

Số: /BGDDĐT-VP
V/v hướng dẫn phương pháp đo lường sự
hài lòng của người dân đối với
dịch vụ giáo dục công

Hà Nội, ngày tháng 4 năm 2025

Kính gửi:

- Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- Các Sở Giáo dục và Đào tạo;
- Các đại học, trường đại học, học viện, trường cao đẳng.

Thực hiện Quyết định số 2034/QĐ-BGDDĐT ngày 13/07/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2023-2030”; Quyết định số 3871/QĐ-BGDDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Bộ công cụ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, Bộ Giáo dục và Đào tạo hướng dẫn việc triển khai khảo sát xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tại Phụ lục gửi kèm theo công văn này.

Đề nghị Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, các Sở Giáo dục và Đào tạo và các đại học, trường đại học, học viện, cao đẳng triển khai khảo sát xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công và Báo cáo kết quả về Bộ Giáo dục và Đào tạo **trước ngày 05/6/2025** để tổng hợp báo cáo Chính phủ, bản mềm xin gửi về địa chỉ email: phongkstthc@moet.gov.vn.

Trân trọng./. 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Các Thứ trưởng;
- Lưu: VT, VP (KSTTHC).

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG



Lê Tấn Dũng

Phụ lục

(Kèm theo Công văn số **1550**/BGDDĐT-VP ngày **04** tháng **4** năm 2025
của Bộ Giáo dục và Đào tạo)

Phần I. GIỚI THIỆU

Thực hiện Quyết định số 2034/QĐ-BGDDĐT ngày 13/07/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2023-2030”, Bộ Giáo dục và Đào tạo hướng dẫn việc triển khai khảo sát xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công như sau:

1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung:

Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công nhằm đánh giá một cách khoa học, minh bạch và khách quan chất lượng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công. Từ kết quả đánh giá, các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục nắm bắt được nhu cầu, mong muốn của người dân để có giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân và thực hiện tốt hơn quá trình đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Hàng năm, tiến hành đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công quy mô quốc gia.
- Xác định được mức độ hài lòng của người dân đối với các tiêu chí trong thực hiện dịch vụ giáo dục công.
- Cung cấp các thông tin khách quan về nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng, nhu cầu, mong đợi của người dân đối với giáo dục dựa trên cảm nhận của người dân. Tham mưu cho Chính phủ, kiến nghị đối với chính quyền địa phương, cơ quan hành chính nhà nước các cấp các giải pháp phù hợp, hiệu quả nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng giáo dục và sự hài lòng của người dân.

2. Yêu cầu

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công phải được tiến hành một cách khoa học, khách quan, tuân thủ nghiêm túc quy trình chọn mẫu, xác định cỡ mẫu, hướng dẫn trả lời phiếu hỏi, thu phiếu, chỉnh lý, xử lý, phân tích phiếu và viết báo cáo tổng kết.

- Tạo điều kiện, cơ hội để người dân tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với dịch vụ giáo dục.

3. Phạm vi và đối tượng

Việc triển khai điều tra xã hội học để đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện trong phạm vi và đối tượng như sau:

- Phạm vi: Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện trên toàn quốc, đối với các cấp học và trình độ đào tạo của hệ thống giáo dục quốc dân thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- Đối tượng:

<i>Cấp học/Trình độ đào tạo</i>	<i>Đối tượng</i>
Giáo dục Mầm non	Cha mẹ học sinh
Giáo dục Tiểu học	Cha mẹ học sinh
Giáo dục THCS	Cha mẹ học sinh
Giáo dục THPT	Cha mẹ học sinh và Học sinh
Giáo dục thường xuyên/ giáo dục nghề nghiệp	Học viên
Giáo dục ĐH (ĐH, trường ĐH, Học Viện và CĐ)	Sinh viên

Phần II. BỘ PHIẾU HỎI KHẢO SÁT

Bộ phiếu hỏi khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gắn liền với các tiêu chí quy định tại Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05 tháng 12 năm 2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Bộ phiếu hỏi gồm 7 phiếu hỏi dành cho từng đối tượng:

- Phiếu P1: Dành cho cha mẹ học sinh Mầm non
- Phiếu P2: Dành cho cha mẹ học sinh Tiểu học
- Phiếu P3: Dành cho cha mẹ học sinh Trung học cơ sở (THCS)
- Phiếu P4A: Dành cho cha mẹ học sinh Trung học phổ thông (THPT)
- Phiếu P4B: Dành cho học sinh Trung học phổ thông

- Phiếu P5: Dành cho học viên các trung tâm Giáo dục thường xuyên (GDTX)/các trường trung cấp nghề
- Phiếu P6: Dành cho sinh viên cao đẳng, đại học và học viện

2.1. Cấu trúc phiếu hỏi

Phiếu hỏi khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gồm 2 phần:

Phần I: Thông tin chung về người trả lời

Phần này thu thập một số thông tin cơ bản về người trả lời phiếu, bao gồm: giới tính, năm sinh, dân tộc, học vấn và nghề nghiệp (đối với cha mẹ học sinh), lớp/năm đang học (đối với học sinh, học viên, sinh viên) và trường đang theo học.

Phần II: Đánh giá sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công

Nội dung khảo sát được chia thành 7 phần chính, bao gồm:

- A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục
 - B. Cơ sở vật chất
 - C. Môi trường giáo dục (trong Phiếu P6 gọi là: “Môi trường đào tạo”)
 - D. Hoạt động giáo dục (trong Phiếu P1 gọi là “Hoạt động nuôi dưỡng, chăm sóc, giáo dục trẻ”, trong Phiếu P6 gọi là “Hoạt động đào tạo”)
 - E. Kết quả giáo dục (trong Phiếu P1 gọi là “Kết quả nuôi dưỡng, chăm sóc, giáo dục trẻ”, trong Phiếu P6 gọi là: “Kết quả đào tạo”)
 - F. Đánh giá chung
 - G. Đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục (trong Phiếu P6 gọi là: “Đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo”)
- Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với nhiều câu hỏi (từ 3 đến 7 câu) nhằm xác định mức độ hài lòng của người trả lời đối với từng lĩnh vực khác nhau của dịch vụ giáo dục công, phần F là đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công, phần G là để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công.

2.2. Hướng dẫn trả lời phiếu hỏi

a) Đối với các câu hỏi trong phần I: Thông tin chung về người trả lời

Người trả lời khoanh tròn vào chỉ một trong số các phương án trả lời đã soạn sẵn đối với các câu hỏi về giới tính, học vấn, lớp/năm đang học và điền thông tin chi tiết vào chỗ trống đối với các câu hỏi về năm sinh, nghề nghiệp, dân tộc và

trường đang theo học.

b) Đối với các câu hỏi trong phần II: Đánh giá sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công

Mỗi lĩnh vực được đánh giá thông qua một số khía cạnh (mỗi khía cạnh tương ứng với 01 câu hỏi) với 5 mức đánh giá - từ cao đến thấp - thể hiện cảm nhận của người trả lời về từng khía cạnh cụ thể của dịch vụ giáo dục công lần lượt là: “Rất hài lòng; Hài lòng; Bình thường; Không hài lòng; Rất không hài lòng”.

Đối với mỗi câu hỏi trong các phần từ A đến E có 5 phương án lựa chọn, người trả lời chỉ khoanh vào một ô tương ứng phù hợp với cảm nhận của bản thân.

Đối với các câu hỏi trong phần F - người trả lời ghi số phần trăm mức độ đáp ứng của nhà trường đối với sự mong đợi của người trả lời phiếu.

