



DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG BẠC MẦM NON VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA CHA MẸ HỌC SINH TẠI MỘT SỐ TRƯỜNG MẦM NON CÔNG LẬP THÀNH PHỐ HÀ NỘI

TRẦN HUY HOÀNG - Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam
Email: hoang771@yahoo.com

NGUYỄN THỊ THU MAI - Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam
Email: nguyenthumai@gmail.com

NGUYỄN THỊ THANH THỦY - Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam
Email: thuynguyenthanh89@gmail.com

MAI THỊ KHUYẾN - Trường Đại học Giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội
Email: malkhuyen1010@gmail.com

Tóm tắt: Giáo dục mầm non luôn nhận được sự quan tâm đặc biệt của toàn xã hội. Việc đánh giá dịch vụ giáo dục mầm non công lập không chỉ cần được thực hiện từ phía các đơn vị quản lý và cung cấp dịch vụ mà phải có sự đánh giá từ cha mẹ học sinh. Bài viết cung cấp thông tin đánh giá của cha mẹ học sinh mầm non (địa bàn quận Ba Đình và huyện Gia Lâm, thành phố Hà Nội) và mức độ hài lòng của họ về 05 yếu tố của dịch vụ giáo dục mầm non bao gồm: Tiếp cận dịch vụ giáo dục; Cơ sở vật chất của nhà trường; Môi trường chăm sóc và giáo dục trẻ; Hoạt động chăm sóc và giáo dục trẻ; Kết quả chăm sóc và giáo dục trẻ.

Từ khóa: Dịch vụ giáo dục công; hài lòng; cha mẹ học sinh; trường mầm non công lập.

(Nhận bài ngày 14/3/2016; Nhận kết quả phản biện và chỉnh sửa ngày 18/5/2016; Duyệt đăng ngày 27/7/2016).

1. Đặt vấn đề

Là bậc học đầu tiên đặt nền móng cho sự hình thành và phát triển nhân cách của trẻ, giáo dục mầm non (GDMN) luôn nhận được sự quan tâm đặc biệt của các bậc cha mẹ và của toàn xã hội. Trong những năm qua, GDMN ở Hà Nội đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận. Năm 2013, phổ cập mầm non trẻ 5 tuổi đã được hoàn thành trước 01 năm so với kế hoạch của thành phố, 02 năm so với kế hoạch quốc gia, chất lượng chăm sóc và giáo dục trẻ tiếp tục được cải thiện. Tuy nhiên, đây mới chỉ là kết quả đánh giá từ chính các đơn vị quản lý và cung cấp dịch vụ GDMN. Để đảm bảo tính khách quan, cần phải nhìn nhận cả sự đánh giá, quan điểm của người sử dụng dịch vụ trong nghiên cứu này là cha mẹ học sinh (CMHS) mầm non ở Hà Nội. Kết hợp các kết quả đánh giá từ cả hai phía sẽ là căn cứ thực tế để tạo ra môi trường chăm sóc, giáo dục trẻ đảm bảo chất lượng và phù hợp với nhu cầu xã hội.

Ở cấp độ quốc gia, tầm quan trọng của việc giám sát và đánh giá hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước về các dịch vụ công thông qua đánh giá sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ trong đó có dịch vụ giáo dục đã được đề cập trong một số văn bản pháp lý. Tuy nhiên, những nghiên cứu và hoạt động đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công còn rất khiêm tốn. Vì vậy, việc tìm hiểu đánh giá sự hài lòng của CMHS mầm non, những người sử dụng dịch vụ giáo dục ở bậc học này là việc làm quan trọng và có ý nghĩa thực tiễn.

