

# XÂY DỰNG BỘ CÔNG CỤ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CÔNG GIÁO DỤC PHỔ THÔNG

TS. TRẦN VĂN HÙNG

Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam

## 1. Đặt vấn đề

Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công giáo dục phổ thông (GDPT) là một trong những đề án có tầm quan trọng đặc biệt, đang được Bộ Giáo dục và Đào tạo chỉ đạo nhằm góp phần thực hiện Chương trình Tổng thể Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020. Trong xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công GDPT, việc thiết kế bộ công cụ điều tra đóng vai trò quan trọng. Bộ công cụ điều tra được thiết kế theo 7 loại hình dịch vụ công GDPT chính, tương ứng với các cấp, bậc học, đó là: i) GD Mầm non; ii) GD Tiểu học; iii) GD trung học cơ sở (THCS); iv) GD trung học phổ thông (THPT); v) GD thường xuyên; vi) GD trung cấp chuyên nghiệp (TCCN) và vii) GD Đại học và Cao đẳng (Đề án này không đề cập lĩnh vực giáo dục dạy nghề). Bộ công cụ điều tra của các loại dịch vụ này có một cấu trúc chung thống nhất. Vì vậy, thông qua việc tìm hiểu cơ sở khoa học và thực tiễn thiết kế bộ công cụ đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công GDPT chúng ta có thể hiểu được nội dung chính của bộ công cụ điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ công của các bậc học khác.

## 2. Một số vấn đề phương pháp luận xây dựng công cụ điều tra

### • Đối tượng điều tra

Để đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công GDPT (đôi khi gọi tắt là sự hài lòng của người dân), đầu tiên chúng ta cần phải xác định được đối tượng người dân là ai. Trên thế giới, cùng với việc đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ GD, người ta thường kết hợp đánh giá chất lượng của dịch vụ GD để đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng GD. Canada, trong giai đoạn 2009-2012, đã tiến hành điều tra 6 loại đối tượng: HS THPT, cha mẹ HS phổ thông, giám hộ HS (một dạng đặc biệt của cha mẹ HS) giáo viên, thành viên Hội đồng trường; người dân trong Cộng đồng [4]. Năm 2010, nhiều nơi ở Nga thực hiện điều tra 5 loại đối tượng là: i) Học sinh, sinh viên, ii) Cha mẹ HS, iii) Giáo viên và cán bộ quản lý các trường, iv) Đội ngũ quản lý GD ở các địa phương (tương đương Sở Giáo dục) và v) Chủ các doanh nghiệp sử dụng lao động qua đào tạo [3]. Ở Nam Phi, người ta tổ chức điều

tra 3 loại đối tượng là sinh viên, giáo viên và cán bộ quản lý các trường [5]. Trong cuộc điều tra lần này ở Việt Nam, do mới làm lần đầu và kinh phí có hạn, nên chúng ta chủ trương chỉ điều tra một số đối tượng nhất định và sau đó sẽ mở rộng dần đối tượng trong những lần tiếp theo. Chính vì thế mà cuộc điều tra lần này chỉ giới hạn điều tra đối tượng trực tiếp sử dụng dịch vụ giáo dục công là HS các trường phổ thông nói chung. Tuy nhiên, do HS các cấp tiểu học và THCS chưa có đủ năng lực đánh giá dịch vụ GD công nên đối tượng điều tra là cha mẹ HS đang có con theo học các cấp học này. Riêng đối với cấp THPT, ngoài HS ra chúng ta điều tra cả cha mẹ các em để trên cơ sở đó có thể rút ra những kết luận cần thiết cho các cuộc điều tra định kì sau này. Như vậy, chúng ta có 4 loại phiếu hỏi kí hiệu là P2, P3, P4- cha mẹ HS và P4-HS cho cả 3 cấp học.

### • Câu hỏi và loại hình câu hỏi

Đối tượng điều tra trong bậc GD phổ thông rất đa dạng và được phân biệt bởi nhiều tiêu chí khác nhau như giới tính, dân tộc, học vấn, nghề nghiệp, lứa tuổi nên các câu hỏi điều tra phải dễ hiểu, phù hợp với dân trí, và đó là yêu cầu mang tính nguyên tắc.

Bộ phiếu hỏi bao gồm 2 loại câu hỏi chính: i) Các câu hỏi đánh giá chất lượng dịch vụ GD nhằm giúp cho các nhà quản lý có thể nắm bắt được những thực trạng chất lượng dịch vụ GD, đặc biệt là những yếu kém, bất cập và hạn chế, những mong muốn của người dân để từ đó đề xuất hoặc áp dụng các biện pháp cần thiết nhằm khắc phục những vấn đề trên, và nâng cao chất lượng GD; ii) Các câu hỏi đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ GD công nhằm xây dựng chỉ số hài lòng này.

