

NGHIÊN CỨU ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI VIỆC TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH SÓC TRĂNG

*Nguyễn Bích Như¹
Đương Thanh Bình¹
Nguyễn Trung Hiếu¹*

TÓM TẮT

Bài viết báo cáo kết quả nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn một tỉnh. Nghiên cứu đã đánh giá mức độ hài lòng của người dân trong từng vấn đề liên quan đến việc tiếp cận dịch vụ giáo dục công lập bao gồm: (1) Sự thuận lợi trong tiếp cận thông tin ở nhà trường, (2) Sự đa dạng về hình thức thông tin, (3) Việc hướng dẫn các hồ sơ, thủ tục của nhà trường, (4) Việc thực hiện hồ sơ, thủ tục ở nhà trường, (5) Vị trí giao thông của nhà trường, (6) Việc thu phí của nhà trường và (7) Việc miễn giảm học phí của nhà trường. Kết quả nghiên cứu cho thấy: nhìn chung, người dân hài lòng với tổng thể vấn đề tiếp cận dịch vụ giáo dục công. Trong đó, nhận được sự hài lòng cao nhất của người dân là việc miễn giảm học phí của nhà trường.

Từ khóa: *Giáo dục công lập, sự hài lòng, tiếp cận dịch vụ*

1. Đặt vấn đề

Tập trung nâng cao chất lượng giáo dục ở các cấp học và trình độ đào tạo luôn là mục tiêu hàng đầu được Đảng và Nhà nước ta quan tâm. Trong bối cảnh một số nghiên cứu cho thấy “đã có thị trường giáo dục trong xã hội Việt Nam” [1] và giáo dục được xác định như là một dịch vụ thì việc tìm hiểu và đáp ứng nhu cầu, nguyện vọng của người học, cha mẹ học sinh trở thành một vấn đề mà các cơ sở giáo dục phải đặc biệt chú trọng. Điều này đồng nghĩa với việc các cơ sở giáo dục trở thành một đơn vị cung ứng dịch vụ cho khách hàng mà trực tiếp là người học và cha mẹ học sinh. Nói cách khác, việc đánh giá chất lượng giáo dục (dịch vụ) thông qua ý kiến người dân (khách hàng) đang trở nên hết sức cần thiết đối với các cơ sở giáo dục. Đây cũng chính là mục tiêu của Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” được Bộ Giáo

dục và Đào tạo phê duyệt vào năm 2013. Trong nội dung đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, vấn đề tiếp cận dịch vụ trở thành một trong những thành phần then chốt. Bài viết báo cáo kết quả nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng. Kết quả đo lường là cơ sở để các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục nắm bắt được nhu cầu, mong muốn của người dân để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ đáp ứng sự hài lòng của người dân trong vấn đề tiếp cận dịch vụ giáo dục.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Sự hài lòng và mối liên hệ với chất lượng dịch vụ

Trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng (customer satisfaction) là một mục tiêu mà các doanh nghiệp, công ty luôn hướng đến. Theo đó, sự hài lòng của khách hàng phụ

¹Trường Cao đẳng Sư phạm Sóc Trăng
Email: nhunb@sttc.edu.vn

thuộc vào hiệu quả sản phẩm nhận được so với kỳ vọng của người mua. Nếu hiệu quả sản phẩm thấp hơn kỳ vọng, người mua sẽ thất vọng; nếu hiệu quả sản phẩm giống như kỳ vọng, người mua sẽ hài lòng; còn nếu hiệu quả sản phẩm vượt cao hơn kỳ vọng, người mua sẽ thấy rất hài lòng [2]. Trong giáo dục, nhiều nghiên cứu cho thấy giữa chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của người học thật sự có mối quan hệ chặt chẽ. Đó là một mối quan hệ cùng chiều có ý nghĩa thống kê [3], [4]; cho nên việc cải tiến chất lượng giáo dục sẽ giúp tăng cường sự hài lòng của người học. Trong bài viết này, khái niệm về sự hài lòng của người dân được xem xét và đo lường trong mối quan hệ với chất lượng dịch vụ là chất lượng trong vấn đề tiếp cận dịch vụ giáo dục của người dân.

Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” đã xác định các tiêu chí liên quan đến vấn đề tiếp cận dịch vụ giáo dục bao gồm [5]:

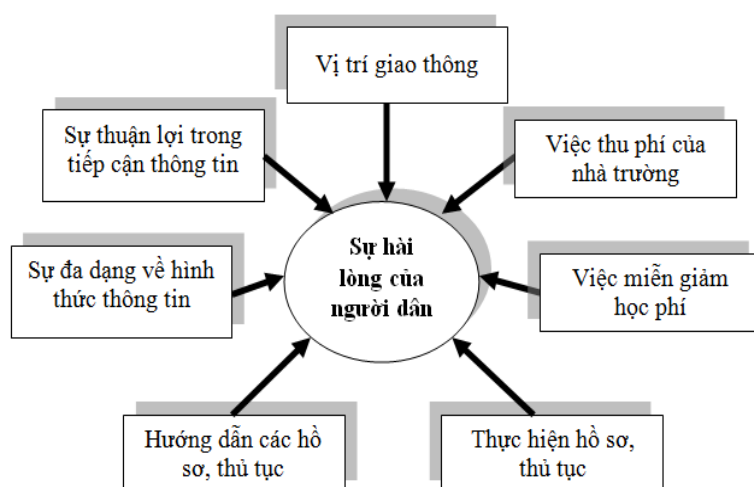
- Tiếp cận thông tin.
- Các thủ tục khi nhập học, chuyển cấp và ra trường.

- Thủ tục, quy trình trong tiếp cận dịch vụ.

- Tiếp cận địa điểm các cơ sở giáo dục.
- Chi phí và các chính sách hỗ trợ tài chính.

2.2. Giới thiệu mô hình và phương pháp nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu được xây dựng trên cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ và Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”. Sau khi khảo sát thử nghiệm thành công, mô hình được xác định gồm các biến thành phần: (1) Sự thuận lợi trong tiếp cận thông tin ở nhà trường, (2) Sự đa dạng về hình thức thông tin, (3) Việc hướng dẫn các hồ sơ, thủ tục của nhà trường, (4) Việc thực hiện hồ sơ, thủ tục ở nhà trường, (5) Vị trí giao thông của nhà trường, (6) Việc thu phí của nhà trường và (7) Việc miễn giảm học phí của nhà trường. Các biến thành phần được đo lường bằng thang Likert 5 mức độ: (1) Rất không hài lòng, (2) Không hài lòng, (3) Bình thường, (4) Hài lòng, (5) Rất hài lòng.



Hình 1: Mô hình nghiên cứu

Bảng 1: Các biến trong mô hình

NỘI DUNG		1	2	3	4	5
TCDV1	Anh/chị tiếp cận các thông tin của nhà trường một cách thuận tiện, dễ dàng.					
TCDV2	Các thông tin về hoạt động của trường được thông báo bằng nhiều hình thức.					
TCDV3	Nhà trường hướng dẫn rõ các thủ tục khi học sinh nhập học, chuyển cấp, ra trường.					
TCDV4	Các thủ tục (nhập học, chuyển trường...) rõ ràng, dễ thực hiện (không rườm rà, phức tạp).					
TCDV5	Vị trí của trường thuận tiện về giao thông.					
TCDV6	Trường thu học phí và các khoản phí khác hợp lý, theo quy định của nhà nước.					
TCDV7	Trường có miễn giảm học phí cho học sinh có hoàn cảnh khó khăn.					
TCDV8	Mức độ hài lòng của anh/chị về việc tiếp cận dịch vụ của nhà trường nói chung.					