2.3. Một số lưu ý khi trả lời phiếu hỏi

Bộ phiếu hỏi khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công đòi hỏi thông tin thu thập qua trả lời phiếu hỏi phải trung thực, đầy đủ, đúng với cảm nhận của người trả lời phiếu. Để đạt được điều đó, khi tiến hành khảo sát, cán bộ điều tra phải lưu ý thực hiện các việc sau:

- Tập trung đối tượng trả lời phiếu (theo từng loại phiếu), giải thích mục đích cuộc khảo sát; phát phiếu hỏi; giới thiệu chung về phiếu hỏi; hướng dẫn cách trả lời phiếu hỏi; nhắc các đối tượng được hỏi phải trả lời hết các câu hỏi, không được bỏ sót bất cứ câu nào.

- Khi thu phiếu trả lời cần kiểm tra để đảm bảo các phiếu đều được trả lời đầy đủ, yêu cầu người trả lời phiếu bổ sung đối với các câu bị bỏ sót.

- Các thông tin trả lời phiếu hỏi sẽ chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu và điều chỉnh chính sách, người trả lời có thể (hoặc không) ghi tên mình trong các phiếu hỏi.

- Mỗi người dân (cha mẹ học sinh/học sinh/học viên/sinh viên) có thể có cảm nhận khác nhau về cùng một lĩnh vực, một khía cạnh của dịch vụ giáo dục công. Do đó, khảo sát viên cần nhấn mạnh rằng, ý kiến trả lời của người dân dựa trên sự trải nghiệm của chính con em họ và bản thân họ trong hoạt động học tập và các hoạt động ngoại khóa khác tại trường. Tùy thuộc trải nghiệm, mong muốn, kì vọng của từng người dân đối với các nhóm vấn đề nêu trên mà có đánh giá khác nhau, không được sao chép các câu trả lời của người khác.

- Khi người dân trả lời phiếu, khảo sát viên chỉ giải thích câu hỏi (nếu cần thiết) cho người dân nào chưa hiểu rõ, không được gợi ý phương án trả lời.

- Nếu người dân có phương án trả lời khác so với các phương án có sẵn thì khảo sát viên đề nghị ghi rõ thêm vào cuối các phương án trả lời đó.

Phần III. TỔ CHỨC KHẢO SÁT

3.1. Chọn mẫu khảo sát

3.1.1. Chọn mẫu cho giáo dục mầm non, giáo dục phổ thông, giáo dục thường xuyên, trung cấp nghề

Giai đoạn 1.

Tại mỗi tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương, tiến hành chọn ngẫu nhiên các cơ sở giáo dục trên địa bàn cả khu vực thành thị và nông thôn/miền núi/hải đảo, theo tỷ lệ sau:

- 30% số cơ sở giáo dục mầm non trong toàn tỉnh/thành phố (gồm: 15% số cơ sở giáo dục mầm non tại khu vực thành thị, 15% khu vực nông thôn/miền núi/hải đảo);

- 30% số cơ sở giáo dục tiểu học trong toàn tỉnh/thành phố (gồm: 15% số cơ sở giáo dục tiểu học tại khu vực thành thị, 15% khu vực nông thôn/miền núi/hải đảo);

- 30% số cơ sở giáo dục trung học cơ sở trong toàn tỉnh/thành phố (gồm: 15% số cơ sở giáo dục trung học cơ sở tại khu vực thành thị, 15% số cơ sở giáo dục trung học cơ sở tại khu vực nông thôn/miền núi/hải đảo);

- 50% số cơ sở giáo dục trung học phổ thông trong toàn tỉnh/thành phố (gồm 25% số cơ sở giáo dục trung học phổ thông tại khu vực thành thị, 25% khu vực nông thôn/miền núi/hải đảo).

- 50% trung tâm Giáo dục thường xuyên/trung tâm Giáo dục nghề nghiệp-Giáo dục thường xuyên (gồm: 25% số cơ sở giáo dục thường xuyên/giáo dục nghề nghiệp tại khu vực thành thị, 25% khu vực nông thôn/miền núi/hải đảo).

- 50% trường Trung cấp nghề.