Để xây dựng các câu hỏi nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ GD công, trước tiên cần phải xây dựng bộ tiêu chí đánh giá. Đây là một vấn đề khó vì nó liên quan đến chất lượng dịch vụ GD và có nhiều quan điểm đánh giá khác nhau. Canada sử dụng bộ câu hỏi gồm 149 câu [4]; còn mỗi địa phương Nga có quyền tự chủ tự thiết kế bộ tiêu chí đánh giá nên các bộ câu hỏi rất khác nhau và dao động từ 6 đến 70 câu [3], nhưng đều có điểm chung là từ tiêu chí đánh giá người ta có thể xây dựng một câu hỏi (câu hỏi đơn) hoặc vài câu hỏi phản ánh vài khía cạnh của tiêu chí đó (câu hỏi ghép). Nói tóm lại, về hình thức ta có loại câu hỏi đơn

và câu hỏi ghép; còn về mục đích sử dụng chúng ta có hai loại câu hỏi: i) Câu hỏi đánh giá chất lượng dịch vụ GD và ii) Câu hỏi đo lường sự hài lòng của người dân. Ngoài ra có 1 câu hỏi chung ở cuối mỗi bộ công cụ về ý kiến của người dân đánh giá mức độ cần thiết của 10 biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ GD.

#### • **Số lượng câu hỏi trong Bộ phiếu hỏi**

Tại Quyết định số 3982/QĐ-BGD&ĐT ngày 17/9/2013 phê duyệt Đề án "Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ GD công" có đặt ra yêu cầu Bộ công cụ phải có số lượng câu hỏi phù hợp. Đó là một vấn đề khó vì có nhiều quan điểm khác nhau.

Theo chuyên gia tư vấn nước ngoài thì câu hỏi và bộ câu hỏi cần đáp ứng được những yêu cầu sau: i) Các câu hỏi phải phù hợp trình độ hiểu biết của người được hỏi; ii) Số lượng câu hỏi phải đảm bảo sao cho người được hỏi không tốn quá 45 phút để đọc hiểu và trả lời; iii) Bộ câu hỏi không được nhiều hơn 10 trang giấy. Tuy nhiên, các yêu cầu của chúng ta được đặt ra còn khắt khe hơn.

Qua nhiều cuộc hội thảo, góp ý kiến, chỉnh sửa, Thứ trưởng Trần Quang Quý kết luận là trong giai đoạn đầu thực hiện Đề án, Bộ phiếu hỏi không được nhiều hơn 30 câu. Sau này, khi triển khai đo lường định kì chúng ta có thể mở rộng số lượng câu hỏi nhằm xây dựng chỉ số và đánh giá chất lượng dịch vụ GD công một cách chi tiết hơn.

#### • **Thang đo**

Quyết định phê duyệt Đề án của Bộ có đặt ra yêu cầu đối với thang đo trong bộ công cụ điều tra. Theo đó, các câu hỏi được phân làm 5 mức độ đánh giá. Đối với loại câu hỏi đo lường sự hài lòng thì việc đánh giá được phân thành 5 mức độ: i) Rất không hài lòng; ii) Không hài lòng; iii) Bình thường; iv) Hài lòng; v) Hai chỉ số "Rất hài lòng" và "Hài lòng" được xác định tương đương tỉ lệ phần trăm tổng số người đồng ý phương án trả lời hài lòng và rất hài lòng trên tổng số chung. Thang đo các câu hỏi trong Điều tra của Canada [4] chỉ được chia ra làm 4 mức: Rất không hài lòng, không hài lòng, hài lòng và rất hài lòng. Thang đo này, về thực chất chỉ có hai mức độ hài lòng là Yes hoặc No mà thôi. Tuy nhiên, phương án này không phù hợp với hoàn cảnh Việt Nam. Trong đó có lí do là người dân rất khó trả lời một vấn đề định tính như vậy với chỉ 2 phương án Yes hoặc No. Từ đó số lượng người phân vân, khó trả lời là rất lớn, dẫn đến độ tin cậy thấp.

