

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC PHỔ THÔNG CÔNG LẬP: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM QUỐC TẾ

TS. TRẦN VĂN HÙNG
Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam

1. Đặt vấn đề

Ngày 8/11/2011, Chính phủ ban hành Nghị quyết 30c/NQ-CP về Chương trình Tổng thể Cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 mà trọng tâm là: “Cải cách thể chế; xây dựng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức... nhằm tạo động lực thực sự để cán bộ, công chức, viên chức thực thi công vụ có chất lượng và hiệu quả cao; nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công”. Trong chương trình này, Bộ GD&ĐT có nhiệm vụ chủ trì xây dựng và hướng dẫn việc thực hiện xây dựng phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục (GD) công.

Để thực hiện nhiệm vụ này, tháng 11/2012, Bộ GD&ĐT đã thành lập Ban soạn thảo đề án với sự tham dự của đại diện các cục, vụ, viện, sở GD&ĐT, thành lập tổ chuyên gia với sự tham gia của nhiều chuyên gia trong lĩnh vực này. Ngày 17/9/2013, Bộ GD&ĐT đã ban hành Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT về việc phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ GD công” với mục tiêu: “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ GD công nhằm đánh giá một cách khoa học và khách quan chất lượng dịch vụ của các cơ sở GD công. Từ kết quả đo lường, các cơ quan quản lý và các cơ sở GD 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”.

2. Cơ sở lý luận xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

2.1. Khái niệm dịch vụ giáo dục công

Hiện nay thuật ngữ “dịch vụ giáo dục” được sử dụng một cách thường xuyên. Tuy nhiên chưa có sự thống nhất của các nhà khoa học trong việc định nghĩa khái niệm này. Vì vậy, chúng ta bắt đầu từ việc phân tích các khái niệm liên quan.

• Cotler F. [2] định nghĩa về **dịch vụ** như sau: “*Dịch vụ* là biện pháp hoặc lợi ích nào đó mà bên này cung cấp cho bên kia, và về cơ bản là không thể nhìn thấy và không thể sở hữu được”.

Agheshkina [2] cũng nhấn mạnh tính chất phi vật chất của dịch vụ khi coi “*Dịch vụ* là những hoạt động mà kết quả không được thể hiện bằng vật chất và được thực hiện và sử dụng trong quá trình thực hiện hoạt động này. Điều đó có nghĩa là quá trình cung cấp dịch vụ không tạo ra sản phẩm vật chất và vì vậy không thể nói đến quyền sở hữu ở đây”.

• Một số tính chất của dịch vụ

Cũng theo [2] dịch vụ có những tính chất sau:

- i) Không nhận biết được dịch vụ: Không thể nhìn thấy, nếm mùi, nghe hay ngửi được dịch vụ;
- ii) Chất lượng không cố định và phụ thuộc vào thời gian và địa điểm cung cấp dịch vụ;
- iii) Không tách được khỏi nhà cung cấp: Dịch vụ do nhà cung cấp thực hiện và không tách được khỏi nhà cung cấp. Chất lượng dịch vụ dao động với biên độ rộng, phụ thuộc vào trạng thái thể lực và cảm xúc của người cung cấp trực tiếp;

• Dịch vụ giáo dục, dịch vụ giáo dục công

Dịch vụ giáo dục là những dịch vụ được cung cấp trong quá trình thực hiện hoạt động giáo dục mà kết quả của hoạt động này là người dân đạt được một trình độ giáo dục và đào tạo nhất định.

Thông thường, dịch vụ có tính chất bồi hoàn chi phí. Điều đó có nghĩa là việc cung cấp dịch vụ phải được thực hiện trên cơ sở trả tiền. Quan hệ giữa nhà cung cấp dịch vụ và người sử dụng dịch vụ được điều chỉnh bằng hợp đồng. Tuy nhiên, dịch vụ GD có đặc điểm liên quan chặt chẽ tới vấn đề pháp lý. Đó là quyền của công dân trong lĩnh vực GD. Vì vậy, dịch vụ GD khác biệt với dịch vụ nói chung.