2. Một số vấn đề lý luận và mô hình đo lường sự hài lòng của cha mẹ học sinh mầm non

2.1. Chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non và sự hài lòng của cha mẹ học sinh

Chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng, theo đó sự hài lòng là một trạng thái cảm xúc của con người được hình thành thông qua việc trải nghiệm dịch vụ. Theo Zivotic và cộng sự, khi đánh giá chất lượng dịch vụ công, bên cạnh quan điểm của phía cung cấp dịch vụ, nhất thiết phải có quan điểm của phía sử dụng dịch vụ. Đối với GDMN, mặc dù không sử dụng trực tiếp dịch vụ chăm sóc và giáo dục nhưng cha mẹ của trẻ lại là đối tượng trực tiếp tiếp cận và quyết định lựa chọn dịch vụ giáo dục cho trẻ nên việc đánh giá sự hài lòng của phía sử dụng dịch vụ là đánh giá cảm nhận của CMHS ở bậc học này [1].

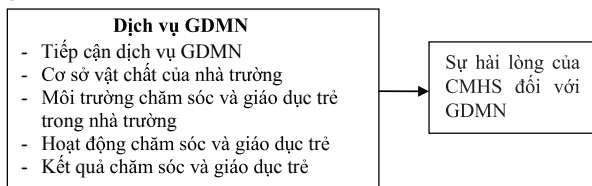
Mặc dù, chưa có cách thức thống nhất trong việc đo lường sự hài lòng của CMHS đối với dịch vụ giáo dục nhưng các tiêu chí như: Tính minh bạch, tính công bằng, sự tham gia của phụ huynh, khả năng tiếp cận (tính mở), chi phí và chất lượng của dịch vụ giáo dục là những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đã được kiểm chứng trong một số nghiên cứu trước đây. Trong các yếu tố này thì chất lượng dịch vụ là yếu tố dành được sự quan tâm nhất trong nhiều nghiên cứu. Đôi khi, sự công bằng, minh bạch hay một vài yếu tố khác cũng được xem là các khía cạnh thể hiện thể hiện chất lượng dịch vụ trong một số nghiên cứu về vấn đề này [2].

Trong những nghiên cứu về GDMN, các yếu tố cấu thành dịch vụ GDMN cũng thường được sử dụng như

các tiêu chí thành phần để đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục, đồng thời sự hài lòng của CMHS được xác định dựa trên cảm nhận của họ về các yếu tố này. Các yếu tố này có thể kể tới như: Môi trường giáo dục, chương trình; giáo viên và sự phối hợp của nhà trường cùng gia đình [3] hay năng lực phục vụ, phương tiện hữu hình, sự đáp ứng của nhà trường, sự đồng cảm của nhà trường, sự tin cậy và giá dịch vụ [4]. Như vậy, cùng với một số yếu tố khác, chất lượng dịch vụ GDMN đã được khẳng định là ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của CMHS.

2.2. Mô hình đánh giá sự hài lòng của cha mẹ học sinh mầm non

Tổng hợp kết quả các nghiên cứu trước đây, có thể kết luận, mặc dù chưa có chuẩn mực để đánh giá mức độ hài lòng của CMHS đối với dịch vụ GDMN nhưng dựa vào kết quả các nghiên cứu này, có thể khẳng định, sự hài lòng của CMHS mầm non với dịch vụ giáo dục được xác định chủ yếu thông qua cảm nhận của họ về một số yếu tố bao gồm: Tính mở của dịch vụ, phương tiện hữu hình sử dụng trong GDMN, môi trường giáo dục, chương trình giáo dục và kết quả giáo dục. Những yếu tố này đã được kiểm định trong một số nghiên cứu với những bối cảnh khác nhau nên đảm bảo độ tin cậy để tham khảo và sử dụng. Vì vậy, thừa kế các kết quả nghiên cứu đã được kiểm định, nghiên cứu này sử dụng 05 tiêu chí để đo lường sự hài lòng của CMHS thuộc một số trường mầm non trên địa bàn thành phố Hà Nội đối với dịch vụ GDMN gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ GDMN; (2) Cơ sở vật chất của nhà trường; (3) Môi trường chăm sóc và giáo dục trẻ trong nhà trường; (4) Hoạt động chăm sóc và giáo dục trẻ trong nhà trường; (5) Kết quả chăm sóc và giáo dục trẻ (Hình 1).