Giai đoạn 2. Chọn học sinh/học viên và cha mẹ học sinh tham gia khảo sát

Sau khi đã chọn được trường/cơ sở khảo sát, sẽ chọn học sinh/học viên (đối với trường THPT và trung tâm (GDTX) và cha mẹ học sinh (đối với cơ sở mầm non, trường tiểu học, trường THCS và trường THPT) để khảo sát. Việc chọn đối tượng khảo sát được tiến hành theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống như sau:

Bước 1. Tính cỡ mẫu n

Với N là tổng số học sinh/học viên/cha mẹ học sinh toàn trường (tính tại thời điểm khảo sát) và sai số e cho phép 5% (hay độ tin cậy 95% trở lên), cỡ mẫu n là số lượng đối tượng được chọn khảo sát được tính theo công thức:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad (\text{I})$$

(kết quả n được làm tròn theo nguyên tắc thông thường)

Bước 2. Tính khoảng cách (bước) k của mẫu

Khoảng cách k của mẫu được tính theo công thức:

$$k = \frac{N}{n} \quad (\text{II})$$

(giá trị k chỉ lấy phần nguyên. Ví dụ: kết quả k tính theo công thức trên có giá trị = 23,2; 23,5... hay 23,8 cũng chỉ chọn giá trị k là 23)

Trong đó, N là tổng số học sinh/học viên/cha mẹ học sinh toàn trường và n là cỡ mẫu.

Bước 3. Chọn mẫu khảo sát

- Lập danh sách toàn thể học sinh/học viên/cha mẹ học sinh của trường và sắp thứ tự từ 1 đến N ;

- Chọn ngẫu nhiên một số bất kỳ m_1 sao cho $1 \leq m_1 \leq k$. Như vậy, người có thứ tự m_1 sẽ là người đầu tiên được chọn vào mẫu khảo sát;

- Chọn những người tiếp theo vào mẫu khảo sát theo các số thứ tự được tính theo công thức: $m_2 = m_1 + k$; $m_3 = m_2 + k$;...; $m_i = m_{i-1} + k$ (k tính theo công thức II). Thực hiện quá trình này cho đến khi đủ n người.

Bước 4. Lập danh sách đối tượng khảo sát tương ứng với các số thứ tự đã chọn ($m_1, m_2, m_3, \dots, m_n$).

Lưu ý: Trường trung cấp nghề sử dụng Phiếu 5 để khảo sát đo lường.

3.1.2. Chọn mẫu đối với các đại học, trường đại học/học viện, cao đẳng

Bước 1. Mỗi trường/học viện sẽ chọn 03 khoa để tiến hành khảo sát. Việc chọn khoa được thực hiện ngẫu nhiên trong ba nhóm theo số lượng sinh viên: đông, trung bình và ít.

Ghi chú: Đối với Đại học, thực hiện chọn 03 trường; mỗi trường sẽ chọn 03 khoa để đảm bảo cỡ mẫu khảo sát tương xứng với qui mô.

Bước 2. Trong mỗi khoa đã chọn sẽ tiến hành chọn ngẫu nhiên số sinh viên

trong khoa để khảo sát theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống như sau:

a) Tính cỡ mẫu n

Với N là tổng số sinh viên toàn khoa (tính tại thời điểm khảo sát) và sai số e cho phép 5% (hay độ tin cậy 95% trở lên), cỡ mẫu n là số lượng đối tượng được chọn khảo sát được tính theo công thức:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad (\text{I})$$

(kết quả n được làm tròn theo nguyên tắc thông thường)

b) Tính khoảng cách k của mẫu theo công thức:

$$k = \frac{N}{n} \quad (\text{II})$$

(giá trị k chỉ lấy phần nguyên. Ví dụ: kết quả k tính theo công thức trên có giá trị là 23,2; 23,5... hay 23,8 cũng chỉ chọn giá trị k là 23)

Trong đó, N là tổng số sinh viên toàn khoa và n là cỡ mẫu.

c) Chọn đối tượng khảo sát

- Lập danh sách toàn thể sinh viên của khoa và sắp thứ tự từ 1 đến N ;
- Chọn ngẫu nhiên một số bất kỳ m_1 sao cho $1 \leq m_1 \leq k$. Như vậy, người có thứ tự m_1 sẽ là người đầu tiên được chọn vào mẫu khảo sát;
- Chọn những người tiếp theo vào mẫu khảo sát theo các số thứ tự được tính theo công thức: $m_2 = m_1 + k$; $m_3 = m_2 + k$;...; $m_i = m_{i-1} + k$ (k tính theo công thức II). Thực hiện quá trình này cho đến khi đủ n người.