Mẫu nghiên cứu gồm 1.106 người dân trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng (năm 2016). Đối tượng điều tra là đại diện gia đình học sinh ở các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở (THCS) và trung học phổ thông (THPT). Riêng cấp THPT, đối tượng điều tra còn bao gồm cả học sinh đang học tập tại trường. Mẫu được lựa chọn bằng phương pháp phân tầng thuận tiện theo từng giai đoạn. Đầu tiên là chọn theo đơn vị hành chính (11 huyện); tiếp đến là theo các cấp học (Mầm non, Tiểu học, THCS, THPT); cuối cùng là chọn trường học (44 trường). Nhìn chung, mẫu được phân chia khá đồng đều giữa các vùng (550 người ở nông thôn; 556 người ở thành thị), các huyện (11 huyện, mỗi huyện 100 người; riêng thành phố Sóc Trăng 106 người), các cấp học (Mầm non: 276 người, Tiểu học: 276 người, THCS: 275 người, THPT: 279 người) và các trường (44 trường, mỗi trường khoảng 25 người).

Nghiên cứu sử dụng các phương pháp: hồi cứu tài liệu, phương pháp điều tra xã hội học và phương pháp thống kê toán học (phân tích dữ liệu bằng phần mềm SPSS). Thang đo được đánh giá độ tin cậy thông qua hệ số tin cậy Cronbach Alpha. Qua đó, các biến quan sát có tương quan biến - tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo được chấp nhận khi hệ số tin cậy Cronbach Alpha đạt yêu cầu ($\geq 0,7$).

2.3. Kết quả nghiên cứu

2.3.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach Alpha cho thấy thang đo lường đạt độ tin cậy cao (0,81) (bảng 2). Các biến quan sát đều có tương quan biến - tổng lớn hơn 0,3 (bảng 3). Như vậy, thang đo thiết kế trong nghiên cứu có ý nghĩa và phù hợp để tiến hành đánh giá sự hài lòng của người dân trong vấn đề tiếp cận dịch vụ giáo dục công.

Bảng 2: Đánh giá độ tin cậy của thang đo

		Số lượng	Phần trăm
Mẫu	Hợp lệ	1.106	100,0
	Đã loại trừ	0	0,0
	Tổng	1.106	100,0
Thông kê độ tin cậy			
Hệ số Cronbach's Alpha		Số lượng biến	
0,810		8	

Bảng 3: Thống kê tương quan biến – tổng

	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến - tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
Tiếp cận thông tin của trường thuận tiện, dễ dàng	29,36	12,353	0,578	0,780
Trường có nhiều hình thức thông tin	29,39	12,830	0,494	0,792
Trường hướng dẫn thủ tục rõ ràng	29,10	12,509	0,570	0,781
Thủ tục của trường dễ thực hiện	29,24	12,623	0,513	0,790
Trường có vị trí giao thông thuận lợi	29,35	12,562	0,388	0,815
Trường thu phí đúng quy định	29,25	12,250	0,520	0,789
Trường miễn giảm học phí cho học sinh	28,84	13,782	0,397	0,804
Đánh giá chung về tiếp cận dịch vụ của trường	29,30	12,047	0,845	0,750

2.3.2. *Mức độ hài lòng của người dân đối với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục công*

Để đánh giá cụ thể mức độ hài lòng của người dân đối với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục công, nghiên cứu đã tiến hành phân tích thống kê mô tả các biến có trong mô hình. Đây cũng chính là các nội dung, tiêu chí về vấn đề tiếp cận dịch vụ như đã nêu. Kết