Hình 1: Mô hình đánh giá sự hài lòng của CMHS với dịch vụ GDMN

3. Sự hài lòng của cha mẹ học sinh mầm non tại Hà Nội

3.1. Phương pháp nghiên cứu và xử lý dữ liệu

Phương pháp nghiên cứu định lượng - sử dụng công cụ là phiếu hỏi được lựa chọn để khảo sát về sự hài lòng của CMHS mầm non. Khảo sát được thực hiện trong năm học 2014-2015 với 142 CMHS có con học một số trường mầm non công lập thuộc quận Ba Đình và huyện Gia Lâm, Hà Nội. Số phiếu được sử dụng để phân tích phục vụ cho nghiên cứu chiếm 94,3% (134/142), có 08 phiếu bị loại do một số nội dung không được trả lời đầy đủ. Các câu hỏi trong phiếu điều tra được thừa kế hoặc điều chỉnh từ các thước đo cho 05 tiêu chí sử dụng để đánh giá sự hài lòng của CMHS đã được kiểm định trong một số nghiên cứu trước đây. Thang đo Likert với 05 mức độ (từ "Rất không hài lòng" đến "Rất hài lòng") được sử dụng đánh giá sự hài lòng của CMHS mầm non.

Số liệu được phân tích bằng phần mềm xử lý thống kê SPSS. Trước khi đưa vào tính toán, toàn bộ thước đo

của các yếu tố trong mô hình được đánh giá bằng cách sử dụng thao tác phân tích nhân tố (EFA) và phân tích độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach alpha.

3.2. Đặc điểm đối tượng tham gia nghiên cứu

Thông tin về CMHS tham gia khảo sát được thể hiện thông qua một số đặc điểm bao gồm: Giới tính và trình độ học vấn (Bảng 1).

Bảng 1: Đặc điểm đối tượng tham gia khảo sát

Đặc điểm		Số lượng (người)	Tỉ lệ (%)
Giới tính	Nam	20	14,9
	Nữ	114	85,1
Học vấn	Tiểu học	1	0,8
	Trung học cơ sở	7	5,4
	Trung học phổ thông	46	35,7
	Học nghề	3	2,3
	Trung cấp	31	24
	Cao đẳng	11	8,5
	Đại học	26	20,2
	Trên đại học	4	3,1
Trình độ khác	0	0	

Kết quả thống kê cho thấy, về giới tính, có sự chênh lệch khá lớn giữa số lượng nam giới và nữ giới tham gia trả lời phiếu. Về trình độ học vấn, các đối tượng tham gia khảo sát có trình độ học vấn rất đa dạng nhưng tập trung chủ yếu vào trình độ trung học phổ thông. Với đặc điểm về trình độ nêu trên, nhìn chung, các bậc phụ huynh tham gia trả lời câu hỏi khảo sát khá thuận tiện, rất ít trường hợp không hiểu hay không hiểu đúng nội dung điều tra.

3.3. Kết quả đánh giá

3.3.1. Sự hài lòng của cha mẹ học sinh đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục mầm non công lập

Bảng 2: Kết quả đánh giá sự hài lòng đối với tiếp cận dịch vụ GDMN

TT	Nội dung đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
	Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ GDMN	89,1
1	Thông tin tuyển sinh được cung cấp	93,3
2	Thông tin về chương trình chăm sóc, giáo dục trẻ	91,0
3	Việc thực hiện thủ tục nhập học	94,4
4	Địa điểm trường	89,5
5	Mức học phí	88,8
6	Các khoản đóng góp khác	77,6

Phần lớn, CMHS đều tỏ ra hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ GDMN. Ngoài đánh giá về các khoản đóng góp khác ngoài học phí – khía cạnh đạt mức hài lòng thấp nhất (77%), đánh giá của CMHS đối với các khía cạnh còn lại trong tiếp cận dịch vụ đều rất tích cực (tỉ lệ hài lòng đều từ 89% trở lên). Điều này cho thấy các hoạt động thông tin và thủ tục hành chính đã được thực hiện khá tốt ở các trường mầm non công lập có CMHS tham gia khảo sát. Tuy nhiên, điểm đáng lưu ý là gần ¼ số CMHS



chưa hài lòng với các khoản đóng góp khác ở trường, vì vậy, đây là vấn đề cần được nhà trường xem xét điều chỉnh cho phù hợp.

