

SỰ HÀI LÒNG CỦA CHA MẸ ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC MẦM NON Ở THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Hoàng Thế Hải

Trường Đại học Sư phạm - Đại học Đà Nẵng, Việt Nam

Tác giả liên hệ: Hoàng Thế Hải - Email: hthai@ued.udn.vn

Ngày nhận bài: 28-10-2021; Ngày nhận bài sửa: 26-4-2022; Ngày duyệt đăng: 30-6-2022

Tóm tắt: Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm xác định mức độ hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với chất lượng dịch vụ giáo dục tại các cơ sở giáo dục mầm non ở thành phố Đà Nẵng. Nghiên cứu sử dụng phương pháp điều tra bằng bảng hỏi khảo sát 511 cha mẹ trẻ em trên các khía cạnh liên quan đến chất lượng dịch vụ giáo dục (1) sự đáp ứng về thông tin, giáo viên và chương trình; (2) chi phí tài chính; (3) cơ sở vật chất, trang thiết bị; (4) sự quan tâm hỗ trợ và (5) sự hài lòng chung về chất lượng giáo dục. Kết quả cho thấy cha mẹ trẻ em đánh giá cao chất lượng các dịch vụ giáo dục và khá hài lòng với chất lượng giáo dục mầm non cung cấp cho con em họ. Trong đó, sự đáp ứng về thông tin, giáo viên và chương trình giáo dục; chi phí tài chính được cha mẹ trẻ em đánh giá và hài lòng ở mức cao; cơ sở vật chất, trang thiết bị; sự quan tâm hỗ trợ được đánh giá và hài lòng ở mức thấp hơn. Có sự khác biệt không đáng kể về đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng giữa cha mẹ trẻ em theo giới tính và theo loại hình trường con học, nhưng có sự khác biệt đáng kể theo trình độ học vấn của cha mẹ trẻ em.

Từ khóa: hài lòng của cha mẹ; chất lượng dịch vụ giáo dục; dịch vụ giáo dục mầm non; giáo dục mầm non ở Đà Nẵng.

1. Đặt vấn đề

Ngày nay, giáo dục được xem là một dịch vụ mà ở đó khách hàng (người học, cha mẹ trẻ em và nhà tuyển dụng) có thể lựa chọn một nhà cung cấp dịch vụ (các trường học) mà họ cho là phù hợp nhất (Phạm, 2016). Để tồn tại và phát triển, các trường học cần chú trọng vào chất lượng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Bên cạnh người học, cha mẹ của các em cũng là một trong những đối tượng trực tiếp thụ hưởng những dịch vụ này. Vì vậy, ý kiến phản hồi của họ về sự hài lòng đối với các hoạt động giáo dục từ chương trình, cơ sở vật chất, sự phục vụ, việc chăm sóc và giáo dục của giáo viên... có một ý nghĩa nhất định (Omondi, 2013). Đây là một kênh thông tin quan trọng và khách quan, góp phần đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục hiện tại giúp các cơ

sở giáo dục có những điều chỉnh hợp lý theo hướng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân và nhu cầu xã hội.

Thành phố Đà Nẵng là một trung tâm kinh tế, văn hoá, giáo dục và y tế lớn của khu vực Miền trung - Tây Nguyên và của cả nước. Trong những năm gần đây, nhu cầu gửi con ở độ tuổi mầm non đang gia tăng, bên cạnh các cơ sở giáo dục công lập, thực hiện chủ trương khuyến khích phát triển các cơ sở giáo dục ngoài công lập của Chính phủ, nhiều tổ chức, cá nhân ở các địa phương trên địa bàn thành phố Đà Nẵng đã thành lập nhiều trường mầm non ngoài công lập với mục đích kinh doanh vì lợi nhuận. Do đó, đo lường sự hài lòng của cha mẹ đối với chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non cung cấp cho con cái họ là rất quan trọng.

Mục đích của nghiên cứu này là xác định mức độ hài lòng của cha mẹ đối với chất lượng giáo dục mầm non được cung cấp cho con cái của họ. Nghiên cứu cũng khám phá các yếu tố như giới tính, trình độ học vấn của cha mẹ và loại trường con theo học có liên quan như thế nào đến mức độ hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với chất lượng giáo dục mầm non. Trên cơ sở đó các nhà quản lý giáo dục xác định được các điểm mạnh, điểm yếu về chất

Cite this article as: Hoang, T. H. (2022). Parents' satisfaction with the quality of preschool education services in Danang city. *UED Journal of Social Sciences, Humanities and Education*, 12(1), 12-19.