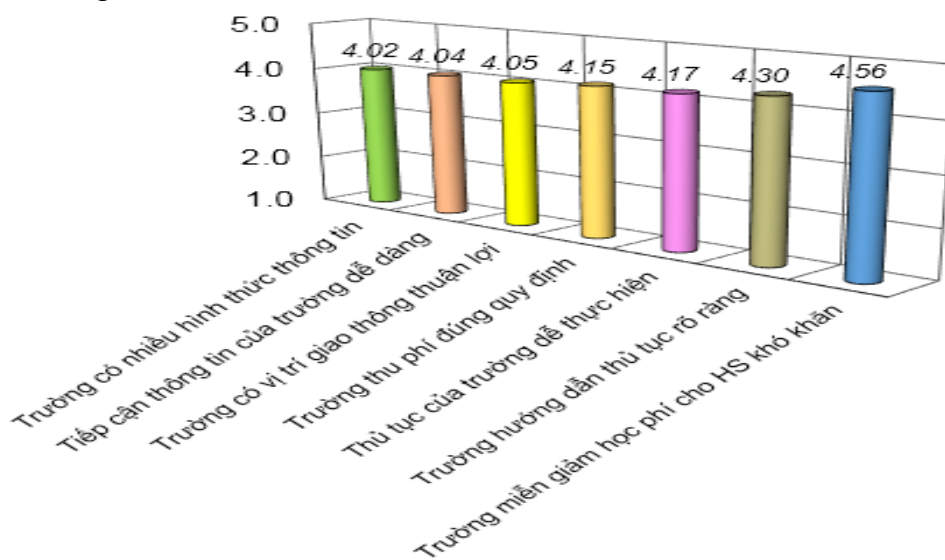
quả (bảng 4) cho thấy: Nhìn chung, vấn đề tiếp cận dịch vụ giáo dục công được người dân trên địa bàn đánh giá khá cao với mức điểm trung bình đạt 4,18 (trên mức hài lòng 4,00). Điểm trung bình này cũng tương đương với điểm của biến chung cho cả thang đo (4,10). Tất cả 7 tiêu chí trong tiếp cận dịch vụ đều nhận được sự hài lòng của người dân (đạt từ 4,02 - 4,56).

Bảng 4: Thống kê mô tả các biến của tiếp cận dịch vụ

	Số lượng	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Phương sai
Tiếp cận thông tin của trường thuận tiện, dễ dàng	1.106	1	5	4,04	0,765	0,585
Trường có nhiều hình thức thông tin	1.106	1	5	4,02	0,750	0,563
Trường hướng dẫn thủ tục rõ ràng	1.106	1	5	4,30	0,741	0,549
Thủ tục của trường dễ thực hiện	1.106	1	5	4,17	0,774	0,600
Trường có vị trí giao thông thuận lợi	1.106	1	5	4,05	0,943	0,889
Trường thu phí đúng quy định	1.106	1	5	4,15	0,846	0,715
Trường miễn giảm học phí cho học sinh	1.106	1	5	4,56	0,633	0,400
TRUNG BÌNH				4,18		
Đánh giá chung về tiếp cận dịch vụ của trường	1.106	2	5	4,10	0,617	0,380

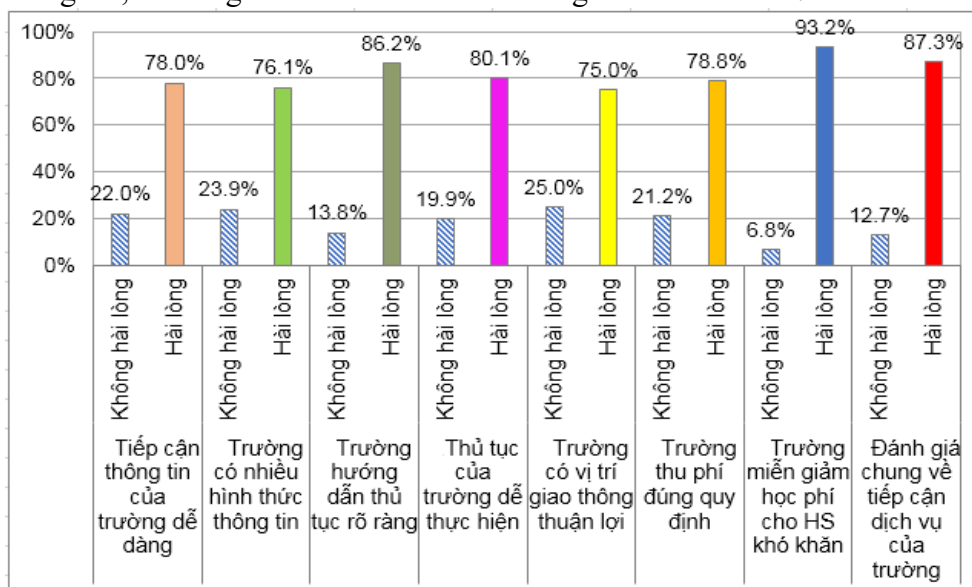
Trong 7 tiêu chí thành phần ở nội dung tiếp cận dịch vụ, người dân hài lòng nhất là việc các trường có miễn giảm học phí cho học sinh có hoàn cảnh khó khăn (đạt 4,56); tiếp đến là việc hướng dẫn rõ ràng các các thủ tục khi