3.3.2. Sự hài lòng của cha mẹ học sinh đối với cơ sở vật chất của nhà trường

Bảng 3: Kết quả đánh giá sự hài lòng đối với cơ sở vật chất của nhà trường

TT	Nội dung đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
Sự hài lòng về cơ sở vật chất của nhà trường		70,1
1	Điều kiện phòng học	70,2
2	Đồ dùng đồ chơi trong lớp	72,4
3	Điều kiện ứng dụng công nghệ thông tin	61,6
4	Điều kiện khu vệ sinh	69,4
5	Điều kiện sân chơi và thiết bị phục vụ trẻ trong sân chơi	61,2
6	Điều kiện khu bếp ăn và vệ sinh an toàn thực phẩm	85,8

Kết quả đánh giá các nội dung thuộc về cơ sở vật chất của nhà trường cho thấy, chỉ số hài lòng chung không cao (70,1%), trong đó điều kiện sân chơi và thiết bị phục vụ trẻ trong sân chơi nhận được sự hài lòng thấp nhất (61,2%) tiếp theo là điều kiện ứng dụng công nghệ thông tin (61,6%). Khía cạnh được đánh giá cao nhất trong nội dung cơ sở vật chất của nhà trường là điều kiện khu bếp ăn và công tác vệ sinh an toàn thực phẩm cho thấy khu bếp ăn và công tác vệ sinh an toàn thực phẩm được chú trọng trong các nhà trường mẫu giáo có CMHS tham gia khảo sát. Với các nội dung đánh giá còn lại về điều kiện phòng học, đồ dùng đồ chơi trong lớp và điều kiện khu vệ sinh, chỉ số hài lòng cũng chỉ trên dưới 70% cho thấy các nội dung này cần tiếp tục được cải thiện để đảm bảo điều kiện học tập, vui chơi, vệ sinh cho trẻ mầm non.

3.3.3. Sự hài lòng của cha mẹ học sinh đối với môi trường chăm sóc và giáo dục trẻ của nhà trường

Bảng 4: Kết quả đánh giá sự hài lòng đối với môi trường chăm sóc và giáo dục trẻ

TT	Nội dung đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
Sự hài lòng về môi trường chăm sóc và giáo dục		90,6
1	Mức độ công khai trong hoạt động chăm sóc và giáo dục trẻ	89,6
2	Tính minh bạch trong hoạt động của trường	90,3
3	Sự công bằng của giáo viên	85,8
4	Thái độ của giáo viên	91,8
5	Sự phối hợp giữa nhà trường và gia đình	89,3
6	Sự an toàn của trẻ	97,1

Mức đánh giá cho tất cả các khía cạnh thuộc môi trường chăm sóc và giáo dục của nhà trường nhìn chung đều rất tích cực, tỉ lệ hài lòng từ 89,3% đến 97,1%. Theo đó, đáng chú ý nhất là hầu hết số CMHS tham gia khảo

sát (97,1%) đều hài lòng với sự an toàn của trẻ ở nhà trường cho thấy sự yên tâm của CMHS khi gửi con ở trường. Bên cạnh đó, tính minh bạch, công khai của nhà trường cùng với sự công bằng và thái độ của giáo viên cũng đều được đánh giá khá cao và điều này cần tiếp tục được phát huy để tạo ra một môi trường chăm sóc và giáo dục trẻ hoàn thiện.