<https://doi.org/10.47393/jshe.v12i1.1031>

lượng dịch vụ giáo dục đang cung cấp cho con cái của họ và thực hiện các cải thiện cần thiết để nâng cao sự hài lòng của cha mẹ trẻ em.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một phạm trù rất rộng và phức tạp, phản ánh tổng hợp các nội dung kinh tế, kỹ thuật và xã hội. Do tính phức tạp đó nên hiện nay có rất nhiều khái niệm khác nhau về chất lượng, có thể nhận thấy, tùy theo hướng tiếp cận mà khái niệm chất lượng được hiểu theo các cách khác nhau, mỗi cách hiểu đều có cơ sở khoa học nhằm giải quyết mục tiêu, nhiệm vụ nhất định trong thực tế. Chất lượng dịch vụ theo Parasuraman et al. (1988) là mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả của dịch vụ. Có thể hiểu chất lượng dịch vụ là sự thỏa mãn khách hàng được đo bằng hiệu số giữa chất lượng mong đợi và chất lượng đạt được.

2.2. Chất lượng dịch vụ giáo dục

Chất lượng dịch vụ giáo dục là một khái niệm mang tính tương đối và được hiểu theo nhiều cách khác nhau, tùy theo cách tiếp cận của những khách hàng. Người học, cha mẹ trẻ em, nhà tuyển dụng... đều có định nghĩa riêng của họ cho khái niệm chất lượng dịch vụ giáo dục. Harvey & Green (1993) đã đề cập đến năm khía cạnh của chất lượng giáo dục: chất lượng là sự vượt trội (hay sự xuất sắc); là sự hoàn hảo (kết quả hoàn thiện, không sai sót); là sự phù hợp với mục tiêu (đáp ứng nhu cầu của khách hàng); là sự đáng giá về đồng tiền (trên khía cạnh đánh giá đề đầu tư); là sự chuyển đổi (sự chuyển đổi từ trạng thái này sang trạng thái khác). Trong số các định nghĩa trên, định nghĩa “chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu” đang được nhiều tổ chức đảm bảo chất lượng ở các nước như Hoa Kỳ, Anh quốc và Đông Nam Á sử dụng.

2.3. Sự hài lòng của cha mẹ trẻ em

Theo Kotler & Armstrong (2012), sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của người đó. Kỳ vọng ở đây được xem là ước mong hay mong đợi của con người. Nó bắt nguồn từ nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm trước đó và thông tin bên ngoài như quảng cáo, thông tin truyền miệng của bạn bè, gia đình... Như vậy, mức độ thỏa mãn là hàm của sự khác biệt giữa kết quả nhận được và kỳ vọng. Trong lĩnh vực giáo

dục, cha mẹ trẻ em có thể có cảm nhận một trong ba mức độ thỏa mãn đối với các dịch vụ giáo dục được cung cấp cho con cái họ như sau: Nếu chất lượng dịch vụ giáo dục thực hiện kém hơn so với kỳ vọng thì cha mẹ trẻ em sẽ không hài lòng; nếu chất lượng dịch vụ giáo dục thực hiện tương xứng với kỳ vọng thì cha mẹ trẻ em sẽ hài lòng; nếu chất lượng dịch vụ giáo dục thực tế vượt quá sự mong đợi thì cha mẹ trẻ em rất hài lòng và thích thú.

Như vậy, quá trình hình thành sự hài lòng của người dùng với một dịch vụ sẽ được bắt đầu từ việc họ hình thành mong đợi của bản thân trước khi tiếp cận với dịch vụ. Sau quá trình trải nghiệm, người dùng sẽ đánh giá sự khác biệt giữa mong đợi ban đầu với kết quả thực tế nhận được, kết quả đánh giá sẽ dẫn đến sự hài lòng hay không hài lòng của người dùng đối với các dịch vụ được cung cấp.

2.4. Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cha mẹ trẻ em

Để xác định mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non thành phố Đà Nẵng, chúng tôi tham khảo lý thuyết về chất lượng dịch vụ của Parasuraman et al. (1988) với thang đo SERQUAL gồm 5 nhóm yếu tố: sự tin cậy; sự đáp ứng; năng lực phục vụ; sự đồng cảm và phương tiện hữu hình. Đặc biệt, tham khảo bộ công cụ đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công (bản dành cho cha mẹ trẻ mầm non) của Bộ giáo dục - đào tạo năm 2017 gồm 5 nhóm yếu tố: tiếp cận dịch vụ giáo dục công; cơ sở vật chất, trang thiết bị; môi trường giáo dục; hoạt động giáo dục và kết quả giáo dục. Trên cơ sở đó, chúng tôi xác định mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với các dịch vụ giáo dục mầm non thành phố Đà Nẵng gồm 4 nhóm yếu tố độc lập là: sự đáp ứng về thông tin, giáo viên và chương trình; chi phí tài chính; cơ sở vật chất, trang thiết bị; sự quan tâm hỗ trợ và 1 biến phụ thuộc là sự hài lòng chung về chất lượng giáo dục.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Mẫu nghiên cứu

Số lượng mẫu dự kiến khảo sát được tính theo công

thức chọn mẫu khi biết tổng thể:
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
 trong đó: n : số lượng mẫu cần xác định (sample size), N : Số lượng tổng thể, e : sai số cho phép. ± 0.05 (5%).