Dịch vụ giáo dục công là dịch vụ do các cơ sở GD công lập cung cấp, được thực hiện trong quá trình dạy học trong khuôn khổ các chương trình GD cơ bản cũng như các chuẩn GD quốc gia nhưng đó không phải là quá trình mua bán và không bị điều chỉnh bởi hợp đồng cung cấp dịch vụ. Như vậy, quá trình GD không đồng nhất với việc cung cấp dịch vụ GD công.

Trong các văn bản pháp quy điều chỉnh hoạt động GD chúng ta thường xuyên gặp phải cụm từ “dịch vụ GD phải/không phải trả tiền” hoặc “dịch vụ GD bổ sung”. Cụm từ này phân định rõ hoạt động giáo dục thành “phải trả tiền” và “không

phải trả tiền". Những khái niệm này liên quan đến bản chất của GD công và tư trong thời đại hiện nay.

2.2. Phân loại dịch vụ giáo dục

Ở Nga, tất cả các dịch vụ do hệ thống GD cung cấp được hệ thống hóa và được quy định trong Bảng phân loại dịch vụ toàn quốc. Các dịch vụ được phân tổ thành nhóm, sau đó nhóm lại được phân tổ thành tiểu nhóm, rồi lại chia thành loại hình dịch vụ. Theo bảng phân loại này dịch vụ GD được phân chia cơ bản theo bậc học: i) Mầm non, ii) Phổ thông, iii) Đại học, iv) Trung cấp chuyên nghiệp, v) Các khóa học theo nhu cầu của dân cư (như dạy ngoại ngữ, lái xe, tin học...) và vi) Các loại dịch vụ khác. Nhóm nghiên cứu Đề án bước đầu thống nhất xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ GD công theo các loại dịch vụ sau: i) GD mầm non, ii) GD phổ thông, iii) GD đại học, iv) GD trung cấp chuyên nghiệp, và v) GD thường xuyên. Bài viết này tập trung đi sâu vào vấn đề đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ GD công bậc phổ thông.

2.3. Một số đặc điểm của dịch vụ giáo dục công

Theo [2] dịch vụ GD công có thể chia thành các loại như sau: i) Dịch vụ GD cơ bản, ii) Dịch vụ GD bổ sung; iii) Dịch vụ GD không mất tiền và iv) Dịch vụ GD trả tiền. Trong đó dịch vụ GD công bao trùm cả 4 loại hình dịch vụ này.

Dịch vụ GD công có 3 đặc điểm chính (phù hợp với điều kiện Việt Nam), đó là: i) Dịch vụ GD công do các cơ sở giáo dục công lập cung cấp; ii) Về cơ bản dịch vụ GD không mất tiền đều do các cơ sở GD công lập cung cấp; iii) Thông thường, dịch vụ GD công không mất tiền chỉ gồm giáo dục phổ cập, như ở một số nước, nhất là các nước phát triển, GD cơ bản là GD không mất tiền.

2.4. Phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

Trong kinh tế, đo lường sự hài lòng của người dân đối với một sản phẩm là một phần quan trọng của bộ môn marketing. Nhiều công trình nghiên cứu về vấn đề này được công bố rộng rãi để cập đến cả cơ sở lý luận và thực tiễn đánh giá sự hài lòng. Mặc dù nhiều nước triển khai công tác đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ GD từ rất lâu (Canada [5] và Nam Phi từ năm 2001), nhưng rất ít công trình nghiên cứu cơ sở lý luận của vấn đề này. Do vậy, nghiên cứu kinh nghiệm nước ngoài để áp dụng vào Việt Nam là hướng đi chủ yếu.

• Đối tượng khảo sát

Theo [2], vấn đề chất lượng dịch vụ GD có thể xem xét từ nhiều góc độ khác nhau nên có nhiều đối tượng khác nhau có thể khảo sát. Tác giả phân biệt

5 nhóm đối tượng: i) Học sinh (HS), sinh viên; ii) Cha mẹ HS; iii) Giáo viên, iv) Cán bộ quản lý trong nhà trường; v) Cán bộ quản lý nhà nước về GD. Vì vậy, tùy vào mục tiêu cụ thể mà chúng ta có thể lựa chọn đối tượng khảo sát phù hợp. Xuất phát từ mục tiêu của Đề án này, chúng tôi chỉ khảo sát những đối tượng trực tiếp sử dụng dịch vụ GD công. Từ đó, nhóm chuyên gia đã thống nhất khảo sát thử 4 đối tượng của bậc GD phổ thông: đó là cha mẹ học sinh (CMHS) các cấp Tiểu học, Trung học cơ sở; THPT và học sinh THPT. Điều này cũng phù hợp với thực tiễn của Canada [5] và của Nga [4].