Bước 3. Lập danh sách đối tượng khảo sát tương ứng với các số thứ tự đã chọn ($m_1, m_2, m_3, \dots, m_n$).

Lưu ý: Trường Cao đẳng nghề sử dụng Phiếu 6 để khảo sát đo lường sự hài lòng.

3.2. Tổ chức khảo sát

3.2.1. Thành lập Hội đồng khảo sát cấp tỉnh, thành phố

Sở Giáo dục và Đào tạo các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương thành lập Hội đồng cấp tỉnh, thành phố nhằm chỉ đạo, giám sát việc tổ chức khảo sát tại địa phương. Thành phần gồm:

- Chủ tịch Hội đồng: Lãnh đạo Sở Giáo dục và Đào tạo
- Phó chủ tịch Hội đồng: Lãnh đạo Văn phòng hoặc Lãnh đạo phòng chuyên

môn thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo.

- Ủy viên Hội đồng: Lãnh đạo Phòng Giáo dục và Đào tạo, lãnh đạo trường THPT thuộc mẫu khảo sát và trường đại học, cao đẳng đóng trên địa bàn tỉnh, thành phố.

- Tổ Thu thập dữ liệu: Công chức thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo, Công chức các Phòng Giáo dục và Đào tạo và nhân viên các đơn vị/trường thuộc mẫu khảo sát. Số lượng thành viên Tổ thu thập dữ liệu do Chủ tịch Hội đồng quyết định.

- Tổ Phân tích dữ liệu và viết báo cáo: Công chức thuộc phòng Khảo thí Sở Giáo dục và Đào tạo, cán bộ Phòng đảm bảo chất lượng trường cao đẳng, đại học, giáo viên Tin học ở trường phổ thông. Số lượng thành viên Tổ Phân tích dữ liệu và viết báo cáo do Chủ tịch Hội đồng quyết định.

- Thư ký: Công chức thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo.

3.2.2. Đối với đại học, trường đại học/học viện, cao đẳng và trung cấp nghề:

Việc tổ chức khảo sát đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ đào tạo của khối các đại học, trường đại học/học viện, cao đẳng và trung cấp nghề cũng cần thành lập hội đồng khảo sát với các thành phần và nhiệm vụ tương tự như trên bao gồm: Chủ tịch Hội đồng, Phó chủ tịch Hội đồng, Ủy viên Hội đồng, Tổ Thu thập dữ liệu, Tổ Phân tích dữ liệu và viết báo cáo, Thư ký.

Một số lưu ý:

- Việc tổ chức khảo sát ý kiến của cha mẹ học sinh có thể tiến hành tại hộ gia đình hoặc tại các cơ sở giáo dục. Cho dù bất cứ hình thức nào cũng cần phải hướng dẫn cách thức trả lời phiếu hỏi cho đối tượng được khảo sát.

- Việc tổ chức thu thập ý kiến của học sinh, học viên và sinh viên thuộc mẫu khảo sát được tổ chức tại trường, cùng một địa điểm và thời gian; cần phải tổ chức hướng dẫn học sinh, học viên và sinh viên trả lời phiếu hỏi.

3.3. Xử lý và phân tích dữ liệu

3.3.1. Mục đích

Việc xử lý dữ liệu của các địa phương (cấp tỉnh) cần được thực hiện một cách thống nhất để đảm bảo: Kết quả đánh giá phản ánh đúng sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ giáo dục công; có thể so sánh sự hài lòng của người dân giữa các cơ sở giáo dục trong tỉnh và giữa các tỉnh. Bộ Giáo dục và Đào tạo có thể tổng hợp được để đánh giá về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công toàn ngành.