Căn cứ vào số liệu thống kê mạng lưới trường, lớp, trẻ và giáo viên mầm non thành phố Đà Nẵng năm học 2021-2022 như sau: Số trường mầm non là 610, trong đó tổng số trẻ là 11.040, vì vậy, số mẫu cha mẹ trẻ em cần khảo sát tối thiểu là 400.

Mẫu khảo sát được lựa chọn dựa trên phương pháp chọn mẫu thuận tiện các cha mẹ trẻ em có con đang theo học tại các trường mầm non trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Tổng số phiếu phát ra là 600 và thu về 540, tiến hành loại bỏ các phiếu không đạt yêu cầu, số phiếu còn lại đưa vào nhập liệu và phân tích là 511. Mẫu khảo sát được thể hiện như Bảng 1.

3.2. Thang đo và phương pháp thu thập số liệu

Để thực hiện nghiên cứu, chúng tôi xây dựng bảng hỏi đánh giá sự hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non gồm 2 phần: phần thông tin nhân khẩu học và phần thông tin khảo sát. Bảng hỏi bao gồm 50 biến quan sát. Trong đó các biến độc lập chất lượng dịch vụ giáo dục là: (1) Sự đáp ứng về thông tin, giáo viên, chương trình giáo dục: 21 biến; (2) Chi phí tài chính: 7 biến; (3) Cơ sở vật chất, trang thiết bị: 9 biến; (4) Quan tâm, hỗ trợ: 4 biến. Và biến phụ thuộc: “Hài lòng đối với chất lượng dịch vụ giáo dục”: 9 biến. Các phát biểu đánh giá về chất lượng dịch vụ giáo dục và về sự hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với dịch vụ giáo dục mầm non được xây dựng trên Likert 5 điểm (1- Hoàn toàn không đồng ý; 2- Không đồng ý; 3- Phần nào đồng ý; 4- Đồng ý; 5- Hoàn toàn đồng ý). Điểm càng cao thì sự hài lòng

của cha mẹ trẻ em đối với dịch vụ giáo dục mầm non càng cao; ngược lại, điểm càng thấp thì sự hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với dịch vụ giáo dục mầm non càng thấp.

Kết quả kiểm định độ tin cậy cho thấy, hệ số Cronbach’s alpha của tiểu thang đo “Sự đáp ứng về thông tin, giáo viên, chương trình giáo dục là 0.97; tiểu thang đo “Chi phí tài chính” là 0.95; tiểu thang đo “Cơ sở vật chất, trang thiết bị” là 0.95; tiểu thang đo “Quan tâm, hỗ trợ” là 0.80; và tiểu thang đo “Hài lòng đối với chất lượng dịch vụ giáo dục” là 0.97. Hệ số tương quan của biến tổng hiệu chỉnh đều cao hơn mức cho phép, các hệ số này đều lớn hơn 0.3. Kết quả này cho thấy các thang đo được sử dụng trong nghiên cứu này có độ tin cậy cao (Hoàng & Chu, 2008).

Để đánh giá mức độ hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với chất lượng giáo dục mầm non, chúng tôi sử dụng phương pháp chính là điều tra bằng bảng hỏi phát cho họ. Thông tin thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS 21.0. Các phương pháp xử lý số liệu được sử dụng gồm: thống kê mô tả một biến, thống kê trung bình, thống kê so sánh.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của cha mẹ về chất lượng các dịch vụ của giáo dục mầm non

Sự hài lòng của cha mẹ có liên quan chặt chẽ đến chất lượng các dịch vụ giáo dục mà nhà trường cung cấp cho con cái họ. Kết quả khảo sát ở Bảng 2 như sau:

Bảng 1. Đặc điểm mẫu khảo sát

	Toàn mẫu	Giới tính		Loại hình trường		Trình độ học vấn			
		Nam	Nữ	Trường công	Trường tư	Trung học	Trung cấp	Đại học	Sau đại học
Số lượng	511	118	393	397	114	57	125	242	87
Tỷ lệ	100	23.1%	76.9%	77.7%	22.3	11.2%	24.5%	47.4%	17.0%

Bảng 2. Chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng về chất lượng các dịch vụ giáo dục mầm non

Các yếu tố	N	M	SD
Sự đáp ứng về thông tin, giáo viên và chương trình giáo dục	511	4.11	0.74
Chi phí tài chính	511	4.11	0.78
Cơ sở vật chất, trang thiết bị	511	3.99	0.81
Sự quan tâm, hỗ trợ	511	3.95	0.78
Hài lòng chung về chất lượng giáo dục mầm non	511	4.08	0.78

Ghi chú: N= số lượng mẫu, M = Điểm trung bình: $1 \leq M \leq 5$, SD = Độ lệch chuẩn.