3.3.4. Sự hài lòng của cha mẹ học sinh đối với hoạt động chăm sóc và giáo dục trẻ

Bảng 5: Kết quả đánh giá sự hài lòng đối với hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ

TT	Nội dung đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
Sự hài lòng về hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ		86,9
1	Sự phù hợp giữa nội dung chăm sóc và giáo dục trẻ với sự phát triển của trẻ	91,8
2	Chương trình chăm sóc và giáo dục trẻ phù hợp với mong muốn của gia đình	81,3
3	Cách chăm sóc và giáo dục trẻ của giáo viên	88,0
4	Cách đánh giá kết quả chăm sóc và giáo dục trẻ	86,6

Kết quả đánh giá các khía cạnh thuộc hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ của nhà trường nhìn chung tương đối cao, trung bình đạt 86,9%. Trong các khía cạnh đánh giá, mặc dù nội dung chăm sóc và giáo dục trẻ được đánh giá rất phù hợp với sự phát triển của trẻ (91,8%) nhưng tính phù hợp của chương trình chăm sóc và giáo dục trẻ với mong muốn của gia đình lại có kết quả đánh giá thấp hơn (81,3%). Cách chăm sóc và giáo dục trẻ của giáo viên cũng được CMHS ghi nhận rất tích cực (88,0%). Cùng với kết quả đánh giá về thái độ của giáo viên (đạt tỉ lệ hài lòng là 91,8%) đã cho thấy năng lực và tinh thần phục vụ của đội ngũ giáo viên mầm non ở các trường có phụ huynh tham gia khảo sát khá tốt.

3.3.5. Sự hài lòng của cha mẹ học sinh đối với kết quả giáo dục đạt được

Bảng 6: Kết quả đánh giá sự hài lòng đối với kết quả giáo dục đạt được

TT	Nội dung đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
Sự hài lòng về kết quả giáo dục đạt được		87,7
1	Sự phát triển thể chất	81,3
2	Sự tiến bộ trong nhận thức và ngôn ngữ	91,0
3	Khả năng thích ứng với bữa ăn ở trường	83,3
4	Khả năng hòa nhập với cô giáo và bạn bè	93,5
5	Khả năng hòa nhập nơi đông người	89,6

Nhìn chung, kết quả đánh giá các khía cạnh thuộc kết quả giáo dục tương đối cao, trung bình đạt 87,7%. Trong các khía cạnh đánh giá, sự hài lòng về phát triển thể chất của trẻ nằm ở mức thấp nhất (81,3%) cho thấy sự tương thích phần nào với kết quả báo cáo tổng kết năm học 2014-2015 của Sở Giáo dục và Đào tạo thành

phố Hà Nội về tỉ lệ trẻ suy dinh dưỡng và suy dinh dưỡng thấp còi. Khả năng thích ứng với bữa ăn của trẻ ở trường cũng chưa thật tốt (83,3%). Những vấn đề khác như sự tiến bộ trong nhận thức và ngôn ngữ, khả năng hòa nhập của trẻ đều nhận được đánh giá tốt của CMHS với tỉ lệ hài lòng đạt khoảng trên 90%.

3.3.6. Sự hài lòng của cha mẹ học sinh với dịch vụ giáo dục mầm non

Bảng 7: Kết quả đánh giá sự hài lòng của CMHS với dịch vụ GDMN

TT	Các yếu tố đánh giá	Tỉ lệ hài lòng (%)
1	Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ giáo dục mầm non	89,1
2	Sự hài lòng về cơ sở vật chất của nhà trường	70,1
3	Sự hài lòng về môi trường chăm sóc và giáo dục	90,6
4	Sự hài lòng về hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ	86,9
5	Sự hài lòng về kết quả giáo dục đạt được	87,7
Sự hài lòng của CMHS với dịch vụ GDMN		84,9%

Kết quả đánh giá của CMHS đối với các yếu tố dịch vụ GDMN khá cao, trung bình là 84,9%. Điều đáng chú ý là trong các yếu tố đánh giá, cơ sở vật chất của nhà trường là yếu tố có tỉ lệ hài lòng của CMHS thấp nhất (70,1%). Điều này cho thấy mặc dù đã được đầu tư nhưng cơ sở vật chất của các nhà trường vẫn chưa đáp ứng tốt được nhu cầu của trẻ và CMHS. Số học sinh/lớp vẫn cao, điều kiện sân chơi và trang thiết bị còn nhiều hạn chế, điều kiện ứng dụng công nghệ thông tin chưa được đảm bảo là những vấn đề chính cần được giải quyết để tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non công lập, cải thiện mức độ hài lòng của CMHS.