học sinh nhập học, chuyển cấp, ra trường (đạt 4,30). Vấn đề trường có nhiều hình thức thông tin có mức hài lòng 4,02, thấp hơn so với các tiêu chí còn lại trong thang đo.

**Hình 2:** Biểu đồ đánh giá về tiếp cận dịch vụ giáo dục công

Thống kê mô tả theo tỷ lệ phần trăm (hình 3) cung cấp thêm một số thông tin đáng lưu ý như: Có đến 25% người dân được khảo sát không hài lòng với vị trí giao thông của nhà trường; 23,9% người dân chưa hài lòng ở hình thức thông báo thông tin của nhà trường; 22% người dân chưa hài lòng ở tiêu chí sự thuận lợi, dễ dàng trong tiếp cận thông tin; 21% người dân chưa hài

lòng đối với việc thu học phí và các khoản phí khác. Khảo sát định tính về nguyên nhân chưa hài lòng, nghiên cứu thu được một số ý kiến phản hồi của người dân là do vị trí của trường không thuận lợi về giao thông (có trường nằm trong hẻm sâu, đường vào trường nhỏ, thường bị kẹt xe lúc tan học); các thông tin của trường chưa được thông báo bằng nhiều hình thức.



Hình 3: Biểu đồ đánh giá về tiếp cận dịch vụ giáo dục công theo tỷ lệ phần trăm

Bên cạnh việc xem xét kết quả đạt được ở từng tiêu chí về tiếp cận dịch vụ, nghiên cứu cũng tiến hành so sánh kết quả đánh giá về tiếp cận dịch vụ ở từng cấp học cụ thể. Kết quả phân tích phương sai ANOVA một yếu tố (bảng 5)

khẳng định: Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê trong đánh giá của người dân về tiếp cận dịch vụ nói chung giữa các cấp học (ngoại trừ giữa hai cấp mầm non và tiểu học) với mức ý nghĩa 0,05 (độ tin cậy 95%).

Bảng 5: Kết quả phân tích phương sai ANOVA

(I) Cấp học	(J) Cấp học	Sự khác biệt trung bình (I-J)	Sai số chuẩn	Hệ số Sig.	Khoảng tin cậy (95%)	
					Ngưỡng dưới	Ngưỡng trên
Mầm non	Tiểu học	0,000	0,049	1,000	-0,13	0,13
	THCS	0,326*	0,049	0,000	0,20	0,46
	THPT	0,491*	0,049	0,000	0,36	0,62
Tiểu học	Mầm non	0,000	0,049	1,000	-0,13	0,13
	THCS	0,326*	0,049	0,000	0,20	0,46

(I) Cấp học	(J) Cấp học	Sự khác biệt trung bình (I-J)	Sai số chuẩn	Hệ số Sig.	Khoảng tin cậy (95%)	
					Ngưỡng dưới	Ngưỡng trên
THCS	THPT	0,491*	0,049	0,000	0,36	0,62
	Mầm non	-0,326*	0,049	0,000	-0,46	-0,20
	Tiểu học	-0,326*	0,049	0,000	-0,46	-0,20
THPT	THCS	0,165*	0,049	0,005	0,03	0,29
	Mầm non	-0,491*	0,049	0,000	-0,62	-0,36
	Tiểu học	-0,491*	0,049	0,000	-0,62	-0,36
	THCS	-0,165*	0,049	0,005	-0,29	-0,03

