triệu

Bảng 9: Đánh giá về dịch vụ hỗ trợ

Tiêu chí đánh giá	ĐTB	ĐLC
Dịch vụ hỗ trợ	4,06	0,544
1. Phụ huynh được cung cấp thông tin đầy đủ, thường xuyên, chính xác, kịp thời	4,26	0,599
2. Dịch vụ căn -tin và ăn bán trú đáng tin cậy	4,05	0,717
3. Dịch vụ hỗ trợ trông-dạy ngoài giờ đáp ứng nhu cầu	3,94	0,743
4. Dịch vụ đưa đón học sinh rất an toàn, tiện lợi	3,93	0,787
5. Phương thức đóng học phí đa dạng và linh hoạt	4,09	0,667
6. Các lớp học văn thể mỹ được tổ chức tốt	4,03	0,715

Nguồn: Kết quả khảo sát, 2017



Hình 7: Đánh giá về dịch vụ hỗ trợ theo loại trường, trình độ, độ tuổi và thu nhập trung bình tháng của gia đình

đánh giá dịch vụ hỗ trợ đều nhỏ hơn 1, do đó kết quả đánh giá có độ tin cậy.

Tất cả các nhóm trường đều được phụ huynh đánh giá tốt về dịch vụ hỗ trợ, trong đó nhóm trường

đồng/trung đánh giá cao nhất, phụ huynh trong hộ gia đình có mức thu nhập trung bình dưới 20 triệu đồng/tháng đánh giá thấp nhất nhưng khoảng chênh lệch giữa các mức đánh giá là không lớn.

4. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy thực trạng chất lượng dịch vụ giáo dục ở các CSGD mầm non và phổ thông NCL có thể được phụ huynh học sinh đánh giá dựa trên thang đo gồm 06 nhân tố cấu thành là: Công tác tuyển sinh; Chương trình và phương pháp giáo dục; Đội ngũ giáo viên, nhân viên; Cơ sở vật chất; Tình hình tài chính, học phí; Dịch vụ hỗ trợ.

Nhìn chung các CSGD mầm non và phổ thông NCL đã tạo được ấn tượng tốt và thiện cảm nhất định từ các phụ huynh học sinh. Điều này sẽ góp phần xóa bỏ các định kiến xã hội và tâm lý, e ngại không tin tưởng của người dân vào hệ thống này. Về tổng thể, theo đánh giá của phụ huynh học sinh, có thể nhận xét thực trạng chất lượng dịch vụ giáo dục của các CSGD mầm non và phổ thông NCL như sau:

- Công tác tuyển sinh của các CSGD mầm non và phổ thông NCL được phụ huynh đánh giá rất tốt.

- Chương trình giáo dục của các CSGD mầm non và phổ thông NCL không có nhiều khác biệt so với khối công lập. Ngoài ra, các CSGD mầm non và phổ thông NCL áp dụng đa dạng và linh hoạt các chương trình giáo dục, các hoạt động giáo dục trong trường được tổ chức tốt hơn so với trường công lập.

- Đội ngũ giáo viên, nhân viên ở các CSGD mầm non và phổ thông NCL hiện nay đáp ứng yêu cầu của phụ huynh, của người học và phù hợp với các tiêu chuẩn nhà giáo ở từng cấp học.

- Cơ sở vật chất của các CSGD mầm non và phổ thông NCL được phụ huynh đánh giá ở mức tốt. Tuy nhiên vẫn có sự phân hóa về quan điểm khi phụ huynh đánh giá cơ sở vật chất của các trường chất lượng cao với các trường đại trà.

- Các dịch vụ hỗ trợ và chính sách học phí của các CSGD mầm non và phổ thông NCL nhìn chung cũng đem lại sự hài lòng cho phụ huynh học sinh.

Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu cũng cho những gợi ý nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ tại các CSGD mầm non và phổ thông NCL:

- *Chương trình và phương pháp giáo dục:* Nên xây dựng các chương trình bồi dưỡng năng khiếu, kỹ năng phong phú và thiết thực hơn nữa. Thường xuyên tổ chức các hoạt động ngoại khóa, trải nghiệm phong phú, hấp dẫn. Tổ chức thêm các câu lạc bộ ngoại khóa bổ ích cho trẻ em và học sinh tham gia.

- *Cơ sở vật chất:* Nên đầu tư mua sắm học cụ, học liệu phong phú, đa dạng nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của học sinh. Hệ thống cơ sở vật chất hỗ trợ hoạt động giáo dục như khu thực hành, thí nghiệm và thư viện cần được đầu tư, trang bị đầy đủ, tiện nghi.

- *Chính sách học phí:* Nên xây dựng chính sách hỗ trợ học phí đa dạng, phương thức đóng học phí nên linh hoạt hơn. ◆

Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2012), *Quy chế tổ chức và hoạt động trường mầm non dân lập.*
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2015), *Quy chế tổ chức và hoạt động trường mầm non tư thục.*
3. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2015), *Quy chế tổ chức và hoạt động của trường tiểu học, trường trung học cơ sở, trường trung học phổ thông và trường phổ thông có nhiều cấp học loại hình tư thục.*
4. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XI (2005), *Luật Giáo dục.*
5. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XII (2009), *Sửa đổi, bổ sung một số Điều của Luật Giáo dục.*
6. Website: <https://www.moet.gov.vn/thong-ke/Pages/thong-ke.aspx>

Summary

The study was conducted to measure the current status of the educational service quality of non-state schools in Vietnam from the parents perspective. Research results show that the educational service quality of non-state schools from a parent's point of view can be measured through factors such as the curriculum and methodology of education, staff of teachers, facilities and other support services. In particular, the activities of non-public schools are well appreciated by parents, especially the facilities and support services. The paper also indicates that parent groups are from different localities, with children at different levels of education and in different institutions. In addition, the study proposes several measures to improve the educational service quality of non-state schools.