4. Kết luận và một số đề xuất

Kết quả cho thấy sự nỗ lực của nhà trường, của đội ngũ cán bộ quản lí và giáo viên trong việc cải thiện công

tác chăm sóc và giáo dục trẻ, đồng thời cũng thể hiện phần nào sự quan tâm, chỉ đạo của lãnh đạo thành phố và ngành cũng như sự hỗ trợ của các đơn vị liên quan. Kết quả đạt được cần tiếp tục được phát huy để mang lại sự hài lòng cho CMHS, cho xã hội, để GDMN nói riêng và giáo dục đào tạo của thủ đô nói chung luôn xứng đáng là ngọn cờ tiên phong trong quá trình đổi mới giáo dục của đất nước.

Một số đề xuất

Nghiên cứu định lượng sử dụng phiếu khảo sát đối với CMHS tại một số trường mầm non công lập thuộc quận Ba Đình và huyện Gia Lâm, thành phố Hà Nội đã xác định được mức độ hài lòng của CMHS với dịch vụ GDMN công lập. Tuy nhiên, do cỡ mẫu hạn chế nên kết quả nghiên cứu mới chỉ thể hiện được phần nào bức tranh chung về dịch vụ GDMN thủ đô. Hơn nữa, cần thực hiện bổ sung nghiên cứu định tính để tìm hiểu các lí do, nguyên nhân đằng sau cảm nhận của CMHS cũng như xác định được các đề xuất, khuyến nghị cụ thể nhằm tiếp tục cải thiện chất dịch vụ GDMN, nâng cao mức độ hài lòng của CMHS trên địa bàn thành phố Hà Nội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. Zivotic, Predrag; Tanasic, Jasmina; Mikanovic, Vesna Bjegovic, (2013), *Parents Satisfaction with Preschool Education Service, As Determinant of Service Improvement*, Lex Localis 11.3 (): 799-810.
 [2]. Shen, Yong, Wang, Xia, (2011), *Citizen Satisfaction with Educational Services: The Marketing Implications of Public Administration*, International Journal of China Marketing 2.1: 77-91.
 [3]. Liao, Weihai; Yang, Xiaoping, Jul 2015, *An Investigation on Parents' Satisfaction Evaluation on the Policies of Preschool Education in West China*, Creative Education 6.12: 1407-1415.
 [4]. Vũ Nhân Vương, *Đo lường sự hài lòng của phụ huynh học sinh với dịch vụ giáo dục mầm non*, Luận văn Thạc sĩ Kinh tế, Đại học Kinh tế, TP. Hồ Chí Minh.

SERVICES OF PUBLIC PRESCHOOL EDUCATION AND PARENTS' SATISFACTION AT HANOI PUBLIC PRESCHOOLS

**Tran Huy Hoang - The Vietnam Institute of Educational Sciences
 Email: hoang771@yahoo.com**

**Nguyen Thi Thu Mai - The Vietnam Institute of Educational Sciences
 Email: nguyenthumai@gmail.com**

**Nguyen Thi Thanh Thuy - The Vietnam Institute of Educational Sciences
 Email: thuynguyenthanh89@gmail.com**

**Mai Thi Khuyen - University of Education - VNU, Hanoi
 Email: maikhuyen1010@gmail.com**

Abstract: Preschool education has always received special attention from society. Evaluating services of public preschool education needs to be carried out from managerial agents, service providers and pupils'parents as well. The paper provides evaluation information from pupils'parents (in Ba Dinh and Gia Lam districts, Hanoi) and their satisfaction level in 05 elements of services: access to education services; school facilities; childcare and educational environment; childcare and educational activities; childcare and educational findings.

Keywords: Services of public education; satisfaction; pupils' parents; public preschools.