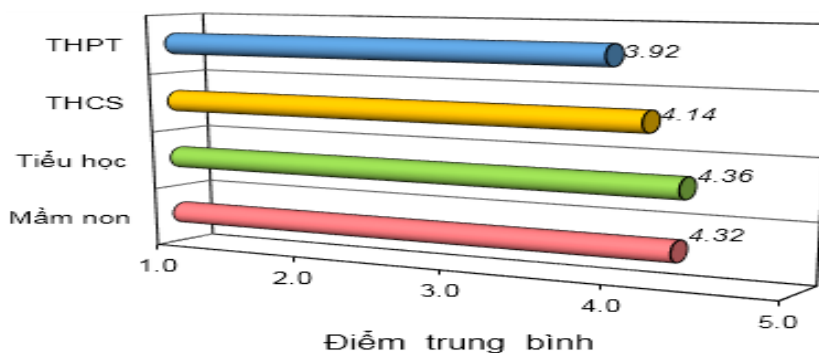
Điểm đánh giá trung bình của người dân đối với các tiêu chí của tiếp cận dịch vụ giữa các cấp học cụ thể như sau:

Bảng 6: Thống kê kết quả đánh giá về tiếp cận dịch vụ ở từng cấp học

	Cấp học			
	Mầm non	Tiểu học	THCS	THPT
	Điểm trung bình			
Tiếp cận thông tin của trường thuận tiện, dễ dàng	4,24	4,24	3,91	3,78
Trường có nhiều hình thức thông tin	4,11	4,14	4,00	3,82
Trường hướng dẫn thủ tục rõ ràng	4,42	4,45	4,38	3,97
Thủ tục của trường dễ thực hiện	4,37	4,41	4,12	3,78
Trường có vị trí giao thông thuận lợi	4,23	4,29	3,88	3,81
Trường thu phí đúng quy định	4,38	4,44	4,07	3,73
Trường miễn giảm học phí cho học sinh	4,51	4,57	4,63	4,54
TRUNG BÌNH	4,32	4,36	4,14	3,92
Đánh giá chung về tiếp cận dịch vụ của trường	4,31	4,31	3,98	3,82

Kết quả thống kê (bảng 6) cho thấy: Người dân có con em đang học tiểu học và mầm non đánh giá cao các nội dung liên quan đến tiếp cận dịch vụ ở các trường; điểm trung bình chung các tiêu

chí lần lượt đạt: 4,36 và 4,32 - trên mức "hài lòng" trong thang đánh giá. Tiếp theo là cấp học THCS (đạt 4,14), cũng đạt được mức hài lòng. Thấp nhất là cấp THPT, đạt 3,92.



Hình 4: Biểu đồ đánh giá về tiếp cận dịch vụ giáo dục công ở từng cấp học

2.4. Giải pháp nâng cao sự hài lòng của người dân đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục công

Trên cơ sở các kết quả nghiên cứu, bài viết đề xuất một số giải pháp cụ thể nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân trong vấn đề tiếp cận dịch vụ giáo dục công trên địa bàn Tỉnh như sau:

- Ủy ban nhân dân các cấp cần ưu tiên dành quỹ đất có vị trí thuận lợi trong quy hoạch phát triển địa phương, quy hoạch đô thị cho các trường học, đặc biệt là các trường mầm non, tiểu học, THCS, THPT theo hướng đạt chuẩn quốc gia.

- Các cơ quan chuyên môn quản lý nhà nước về giáo dục và đào tạo cần chỉ đạo các cơ sở giáo dục công lập thực hiện tốt việc cung ứng dịch vụ giáo dục tại đơn vị; đồng thời tăng cường công tác kiểm tra qua đó phát hiện và chấn chỉnh kịp thời những vấn đề còn tồn tại ở các đơn vị.