Về tổng mẫu, kết quả nghiên cứu cho thấy, cha mẹ đánh giá cao chất lượng các dịch vụ giáo dục cung cấp cho con cái họ. Điểm trung bình cao nhất là các yếu tố “Sự đáp ứng về thông tin, giáo viên và chương trình giáo dục” và “Chi phí tài chính”, tiếp đến là “cơ sở vật chất, trang thiết bị” và cuối cùng là “sự quan tâm hỗ trợ”. Cụ thể là các dịch vụ: thủ tục nhập học đơn giản, thuận tiện; giáo viên và nhân viên có thái độ cởi mở, thân thiện, yêu thương, tận tình với trẻ; trường nằm ở vị trí thuận lợi trong việc đưa đón trẻ; giáo viên có trình độ chuyên môn và trách nhiệm nghề nghiệp; thông tin về các dịch vụ giáo dục của nhà trường được tiếp cận dễ dàng, đầy đủ, cụ thể; chi phí đi học của con phù hợp với thu nhập của gia đình... Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, “sự hài lòng chung về chất lượng giáo dục mầm non” có điểm trung bình khá cao. Điều này cho thấy, cha mẹ trẻ em khá hài lòng với các dịch vụ giáo dục mầm non được nhà trường cung cấp cho con cái họ.

4.2. Sự khác biệt về đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non ở góc độ nhân khẩu học

Các đặc điểm nhân khẩu học như độ tuổi, giới tính, dân tộc, mức thu nhập, loại hình trường học và nền tảng giáo dục của cha mẹ đã được chứng minh là có ảnh hưởng đến cảm nhận về chất lượng các dịch vụ giáo dục, dẫn đến có mức độ hài lòng khác nhau (Omondi, 2013). Nghiên cứu này xem xét ảnh hưởng của yếu tố giới tính, trình độ học vấn và loại hình trường học đến đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với chất lượng giáo dục mầm non ở thành phố Đà Nẵng.

4.2.1. So sánh sự khác biệt đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non theo giới tính

Bảng 3. Sự khác biệt đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non theo giới tính

Yếu tố	Nam	Nữ	t	p
	(N = 118)	(N = 393)		
	M ± SD	M ± SD		
Sự đáp ứng về thông tin, giáo viên và chương trình giáo dục	3.96 ± 0.82	4.16 ± 0.71	-2.54	0.011
Chi phí tài chính	4.01 ± 0.86	4.14 ± 0.75	-1.68	0.093
Cơ sở vật chất, trang thiết bị	3.87 ± 0.90	4.03 ± 0.78	-1.90	0.057
Sự quan tâm, hỗ trợ	3.82 ± 0.92	4.00 ± 0.73	-1.91	0.057
Hài lòng chung về chất lượng giáo dục mầm non	3.99 ± 0.86	4.10 ± 0.75	-1.38	0.167

Ghi chú: N= số lượng mẫu, M = Điểm trung bình, SD = Độ lệch chuẩn; t=Giá trị kiểm định t, p=Mức ý nghĩa;

Để đánh giá sự khác biệt về mức độ hài lòng đối với các dịch vụ giáo dục của cha mẹ trẻ em theo giới tính, chúng tôi sử dụng kiểm định independent t-test. Kết quả cho thấy, có sự khác biệt ý nghĩa thống kê điểm đánh giá về chất lượng dịch vụ giáo dục của cha mẹ trẻ em đối với yếu tố “Sự đáp ứng về thông tin, giáo viên và chương trình giáo dục” ($p < 0.05$). Trong đó, điểm đánh

giá của phụ huynh nữ cao hơn phụ huynh nam (tác giả cần nhắc có thể dùng cha/ mẹ để phân biệt giới tính phụ huynh). Phụ huynh nữ cảm thấy các thủ tục nhập học đơn giản, thuận tiện; thường xuyên được cập nhật thông tin của con ở trường; nhà trường thường tổ chức thêm các hoạt động ngoại khóa, rèn luyện kỹ năng mềm, dạy ngoại ngữ cho trẻ; trang thiết bị trong phòng học đầy đủ,

tiện nghi, hiện đại; thời gian nhận và trả trẻ linh hoạt; nhà trường công khai các khoản thu, thực đơn ăn uống; hay trường nằm ở vị trí thuận lợi trong việc đưa đón trẻ. Các yếu tố còn lại không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p > 0.05$). Về sự hài lòng của cha mẹ đối với chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non, kết quả nghiên cứu cho thấy không có sự khác biệt ý nghĩa thống kê giữa cha mẹ theo giới tính. Tuy nhiên, xu hướng dữ liệu cho thấy cha mẹ là nữ đánh giá sự hài lòng các yếu tố về chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non cao hơn cha mẹ là nam.