Thang đánh giá 5 mức độ được các nước áp dụng nhiều hơn cả. Lấy ví dụ ở Nga [3], với tên gọi của 5 mức với hai mức đầu "Rất không hài lòng", "Không hài lòng" và hai mức cuối "Hài lòng" và "Rất hài lòng"

hoàn toàn giống với Việt Nam. Tuy nhiên, tên gọi của mức giữa mà chúng ta gọi là "Bình thường" chưa phản ánh được đầy đủ bản chất của mức độ này của thang đo nhưng các chuyên gia cũng chưa tìm ra được tên gọi phù hợp hơn, và ở Nga người ta gọi mức độ này là "Giữa không hài lòng và hài lòng" Tên gọi này tuy dài nhưng nó phản ánh đúng bản chất của vấn đề. Chúng ta sẽ đề cập đến vấn đề này trong phần Kết quả điều tra thử.

Đối với các câu hỏi về chất lượng dịch vụ giáo dục thang đo được chia làm 5 mức như vậy là phù hợp. Mặt định tính của chất lượng được đánh giá bằng các thuộc tính: Đầy đủ, rõ ràng (thông tin do nhà trường cung cấp), Thuận tiện (địa điểm trường, thủ tục hành chính...), Phù hợp (chi phí cho giáo dục), Tốt (tổ chức hoạt động giáo dục...), Hiệu quả (phương pháp dạy học)... Nhóm thực hiện đã cố gắng sử dụng thang đo phù hợp nhất với các tiêu chí đặt ra.

### **3. Xây dựng tiêu chí đánh giá và bộ công cụ điều tra**

Việc thiết kế, xây dựng Bộ công cụ điều tra cho các loại hình dịch vụ GD công được tiến hành theo quy trình gồm 3 bước: i) Xác định các lĩnh vực của dịch vụ; ii) Xác định các tiêu chí đánh giá; iii) Xây dựng các câu hỏi dựa trên tiêu chí đánh giá. Quyết định phê duyệt Đề án của Bộ [1], có quy định thống nhất đánh giá dịch vụ GD công theo 5 lĩnh vực: i) Tiếp cận GD; ii) Hoạt động GD; iii) Cơ sở vật chất; iv) Môi trường GD và v) Kết quả GD. Cuối mỗi lĩnh vực này đều có 1 câu hỏi chung về mức độ của người dân đối với lĩnh vực dịch vụ GD công để từ đó xây dựng chỉ số hài lòng.

Nhiệm vụ đặt ra là cần thiết kế một khung tiêu chí đánh giá thống nhất cho cả 3 cấp học phổ thông. Lúc đầu Bộ công cụ điều tra đối với bậc phổ thông được thiết kế với khoảng 50-60 câu hỏi, nhưng sau đó được hoàn chỉnh dần trên cơ sở nguyên tắc chỉ sử dụng các tiêu chí đánh giá mà người dân có thể cảm nhận được và giới hạn mục tiêu nhiệm vụ của giai đoạn đầu thực hiện Đề án này nên Bộ tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân đã được xây dựng với những nội dung sau:

#### 1. Tiếp cận giáo dục:

- 1.1 Các thông tin nhà trường cung cấp;
- 1.2 Thủ tục nhập học và các thủ tục hành chính;
- 1.3 Địa điểm trường;
- 1.4 Các vấn đề về tài chính, học phí và các khoản thu khác;

#### 2. Hoạt động dạy học.

- 2.1 Về chương trình GD, sách giáo khoa và tài liệu tham khảo;
- 2.2 Tổ chức hoạt động GD của nhà trường;

- 2.3 Tổ chức nghỉ giữa giờ, giữa ca (dành riêng cho HS Tiểu học);
- 2.4 Tổ chức phụ đạo cho HS yếu kém (dành riêng cho HS THCS và THPT);
- 2.5 Phương pháp dạy học của giáo viên;
- 2.6 Đánh giá kết quả học tập (đảm bảo tính công bằng trong đánh giá);
- 2.7 Công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên;
- 2.8 Sự nhiệt tình, sẵn sàng chỉ bảo, giúp đỡ HS của giáo viên;
- 2.9 Mối liên hệ giữa gia đình và nhà trường;
- 3. Cơ sở vật chất
- 3.1 Điều kiện phòng học;
- 3.2 Thiết bị dạy học (các câu hỏi được thiết kế phù hợp với từng cấp học);
- 3.3 Khu vực vệ sinh;
- 3.4 Sân trường;
- 4. Môi trường GD:
- 4.1 Môi trường tự nhiên xung quanh;
- 4.2 Môi trường xã hội xung quanh có tác động tiêu cực đến nhà trường (Karaoke, quán game, hàng quán...);
- 4.3 Môi trường học sinh;

- 4.4 Chăm sóc y tế trong nhà trường.
- 5. Kết quả GD:
- 5.1 Đánh giá kiến thức của HS về môn Toán;
- 5.2 Đánh giá kiến thức của HS về môn tiếng Việt;
- 5.3 Đánh giá năng lực HS về các môn Văn, Thể, Mĩ;
- 5.4 Công tác GD thể chất;
- 5.5 Đạo đức công dân (dành cho cấp THCS và THPT);
- 5.6 Năng lực định hướng nghề nghiệp (dành cho cấp THPT).