Tiêu chí đánh giá

Nhóm chuyên gia đã thống nhất 5 nhóm tiêu chí đánh giá chung cho tất cả các loại hình dịch vụ GD công [1]: i) Tiếp cận GD; ii) Cơ sở vật chất; ii) Hoạt động dạy học; iii) Cơ sở vật chất; iv) Môi trường GD và v) Kết quả GD. Nhóm tiêu chí đánh giá bao gồm nhiều tiêu chí thành phần và một tiêu chí thành phần có thể gồm 1 hoặc vài câu hỏi phản ánh những mặt khác nhau của tiêu chí đánh giá. Tuy nhiên, số lượng tiêu chí không nên quá nhiều. Theo các chuyên gia tư vấn nước ngoài thì phiếu hỏi không nên quá 10 trang và số tiêu chí cần ở mức sao cho người được hỏi không mất quá 45 phút cho việc suy nghĩ và trả lời.

3. Kinh nghiệm quốc tế đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục phổ thông công lập

3.1. Kinh nghiệm của Canada

Năm 2001, bang Alberta của Canada đã thành lập một Ủy ban Thẩm định Kết quả GD với mục tiêu làm rõ vấn đề: i) Người dân kì vọng gì ở hệ thống GD từ mầm non đến lớp 12 và ii) Làm thế nào để biết được khi nào chúng ta đã đạt được điều đó. Ủy ban đã khảo sát người dân với những câu hỏi: Hệ thống GD cần hướng thẳng tới những kết quả gì và mức độ đồng ý của người dân về những kết quả mà hệ thống GD đã đạt được. Năm 2003, Ủy ban này đã có báo cáo đầu tiên về mức độ hài lòng của người dân về hệ thống GD, sau đó Ủy ban đã tiến hành khảo sát hàng năm và khảo sát mới nhất thực hiện vào năm năm 2012. Cuộc khảo sát này dành cho 3610 người dân, được chia làm 6 nhóm như sau: 800 HS THPT, 800 CMHS phổ thông, 800 giáo viên, 350 thành viên hội đồng trường; 60 giám hộ HS và 800 người trong cộng đồng. Việc phân tích kết quả được tiến hành theo phần trăm trung bình cộng cho mọi câu hỏi và từng nhóm đối tượng. Kết quả điều tra năm 2012 được so sánh với kết quả của các năm 2009-2011.

Trong năm đầu, Ủy ban thẩm định đã khảo sát kết quả của 39 lĩnh vực và 80 thước đo. Đến năm

2012, số lĩnh vực đã giảm xuống còn 28 và 34 thước đo. Các câu hỏi khảo sát được chia làm 6 nhóm tiêu chí đánh giá, nhóm tiêu chí đánh giá chia thành các tiêu chí thành phần, cuối cùng các tiêu chí thành phần có thể bao gồm một hoặc nhiều câu hỏi đơn (xem bảng 1)

Bảng 1. Các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí thành phần
1	Kết quả học tập của HS	6
2	Cơ hội học tập của HS	6
3	Sự tham gia của các bên	3
4	Dạy và học và nghề giảng dạy	5
5	Công tác lãnh đạo và quản lí	6
6	Cơ sở vật chất, trang thiết bị	2
Tổng số	6 nhóm	28 tiêu chí

28 tiêu chí thành phần lại phân thành 49 câu hỏi với 144 nhóm câu hỏi đơn (chưa kể phần hỏi về thông tin của người được hỏi) thực chất đã bao quát gần như toàn bộ mọi vấn đề của điều tra đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ GD. Mặc dù các nhà điều tra khẳng định cuộc khảo sát qua điện thoại này không dài quá 15 phút, nhưng theo nhiều chuyên gia, số lượng câu hỏi này là quá nhiều. Chính vì vậy, chúng ta cần tham khảo và sàng lọc những câu hỏi phù hợp với hoàn cảnh Việt Nam.