4.2.2. So sánh sự khác biệt đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non theo trình độ học vấn

Sử dụng kiểm định One-Way ANOVA để đánh giá sự khác biệt về mức độ hài lòng đối với các dịch vụ giáo dục của cha mẹ trẻ em theo trình độ học vấn. Về chất

lượng dịch vụ giáo dục: Kết quả cho thấy, có sự khác biệt ý nghĩa thống kê ở tất cả các yếu tố: Sự đáp ứng về thông tin, giáo viên và chương trình giáo dục; chi phí tài chính; Cơ sở vật chất, trang thiết bị; sự quan tâm, hỗ trợ; và sự hài lòng chung về chất lượng giáo dục mầm non ($p < 0.05$). Phân tích hậu kiểm Post hoc cho thấy, cha mẹ trẻ em có trình độ học vấn trung học phổ thông, trung cấp và cao đẳng, đại học có sự đánh giá cao hơn về chất lượng các dịch vụ so với phụ huynh có trình độ học vấn sau đại học ($p < 0,05$). Về sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ giáo dục: kết quả nghiên cứu cho thấy, có sự khác biệt rõ rệt về sự hài lòng của phụ huynh về chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non giữa phụ huynh có trình độ học vấn khác nhau. ($p < 0,05$). Phân tích hậu kiểm Post hoc cho thấy, phụ huynh có trình độ học vấn trung học phổ thông, trung cấp và cao đẳng, đại học có mức độ hài lòng cao hơn về chất lượng các dịch vụ so với phụ huynh có trình độ học vấn sau đại học ($p < 0,05$).

Bảng 5. Sự khác biệt đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non theo trình độ học vấn

Yếu tố	<THPT (N = 57) M ± SD	TC-CĐ (N = 125) M ± SD	Đại học (N = 242) M ± SD	Sau đại học (N = 87) M ± SD	p	Post hoc
Sự đáp ứng về thông tin, giáo viên và chương trình giáo dục	4.21 ± 0.82	4.25 ± 0.65	4.15 ± 0,76	3.75 ± 0.74	0.000	1,2,3>4
Chi phí tài chính	4.10 ± 0.91	4.11 ± 0.58	4.01 ± 0.80	3.73 ± 0.82	0.000	1,2,3,>4
Cơ sở vật chất, trang thiết bị	4.20 ± 0.87	3.96 ± 0.63	3.93 ± 0.82	3.71 ± 0.80	0.000	1,2,3>4
Sự quan tâm, hỗ trợ	3.98 ± 0.91	3.86 ± 0.61	3.68 ± 0.79	3.53 ± 0.81	0.000	1,2,3>4
Hài lòng chung về chất lượng giáo dục mầm non	3.88 ± 0.88	3.76 ± 0.61	3.87 ± 0.80	3.60 ± 0.78	0.000	1,2,3,>4

Ghi chú: N= số lượng mẫu, M = Điểm trung bình, SD = Độ lệch chuẩn, p=Mức ý nghĩa

4.2.3. So sánh sự khác biệt mức độ hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non theo trình loại hình trường học

Sử dụng kiểm định independent t-test để đánh giá sự khác biệt về mức độ hài lòng đối với các dịch vụ giáo dục của cha mẹ trẻ em theo loại hình trường con em cha mẹ trẻ em theo học.

Về chất lượng các dịch vụ giáo dục: Kết quả cho thấy có sự khác biệt ý nghĩa thống kê điểm đánh giá chất lượng dịch vụ đối với yếu tố “Sự đáp ứng về thông tin, giáo viên và chương trình giáo dục” ($p < 0,05$). Trong đó, điểm đánh giá của cha mẹ trẻ em có con học trường tư thục cao hơn cha mẹ trẻ em có con học trường công lập. Cụ thể cha mẹ trẻ em có con học trường tư thục đánh giá các ở các dịch

vụ: trường có camera để theo dõi, giám sát từ; thủ tục nhập học đơn giản, thuận, trường thường tổ chức thêm các hoạt động ngoại khóa, rèn luyện kỹ năng mềm, dạy ngoại ngữ cho trẻ; giáo viên đối xử công bằng, bình đẳng với tất cả trẻ, giáo viên và nhân viên có thái độ cởi mở, thân thiện, yêu thương, tận tình với trẻ; Ngược lại, cha mẹ trẻ em có con học trường công lập đánh giá chất lượng ở các dịch vụ: nhà trường nhận giữ trẻ vào ngày thứ 7, nhà trường có chính sách hỗ trợ tài chính trẻ có hoàn cảnh khó khăn như linh động về thời gian đóng phí, miễn, giảm; mức học phí phù hợp.

Về sự hài lòng của phụ huynh đối với chất lượng dịch vụ giáo dục: Kết quả nghiên cứu cho thấy không có sự khác biệt ý nghĩa thống kê giữa phụ huynh có con học trường công lập và phụ huynh có con học trường tư thục.