- Các cơ sở giáo dục công lập nói chung cần hướng dẫn rõ về các thủ tục hành chính (thủ tục nhập học, chuyển cấp, ra trường...) để người dân thực hiện được nhanh chóng, thuận tiện, dễ dàng; đa dạng các hình thức thông báo, thông tin đến người dân (thông báo trực tiếp; qua bảng thông báo, sổ liên lạc; trang thông tin điện tử của trường, v.v.). Các trường cũng cần đảm bảo việc thu học phí và các loại phí khác theo đúng quy định; tiếp tục thực hiện việc miễn giảm học phí cho học sinh

theo quy định của pháp luật. Bên cạnh đó, nhà trường cần phối hợp với chính quyền địa phương để đảm bảo an toàn giao thông tại khu vực trường học; thường xuyên thực hiện công tác tự kiểm tra, đánh giá việc cung cấp dịch vụ giáo dục ở đơn vị từ đó xây dựng giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ giáo dục nói chung.

3. Kết luận

Trên cơ sở lý thuyết đo lường về sự hài lòng và vấn đề tiếp cận dịch vụ giáo dục, nghiên cứu đã xây dựng mô hình lý thuyết về sự hài lòng của người dân đối với vấn đề tiếp cận dịch vụ giáo dục công lập. Dựa trên dữ liệu điều tra khảo sát trên 1.000 dân, nghiên cứu tiến hành phân tích, kiểm định thống kê và xác định mức độ hài lòng của người dân đối với vấn đề tiếp cận dịch vụ giáo dục công nói chung và ở từng cấp học nói riêng. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng chỉ ra sự khác biệt có ý nghĩa thống kê trong đánh giá của người dân về tiếp cận dịch vụ nói chung giữa các cấp học.

Kết quả nghiên cứu là cơ sở vững chắc, đáng tin cậy để đề xuất việc điều chỉnh, cải tiến vấn đề tiếp cận dịch vụ ở các cấp học trong hệ thống giáo dục công. Từ đó, không chỉ góp phần tăng cường sự hài lòng, tin tưởng của người dân đối với giáo dục công mà còn góp phần đẩy mạnh việc cải cách hành chính trong giáo dục và nâng cao chất lượng giáo dục nói chung.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Kim Dung (2010), “Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng giảng dạy và quản lý của một số trường đại học Việt Nam”, *Kỷ yếu Hội thảo khoa học Đánh giá xếp hạng các trường đại học và cao đẳng Việt Nam*, tr. 198 - 204
2. Kotler, P. and Armstrong, G. (2011). *Principles of Marketing*, 14th ed., Prentice-Hall PTR, NJ
3. Basheer A.Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser (2012), “Assessing the Relationship Between Higher Education Service Quality Dimensions and Student Satisfaction”, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, (6(1)), pp. 156-164
4. Hishamuddin Fitri Abu Hasan, Azleen Ilias Rahida, Abd Rahman Mohd Zulkeflee Abd Razak (2008), “Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions”, *International Business Research*. 1, 3, 163-175
5. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2013), *Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”*, ban hành kèm theo Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17 tháng 9 năm 2013

ASSESSING THE PEOPLE’S SATISFACTION IN THE APPROACHING OF PUBLIC EDUCATIONAL SERVICE IN SOC TRANG PROVINCE**ABSTRACT**

The purpose of this study is to identify the level of people’s satisfaction in the approaching of public educational service in Soc Trang province. The study focused on 7 aspects in the approaching that are estimated including: (1) The advantages of approaching information at school, (2) The diversity of information forms, (3) The guidance of procedures, (4) The performance of procedures, (5) School position, (6) School fees and (7) The exemption of school fees. The result shows that people are quite satisfied in approaching of public educational service, especially in the aspect of the exemption of school fees.

Keywords: *Public education, satisfaction, approaching of service*

(Received: 21/8/2018, Revised: 14/11/2018, Accepted for publication: 13/5/2019)