Xử lý, phân tích dữ liệu cần tập trung vào: 1) Đặc điểm của đối tượng khảo sát; và 2) Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, trong đó:

+ Các tiêu chí để phân nhóm đối tượng khảo sát được thể hiện ở “Phần I. Thông tin chung về người trả lời”. Nó được dùng để phân nhóm câu trả lời của các đối tượng khảo sát ở Phần II (theo giới tính, dân tộc, tỉnh/thành phố, trình độ học vấn,...);

+ Còn đối với “Phần II. Đánh giá sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công”, tất cả việc xử lý phải theo từng lĩnh vực giáo dục để giúp suy luận được mức độ hài lòng của người dân từng tỉnh ở từng lĩnh vực dịch vụ giáo dục công. Từ đó cung cấp thông tin đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Mỗi địa phương, cơ quan, đơn vị có thể đưa ra những yêu cầu cụ thể trong báo cáo tổng kết, phù hợp với địa phương, cơ quan, đơn vị mình.

3.3.2. Xử lý những thông tin về người trả lời

Về cơ bản, kết quả xử lý phần này mang tính chất thống kê mô tả, với các hàm tần số, tần suất, tỷ lệ %,... Một số định hướng xử lý và phân tích như sau:

1) *Giới tính*: có thể tính tần số, tỷ lệ % theo huyện, tỉnh nhằm cung cấp thông tin về tỷ lệ bố và mẹ trong các tham gia các hoạt động của nhà trường; tỷ lệ nữ đi học trình độ cao (trường THPT, trường cao đẳng, đại học);

2) *Năm sinh*: tính độ tuổi trung bình của đối tượng khảo sát theo huyện, tỉnh nhằm cung cấp thông tin về độ tuổi trung bình của cha mẹ học sinh và người học từ THPT trở lên.

3) *Dân tộc*:

Trước hết, cần mã hóa lại biến gốc ban đầu từ dạng chuỗi (string) chuyển sang dạng số (numeric) bằng cách mã hóa biến “Dân tộc”: 1 là người kinh và 2 là dân tộc; hoặc 1 là kinh; 2 là thái; 3 là Mông; 4 là Tày; 5 là Nùng;...

Sau đó, tính tần số, tỷ lệ % đối tượng khảo sát là dân tộc thiểu số, hoặc từng nhóm dân tộc cụ thể. Điều này sẽ giúp cung cấp thông tin về sự đa dạng của đối tượng khảo sát và sự tiếp cận giáo dục của người dân tộc thiểu số.

4) *Học vấn*: tính tần số, tỷ lệ % đối tượng khảo sát theo từng nhóm trình độ và huyện, tỉnh.

5) *Nghề nghiệp*: xử lý tương tự như biến Dân tộc;

6) *Trường/Trung tâm được đánh giá*: đây là biến quan trọng bởi các đối tượng khảo sát tập trung nêu sự hài lòng của mình đối với chất lượng dịch vụ giáo

dục của đơn vị đó. Với biến này chỉ thống kê số lượng đối tượng xác định sự hài lòng của mình, và thường dùng nó để phân nhóm cho các biến sau.

7) *Lớp/năm mà học sinh/học viên/sinh viên đang học*: được coi như biến phân tổ khi xử lý các biến số ở phần II.

3.3.3. Xử lý kết quả khảo sát

Các phần A, B, C, D và E ở mỗi phiếu hỏi là những câu hỏi mà đối tượng (cha mẹ học sinh, học sinh, học viên, sinh viên) khảo sát có thể trả lời bằng các giá trị 1, 2, 3, 4 hoặc 5. Mỗi giá trị này được coi là điểm của câu hỏi mà đối tượng khảo sát đó xác định.

a) *Điểm hài lòng (áp dụng cho đối tượng khảo sát)*

- Điểm hài lòng của đối tượng (ĐHLĐT) là điểm trung bình của tất cả câu hỏi mà đối tượng đó tham gia trả lời:

$$\text{ĐHLĐT} = \frac{\text{Tổng điểm các câu hỏi}}{\text{Tổng số câu hỏi}} \quad (III)$$