Bảng 6. Sự khác biệt đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non theo loại hình trường học

Yếu tố	Công lập	Tư thực	t	p
	(N = 233)	(N = 277)		
	M ± SD	M ± SD		
Sự đáp ứng về thông tin, giáo viên và chương trình giáo dục	4.02 ± 0.70	4.18 ± 0.76	-2.43	0.015
Chi phí tài chính	4.12 ± 0.78	4.11 ± 0.78	0.17	0.865
Cơ sở vật chất, trang thiết bị	3.95 ± 0.80	4.02 ± 0.81	-0.91	0.364
Sự quan tâm, hỗ trợ	4.00 ± 0.77	3.91 ± 0.78	1.21	0.225
Hài lòng chất lượng giáo dục mầm non	4.10 ± 0.78	4.06 ± 0.79	0.55	0.581

Ghi chú: N= số lượng mẫu, M = Điểm trung bình, SD = Độ lệch chuẩn; t=Giá trị kiểm định t, p=Mức ý nghĩa;

5. Thảo luận kết quả

Đây là nghiên cứu đầu tiên ở thành phố Đà Nẵng nhằm tìm hiểu mức độ hài lòng của họ với các dịch vụ giáo dục mầm non. Từ kết quả nghiên cứu, có thể khẳng định rằng hầu hết cha mẹ trẻ em đánh giá cao chất lượng các dịch vụ giáo dục và khá hài lòng với các dịch vụ giáo dục mầm non được nhà trường cung cấp cho con cái họ. Các yếu tố thuộc nhóm yếu tố “Sự đáp ứng về thông tin, giáo viên và chương trình giáo dục” và “chi phí tài chính” là được đánh giá cao và có mức độ hài lòng cao nhất. Đây là một tín hiệu đáng mừng không chỉ với các bậc cha mẹ trẻ em có con cái đang theo học tại các trường mầm non trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, mà còn là tín hiệu tuyệt vời đối với các cấp chính quyền ở thành phố Đà Nẵng, những người đang chịu áp lực rất lớn trong việc phát triển nhanh chóng và mạnh mẽ của các trường mầm non công lập và tư thực trong những năm qua. Tuy nhiên, bên cạnh đó các yếu tố thuộc nhóm “cơ sở vật chất, trang thiết bị” và “sự quan tâm, hỗ trợ” được cha mẹ trẻ em đánh giá thấp hơn, từ đó có sự hài lòng ở mức thấp hơn. Kết quả này phù hợp với kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công thực hiện năm 2019 ở 61/63 tỉnh thành trên cả nước. Người dân hài lòng nhất đối với chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non, điểm đánh giá phần lớn là ở mức hài lòng và rất hài lòng. Trong đó, người dân hài lòng hơn cả là về chất lượng môi trường giáo dục, ít hài lòng nhất là về chất lượng cơ sở vật chất, thiết bị dạy học. Điều này cho thấy, các cơ sở giáo dục mầm non trên địa bàn thành phố Đà Nẵng cần quan tâm và cải thiện cơ sở vật chất, thiết bị dạy học... nhằm nâng cao chất lượng giáo

dục và sự hài lòng của cha mẹ trẻ em với các dịch vụ giáo dục mầm non.

Sự khác biệt về giới đã được chứng minh là có ảnh hưởng đến cảm nhận chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của mọi người về các vấn đề giáo dục khác nhau (King & Bond, 2002; Wang & Yang, 2010). Kết quả nghiên cứu này khẳng định, cha mẹ là nữ đánh giá chất lượng dịch vụ cao hơn cha mẹ là nam ở nhóm yếu tố “Sự đáp ứng về thông tin, giáo viên và chương trình giáo dục”. Không có sự khác biệt ý nghĩa thống kê giữa về sự hài lòng đối với chất lượng các dịch vụ giáo dục giữa cha mẹ theo giới tính. Tuy nhiên, xu hướng dữ liệu cho thấy mẹ hài lòng với các yếu tố về chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non cao hơn cha. Điều này là do cha mẹ là nữ thường là những người đưa đón con đi học hàng ngày và tham gia sâu sắc hơn các hoạt động giáo dục của nhà trường, nên cảm nhận rõ hơn các dịch vụ giáo dục mà nhà trường cung cấp cho con cái họ so với cha mẹ là nam. Nghiên cứu trước đây của (Friedman et al., 2007), Jinnah & Walters (2008) chỉ ra rằng, sự tham gia của cha mẹ dự đoán tích cực sự hài lòng đối với các chương trình chăm sóc con cái của họ. Những phát hiện tương tự gần đây cũng được Setyarini và cộng sự (2021) chỉ ra, cha mẹ trẻ em tham gia tích cực vào các hoạt động của nhà trường có xu hướng hài lòng hơn với các dịch vụ mà họ được cung cấp.

Trình độ học vấn của cha mẹ đã được chứng minh là có ảnh hưởng đến cảm nhận chất lượng dịch vụ và sự hài lòng đối với chất lượng các dịch vụ giáo dục được cung cấp cho con cái của họ (Badri et al., 2010; Cryer et al., 2002; Dasgupta et al., 2009; Hidalgo et al., 2015). Kết