Ngoài ra, bộ công cụ điều tra thử còn bao gồm câu hỏi cuối cùng xin ý kiến đánh giá của các đối tượng về mức độ cần thiết của một số biện pháp nâng cao chất lượng GD thống nhất cho tất cả các cấp học phổ thông, đó là các biện pháp:

- a) Nâng cao hơn nữa chất lượng cung cấp thông tin;
- b) Cải tiến thủ tục nhập học (kể cả thi đầu vào);
- c) Đổi mới thủ tục hành chính;
- d) Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất;
- e) Tăng cường thiết bị cho nhà trường;
- f) Đổi mới chương trình, sách giáo khoa;
- g) Đổi mới công tác tổ chức hoạt động GD cho HS;
- h) Đổi mới hình thức kiểm tra, đánh giá kết của

*Bảng 1 Đối tượng điều tra và đặc điểm bỏ sót (missing) khi trả lời*

I	Tỉnh/TP	Tiểu Học		THCS		THPT-Cha mẹ		THPT-Học sinh	
		Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%
1	Hà Nội	113	48,7	117	47,2	120	50,0	127	51,0
2	Điện Biên	59	25,4	71	28,6	60	25,0	62	24,9
3	Ninh Thuận	60	25,9	60	24,2	60	25,0	60	24,1
	<b>Tổng</b>	<b>232</b>	<b>100</b>	<b>248</b>	<b>100</b>	<b>240</b>	<b>100</b>	<b>249</b>	<b>100</b>
II	<b>Câu hỏi và tổng số lượng missing</b>								
1	Câu hỏi về chất lượng DV	29		30		32		29	
2	số lượng missing các câu về chất lượng DV	60		53		130		125	
3	Câu hỏi về sự hài lòng	5		5		5		5	
4	số lượng missing trả lời về sự hài lòng	11		11		15		39	

*Bảng 2. Chỉ số đo lường sự hài lòng (không phải số liệu chính thức) Đơn vị tính: %*

TT	Lĩnh vực dịch vụ GD	Tiểu học	THCS	THPT-CM	THPT-HS
1	Tiếp cận giáo dục	78,60	73,20	68,73	71,05
2	Hoạt động dạy học	81,56	77,33	70,97	72,29
3	Cơ sở vật chất	77,13	70,73	66,98	64,37
4	Môi trường giáo dục	80,87	76,65	69,32	69,14
5	Chỉ số chung	79,74	75,57	66,70	63,04
	<b>Chỉ số chung</b>	<b>79,58</b>	<b>74,70</b>	<b>68,54</b>	<b>67,98</b>

học tập của HS.

i) Bồi dưỡng chuyên môn cho GV

j) Cải thiện môi trường GD.

Bộ câu hỏi điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ GD công được thống nhất chia làm 3 phần: I. Phần thông tin cho người trả lời; II. Phần nội dung điều tra; III. Phần dành cho cán bộ khảo sát. Phần dành cho cán bộ khảo sát được để ở phần cuối vì hai lí do: i) Không gây sự quan tâm và chú ý của người được điều tra; ii) Tăng tốc độ nhập phiếu dữ liệu của cán bộ điều tra lặp lại nhiều lần nên chỉ nhập 1 lần và có thể bỏ qua. Phần nội dung điều tra được xây dựng dựa trên các Bộ tiêu chí ở trên trừ 5 tiêu chí gồm: câu 1.1; câu 1.2; câu 1.4; câu 2.1; câu 2.2 và câu 2.3 được thiết kế thành các câu hỏi ghép gồm 2 đến 3 câu hỏi đơn hỏi về các thuộc tính khác nhau. Các câu hỏi đơn trong câu hỏi ghép được đánh số theo abc nhằm thuận tiện cho việc tự động nhập tên biến trong cơ sở dữ liệu.