3.2. Kinh nghiệm của Liên bang Nga

Ở Nga, có rất nhiều các công trình nghiên cứu lí luận và kinh nghiệm thực tiễn trong lĩnh vực này. Trong khuôn khổ bài viết, tác giả trích dẫn 3 nguồn tài liệu chính để rút kinh nghiệm cho Đề án tương tự ở Việt Nam.

Báo cáo của chính quyền tỉnh Yaroslav [4] rất đáng chú ý. Chính quyền tỉnh này đã tiến hành nghiên cứu xác định mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ GD của các cơ sở GD phổ thông công lập ở tỉnh Yaroslav.

Đối tượng khảo sát: Khảo sát ngẫu nhiên bằng điện thoại hộ gia đình CMHS có con đang học phổ thông ở tỉnh này, mẫu khảo sát dự kiến 700 phiếu; thu về 709 phiếu; mức độ tin cậy trên 95% với sai số $\pm 3,7\%$. Mẫu khảo sát mang tính đại diện cho loại hình khu dân cư: thành phố (67%), thị trấn (20%) và nông thôn (13%). Phân bố CMHS theo các cấp học như sau: Tiểu học (38%), THCS (57%) và THPT (18%). Tổng số lớn hơn 100% vì CMHS có nhiều con học ở các bậc khác nhau được tính làm nhiều lần.

Khảo sát bao gồm những câu hỏi chia làm theo 3 chủ đề chính sau:

- Đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ GD phổ thông công lập (6 câu hỏi).
- Đánh giá chất lượng dịch vụ hoặc quan điểm của CMHS (5 câu hỏi).
- Một câu hỏi mở về nguyên nhân không hài lòng về dịch vụ

Nội dung các câu hỏi theo các chủ đề này như sau:

a) *Đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục phổ thông công lập*

Các tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của người dân được sắp xếp theo giá trị giảm dần:

- 1) Quan hệ giữa giáo viên và HS;
- 2) Khối lượng và chất lượng kiến thức và kĩ năng mà HS nhận được;
- 3) Môi trường GD;
- 4) Quan hệ giữa HS trong nhà trường;
- 5) Trang bị vật chất – kĩ thuật của nhà trường;
- 6) Tổ chức hoạt động giáo dục ngoài giờ lên lớp.

Kết quả bảng 2 thu được được trình bày ở bảng 2.

Trong đó, kí hiệu các cột có ý nghĩa như sau:

N- Số phiếu trả lời; (1) Hài lòng; (2) Hầu như hài lòng; (3) Giữa hài lòng và không hài lòng; (4) Gần như không hài lòng; (5) Không hài lòng; (6) Khó trả lời. Cột cuối cùng là chỉ số chung. Từ kết quả này người ta tính được chỉ số chung về mức độ hài lòng về dịch vụ GD công bực phổ thông của toàn tỉnh là 75%.

b) *Đánh giá chất lượng dịch vụ hoặc quan điểm của CMHS*

- 1) Đánh giá chất lượng dạy học (4 mức);
- 2) Đánh giá tính khách quan trong đánh giá kiến thức HS của giáo viên (4 mức);
- 3) Khối lượng (hay tải trọng) của chương trình GD (4 mức đánh giá);
- 4) Ảnh hưởng của cha mẹ HS đối với quá trình GD (5 mức);
- 5) Về đóng góp của CMHS vào các quỹ của nhà trường (3 mức).

c) *Nguyên nhân không hài lòng về dịch vụ*

Một câu hỏi mở được đặt ra cho những người được khảo sát, đó là: "Ông/Bà cho ý kiến bổ sung những vấn đề tồn tại hoặc nguyên nhân không hài lòng về dịch vụ GD). Kết quả là 20% trả lời là họ hài lòng tất cả, 28% không có ý kiến. Một nửa số người được hỏi phát biểu về những nguyên nhân không hài lòng việc này việc kia. Theo họ, 10 nguyên nhân không hài lòng đối với GD phổ thông được trình bày theo mức độ giảm dần từ 14% xuống 1%:

- Không hài lòng về công tác của giáo viên;



Bảng 2. Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

TT	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá							
		N	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Chung
1	Quan hệ giữa giáo viên và HS	805	48%	28%	16%	4%	3%	1%	79%
2	Khối lượng và chất lượng kiến thức và kĩ năng của HS	809	49%	26%	16%	6%	3%	1%	78%
3	Môi trường tâm lí thuận lợi trong nhà trường	807	49%	27%	14%	5%	4%	1%	78%
4	Quan hệ giữa các HS trong nhà trường	803	47%	27%	16%	5%	4%	1%	77%
5	Cơ sở vật chất – kĩ thuật của nhà trường	810	39%	27%	16%	11%	7%	0%	70%
6	Tổ chức hoạt động ngoài giờ lên lớp	681	40%	14%	10%	21%	14%	2%	68%

- Không hài lòng việc tổ chức quá trình dạy học;
- “Các khoản đóng góp” và tiền mua sách giáo khoa;
- Cấp phát tài chính cho nhà trường thấp;
- Không tổ chức hoạt động giáo dục ngoài giờ lên lớp;
- Không hài lòng về chương trình GD;
- Các vấn đề đối với giáo viên: Thuyên chuyển giáo viên, thiếu giáo viên một số môn học;
- Kỳ thi tuyển sinh chung toàn quốc;
- Đồ ăn của nhà trường;
- Hệ thống giáo dục.

4. Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam

Kinh nghiệm điều tra khảo sát ở nước ngoài như Canada, Nam Phi và Nga về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ GD phổ thông công lập đã giúp ích rất nhiều cho việc thực hiện Đề án tương tự ở Việt Nam. Việc thiết kế bộ câu hỏi khảo sát CMHS và HS của cả 3 cấp học phổ thông cần phải đáp ứng được các yêu cầu sau: i) Có một bộ khung câu hỏi thống nhất cho cả 3 cấp học; ii) Các tiêu chí và câu hỏi phải phù hợp về mặt số lượng (khoảng 30 tiêu chí hay câu hỏi) và iii) Các câu hỏi phải phù hợp với trình độ dân trí của những người được khảo sát. Ngoài ra, Bộ câu hỏi cần phải có 3 thành phần chính: i) Đánh giá sự hài lòng của người dân; ii) Đánh giá chất lượng dịch vụ GD công và iii) Nguyên nhân không hài lòng hoặc những hạn chế trong việc cung cấp dịch vụ GD công.

Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường của người dân đối với dịch vụ GD công” là một chủ trương lớn của Đảng, Nhà nước và Bộ GD&ĐT. Việc nghiên cứu cần thận trọng, khoa học và bắt buộc phải triển khai thử để rút kinh nghiệm cho triển khai đại trà.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thị Hoàng Yến (2013), *Đo lường sự hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục công: cơ sở lý luận và kinh nghiệm thực tiễn*, Tạp chí Khoa học Giáo dục, số 93, tháng 6/2013.
2. Агешкина Н.А (2013), *Защита интересов школьников и студентов при получении образования*, Библиотека razlib, <http://www.razlib.ru/>
3. Ксенофонтова О.Л. (2013), *Специфика образовательных услуг: маркетинговый аспект*. Ивановский государственный химико-технологический университет.
4. Департамента образования Ярославской области (2010), *Изучение удовлетворенности потребителей государственными образовательными услугами в Ярославской области*.
5. Alberta Corporate Planning Branch (2012), *Provincial Satisfaction Surveys RCO Indicators*

SUMMARY

With an aim to explore the method for measuring satisfaction of citizens on public education services to allow for an informed and objective assessment of service quality in public education institutions, capturing the demands and expectations among citizens to introduce improvements and enhancements of service quality to the satisfaction of citizens, the author has presented theoretical bases for developing the method to measure satisfaction of citizens on public education delivery service; international experiences (Canada and Russian Federation) in measuring satisfactions of citizens on public education delivery and lessons drawn from Vietnam.