quả của nghiên cứu này chỉ ra rằng, có sự khác biệt rõ rệt giữa cha mẹ trẻ em có trình độ học vấn khác nhau ở tất cả các yếu tố: Sự đáp ứng về thông tin, giáo viên và chương trình giáo dục; chi phí tài chính; cơ sở vật chất, trang thiết bị; sự quan tâm, hỗ trợ; và sự hài lòng chung về chất lượng giáo dục mầm non. Trong đó, cha mẹ trẻ em có trình độ học vấn thấp thì đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục và hài lòng hơn với các dịch vụ giáo dục của nhà trường cung cấp cho con cái họ so với cha mẹ trẻ em có trình độ học vấn cao. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Cryer et al. (2002) thực hiện nghiên cứu ở Đức và Hoa Kỳ. Kết quả cho thấy ở cả hai quốc gia, cha mẹ trẻ em có trình độ học vấn thấp hơn có xu hướng đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục của con cái họ cao hơn đáng kể so với cha mẹ trẻ em có trình độ học vấn cao hơn. Tương tự, nghiên cứu của Dasgupta et al. (2009) ở Indonesia cho thấy, hầu hết các bậc cha mẹ có trình độ học vấn cao hơn có mức độ hài lòng thấp hơn so với những người có trình độ học vấn thấp đối với chất lượng các dịch vụ giáo dục được cung cấp cho con cái của họ. Họ giải thích rằng, cha mẹ có trình độ học vấn cao thường có hiểu biết về các dịch vụ giáo dục, cũng như có những đòi hỏi cao hơn đối với các dịch vụ giáo dục cung cấp cho con em họ.

Sự hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với chất lượng giáo dục đã được chứng minh là thay đổi tùy theo loại trường học (Adebayo, 2009; Hong et al., 2020; Liang, 2001). Kết quả nghiên cứu hiện tại cho thấy cha mẹ có con học trường tư thục đánh giá cao hơn rõ rệt so với cha mẹ có con học trường công lập ở nhóm yếu tố “Sự đáp ứng về thông tin, giáo viên và chương trình giáo dục”, nhưng sự hài lòng thì không có sự khác biệt rõ rệt. Điều này phản ánh đúng thực tế đang diễn ra ở hệ thống các trường mầm non công lập và tư thục trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Trường mầm non tư thục được các tổ chức tư nhân thành lập, khác với trường mầm non công lập. Vốn đầu tư trực tiếp từ chủ cơ sở mầm non đó nên cơ sở vật chất đầy đủ, hiện đại, an toàn, sạch sẽ. Được trang bị nhiều máy móc, máy tính, tivi, các giáo cụ học tập tiên tiến phục vụ cho nhu cầu học tập của trẻ. Hệ thống phòng học được xây dựng và thiết kế bắt mắt thường có điều hòa và camera cho cha mẹ tiện theo dõi con ngay tại nhà. Bên cạnh đó, một số trường tư thục có những nỗ lực bù đắp những khiếm khuyết của trường công, chẳng hạn thủ tục nhập học đơn giản thuận tiện, linh hoạt bổ sung các hoạt động ngoại khóa, kỹ năng mềm, dạy ngoại ngữ cho

trẻ...và đặc biệt cố gắng tuyển chọn đội ngũ giáo viên có chất lượng. Ngược lại, các trường công lập lại đáp ứng tốt hơn nhu cầu của cha mẹ trẻ em ở các yếu tố nhà trường có chính sách hỗ trợ tài chính trẻ có hoàn cảnh khó khăn như linh động về thời gian đóng phí, miễn, giảm... hay mức học phí phù hợp hơn so với trường tư thục.

6. Kết luận

Kết quả từ nghiên cứu này cho thấy rằng cha mẹ trẻ em đã hài lòng với chất lượng giáo dục mầm non cung cấp cho con em họ ở thành phố Đà Nẵng. Trên từng biến dịch vụ giáo dục, kết quả cho thấy cha mẹ trẻ em đánh giá cao chất lượng dịch vụ giáo dục và rất hài lòng với sự đáp ứng về thông tin, giáo viên và chương trình giáo dục; chi phí tài chính; cơ sở vật chất, trang thiết bị; sự quan tâm, hỗ trợ có sự hài lòng thấp hơn. Sự khác biệt đánh giá về chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non giữa cha và mẹ trẻ em, giữa cha mẹ trẻ em có con học ở trường công lập và trường tư thục là không đáng kể. Tuy nhiên, nghiên cứu đã phát hiện ra rằng có sự khác biệt đáng kể đánh giá về chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của cha mẹ trẻ em đối với chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non ở trình độ học vấn khác nhau của cha mẹ trẻ em. Những phát hiện này cho thấy cần phải tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học; cải thiện các dịch vụ như trông giữ trẻ vào ngày cuối tuần, linh hoạt trong đón và nhận trẻ, cũng như có những chính sách chính sách hỗ trợ tài chính trẻ có hoàn cảnh khó khăn; cần có chế độ lương thưởng hợp lý cho đội ngũ giáo viên, nhất là ở các trường công lập.

Lời cảm ơn: Nghiên cứu này được tài trợ từ nguồn kinh phí hỗ trợ của Trường Đại học Sư phạm - Đại học Đà Nẵng trong đề tài có mã số T2020-TĐ-04.