#### 4. Thử nghiệm và hoàn thiện bộ công cụ

Nhằm thử nghiệm bộ công cụ, trong tháng 1, 2/2014, Nhóm thực hiện Đề án đã triển khai điều tra thử tại 3 tỉnh/TP là Hà Nội, Điện Biên và Ninh Thuận đại diện cho vùng miền và mức độ phát triển GD khác nhau. Mỗi tỉnh/TP chọn 2 quận/huyện, mỗi quận/huyện chọn 2 trường của từng cấp Tiểu học, THCS và THPT mang tính đại diện. Riêng Hà Nội chọn thêm 3 trường phổ thông thực nghiệm thuộc 3 cấp học phổ thông. Mỗi trường chỉ chọn 1 lớp với khoảng 30-45 HS hoặc cha mẹ HS.

Cuộc điều tra thử nghiệm có các mục tiêu sau: i) Tìm hiểu mức độ phù hợp của bộ công cụ đối với các đối tượng được khảo sát, làm rõ được những câu hỏi không phù hợp, khó hiểu, khó trả lời, khó đánh giá để hoàn thiện theo hướng: điều chỉnh, lược bỏ, tăng thêm câu hỏi; ii) Bước đầu đánh giá sơ lược kết quả điều tra để có những điều chỉnh bộ công cụ cho phù hợp với mục tiêu của Đề án.

Số đối tượng được điều tra tương đối đồng đều đối với các cấp học và dao động trong khoảng 232-249 người (xem bảng 1). Mức độ phù hợp của các câu hỏi được thể hiện qua số lượng các câu hỏi bị bỏ sót không trả lời vì những lí do: khó hiểu, khó trả lời, không có ý kiến, trừ câu hỏi đánh giá về tổ chức nghỉ giữa ca của cấp tiểu học có 78 người không trả lời chủ yếu do các trường ở Ninh Thuận và Điện Biên không học 2 ca. Ta thấy, với số người được hỏi và số lượng câu hỏi về dịch vụ khoảng 30 câu như vậy thì số lượng missing là rất nhỏ và không đáng kể. Do đó, các câu hỏi đặt ra là phù hợp, những người được hỏi có thể trả lời. Số lượng missing của các câu đánh giá sự hài lòng

còn thấp hơn và không đáng kể. Tuy nhiên, câu hỏi cuối cùng về đánh giá mức độ cần thiết của 10 biện pháp đề xuất là câu hỏi khó đối với người được hỏi nên nhiều biện pháp có đến 30-32 người không trả lời (12%). Con số này là khá cao.

Bảng 2 phân tích sơ bộ chỉ số hài lòng theo 5 lĩnh vực thuộc 3 cấp học điều tra. Tất nhiên, đó là con số không chính thức và chỉ có giá trị hoàn thiện bộ công cụ điều tra mà thôi. Chỉ số hài lòng theo các lĩnh vực dịch vụ giảm dần theo cấp học và nói chung là thấp nhất ở lĩnh vực cơ sở vật chất của nhà trường, nhưng đáng chú ý là lại cao nhất trong lĩnh vực dạy học ở tất cả các cấp học. Qua đó chúng ta có thể kết luận rằng bộ công cụ về cơ bản là phù hợp với các đối tượng được điều tra, số liệu thu được là phù hợp, đáng tin cậy, sau khi chỉnh sửa có thể áp dụng để triển khai trên phạm vi toàn quốc.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. 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"*, Quyết định 3982/QĐ-BGD&ĐT ngày 17/9/2013.

2. Trần Văn Hùng (2014), *Đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục phổ thông công lập: Cơ sở lí luận và kinh nghiệm quốc tế*, Tạp chí Khoa học Giáo dục, số 100, tháng 1/2014.

3. Департамент образования Ярославской области (2010), *Изучение удовлетворенности потребителей государственными образовательными услугами в Ярославской области*.

4. Alberta Corporate Planning Branch (2012), *Provincial Satisfaction Surveys RCO Indicators*.

5. Sangweni S.S (2002), *Citizen Satisfaction Survey: Overview Report*, Public Service Commission, South African Republic.

#### SUMMARY

*Through exploring the scientific and practical bases of designing tool kit to measure people's satisfaction from public education service at general level, the author presented steps to design survey tool kit to public education types, that included: i) to identify aspects in service; ii) to identify assessment criteria; iii) to develop assessment criteria- based- questions as well as results based on testing tool kit in three provinces: Hanoi, Dien Bien and Ninh Thuan. Then, the author reached the conclusion that the tool kit basically suit surveyed subjects, with adequate and reliable data, that can be applied to develop on nation-wide.*