Tài liệu tham khảo

- Adebayo, F. A. (2009). Parents' Preference for Private Secondary Schools in Nigeria. *International Journal of Educational Sciences*, 1(1), 1–6. <https://doi.org/10.1080/09751122.2009.11889969>
- Badri, M. A., Mason, S. E., & El Mourad, T. (2010). Determinants of parent's satisfaction with subjects taught and the effects of school factors, parent's demographics and schools's characteristics. *Paper Presented in the International Academy of Business*

& Public Administration Discipline - 2009 Annual Conferenc.

- Bộ giáo dục và Đào tạo. (2021). *Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công*. Trang tin điện tử ban chỉ đạo cải cách hành chính của Chính phủ. <http://caicachhanhchinh.gov.vn/danh-muc/do-luong-su-hai-long-cua-nguoi-dan-doi-voi-dich-vu-giao-duc-cong-8919.html>
- Cryer, D., Tietze, W., & Wessels, H. (2002). Parents' perceptions of their children's child care: A cross-national comparison. *Early Childhood Research Quarterly*, 17(2), 259–277. [https://doi.org/10.1016/S0885-2006\(02\)00148-5](https://doi.org/10.1016/S0885-2006(02)00148-5)
- Dasgupta, B., Narayan, A., & Skoufias, E. (2009). *Measuring The Quality Of Education And Health Services: The Use Of Perception Data From Indonesia*. The World Bank. <https://doi.org/10.1596/1813-9450-5033>
- Friedman, B. A., Bobrowski, P. E., & Markow, D. (2007). Predictors of parents' satisfaction with their children's school. *Journal of Educational Administration*, 45(3), 278–288. <https://doi.org/10.1108/09578230710747811>
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining Quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9–34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>
- Hidalgo, N. J., McINTYRE, L. L., & McWHIRTER, E. H. (2015). Sociodemographic differences in parental satisfaction with an autism spectrum disorder diagnosis. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 40(2), 147–155. <https://doi.org/10.3109/13668250.2014.994171>
- Hoàng, T., & Chu, N. M. N. (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Hồng Đức.
- Hong, X., Zhu, W., Wu, D., & Li, H. (2020). Are Parents Satisfied with Early Childhood Education Service in Urban China? Empirical Evidence from the Validation Study of the Parent Satisfaction with Educational Experiences Scale. *Early Education and Development*, 31(2), 200–217. <https://doi.org/10.1080/10409289.2019.1651163>
- Jinnah, H., & Walters, L. (2008). Including Parents in Evaluation of a Child Development Program: Relevance of Parental Involvement. *Early Childhood Research & Practice*, 10.
- King, J., & Bond, T. (2002). Parents' and students' satisfaction with the use of information technology in government schools in Queensland, Australia. *Proceedings of the Seventh World Conference on Computers in Education Conference on Computers in Education: Australian Topics - Volume 8*, 55–59.
- Kotler, P., & Armstrong, G. M. (2012). *Principles of Marketing*. Pearson Prentice Hall.
- Liang, P. (2001). Parents perceived quality of and satisfaction with early childhood programs: A study of Taiwanese parents who have a child enrolled in Kindergarten. *Dissertation Abstracts International*, 62(7), 2338.
- Omondi, A. M. (2013). *Parental satisfaction with the quality of pre-primary education in Bondo District, Siaya County, Kenya* [Thesis]. Kenyatta University.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Phạm, T. L. (2016). *Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội*. *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh*, 32(4), 81–89.
- Setyarini, A. D., Putri, Y. H., Tyas, F. P. S., & Alfiasari. (2021). Satisfaction with Inclusive Education Services and its Relationship with Father and Mother Involvement: *Journal of Family Sciences*, 6(2), 80–95. <https://doi.org/10.29244/jfs.v6i02.37986>
- Wang, M.-L., & Yang, F.-F. (2010). How does CRM create better customer outcomes for small educational institutions? *African Journal of Business Management*, 4(16), 3541–3549.

PARENTS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF PRESCHOOL EDUCATION SERVICES IN DANANG CITY

Hoang The Hai

The University of Danang - University of Science and Education, Vietnam

Author corresponding: Hoang The Hai - Email: hthai@ued.udn.vn

Article History: Received on 28th October 2021, Revised on 26th April 2022,, Published on 30th June 2022

Abstract: The study's objective is to determine the level of parents' satisfaction with the quality of educational services at preschools in Danang City. The study uses the survey method by surveying 580 parents whose children are studying at nursery schools in the city on the following aspects related to the educational service quality: (1) responsiveness to information, teachers, and programs; (2) financial expenses; (3) facilities and equipment; (4) specific support of schools for parents, and (5) general satisfaction with the quality of education. The results show that parents are appreciate educational service quality highly and quite satisfied with preschool education quality. The informative response, teachers and educational programs, and educational expenses reach a high level of parents' satisfaction. Meanwhile, parents' satisfaction with facilities and specific support witness a lower level. There is no significant difference in the level of assessment of educational service quality and satisfaction among children's parents by gender and by type of school, but there is a significant difference by educational level of children's parents.

Key words: parents' satisfaction; educational service quality; preschool education services; preschool education in Danang.