- Điểm hài lòng của câu hỏi (ĐHLCH) là điểm trung bình của câu hỏi đó:

$$\text{ĐHLCH} = \frac{\text{Tổng điểm các đối tượng ở câu hỏi}}{\text{Tổng số đối tượng}} \quad (IV)$$

- Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) là điểm trung bình của tất cả các câu hỏi thuộc lĩnh vực đó:

$$\text{ĐHLLV} = \frac{\text{Tổng điểm hài lòng các câu hỏi (ĐHLCH) trong lĩnh vực}}{\text{Tổng số câu hỏi thuộc lĩnh vực đó}} \quad (V)$$

- Điểm hài lòng chung (ĐHLC) là trung bình cộng của các ĐHLĐT:

$$\text{ĐHLC} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{ĐHLĐT}_i}{n} \quad (VI)$$

Ví dụ, trả lời của 6 đối tượng khảo sát cho 5 câu hỏi được mô tả như bảng sau:

Đối tượng	Câu 1	Câu 2	Câu 3	Câu 4	Câu 5	ĐHLĐT _i	TLHLĐ Ti (%)
a	3	4	2	5	5	3.80	60

b	2	4	5	1	3	3.00	40
c	3	5	5	4	1	3.60	60
d	4	4	5	4	5	4.40	100
e	3	4	3	4	5	3.80	60
f	4	5	4	4	4	4.20	100
ĐHLCH	3.17	4.33	4.00	3.67	3.83		
ĐHLC						3.80	
TLHLC							70

$$\text{ĐHLĐTa} = \frac{3 + 4 + 2 + 5 + 5}{5} = 3.80$$

$$\text{ĐHLCH1} = \frac{3 + 2 + 3 + 4 + 3 + 4}{6} = 3.17$$

$$\text{ĐHLC} = \frac{3.8 + 3.0 + 3.6 + 4.4 + 3.8 + 4.2}{6} = 3.8$$

b) Tỷ lệ hài lòng (áp dụng cho các đối tượng khảo sát)

- Tỷ lệ hài lòng của đối tượng (TLHLĐT) là tỷ lệ phần trăm những câu hỏi có điểm 4 và 5:

$$\text{TLHLĐT} = \frac{\text{Tổng câu hỏi 4 điểm} + \text{tổng câu hỏi 5 điểm}}{\text{Tổng số câu hỏi}} * 100 \quad (\text{VII})$$

- Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC) là trung bình cộng TLHLĐT:

$$\text{TLHLC} = \frac{\text{TLHLĐT1} + \dots + \text{TLHLĐTn}}{\text{Tổng số đối tượng}} \quad (\text{VIII})$$

Đây chính là chỉ số hài lòng của cấp học.

Ví dụ, ở bảng trên:

$$\text{TLHLĐTa} = \frac{3}{5} * 100 = 60\%$$

$$TLHLC = \frac{60 + 40 + 60 + 100 + 60 + 100}{6} = 70\%$$

Riêng đối với cấp THPT, có 2 loại phiếu dành cho cha mẹ học sinh và học sinh, điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng được tính là trung bình cộng của điểm hoặc tỷ lệ hài lòng của hai đối tượng này.

3.3.4. Chỉ số hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công

Chỉ số hài lòng chung của một địa phương: là trung bình cộng của chỉ số hài lòng chung của cấp học với các trọng số w_i

Chỉ số hài lòng chung của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được xây dựng trên cơ sở các chỉ số hài lòng chung (TLHLC_i) từ các cấp Mầm non, Tiểu học, Trung học cơ sở, Trung học phổ thông, Giáo dục thường xuyên, Giáo dục nghề nghiệp, Cao đẳng và Đại học, với trọng số W_i (là tỉ trọng học sinh, học viên, sinh viên công lập của cấp học đó so với tổng số học sinh, học viên, sinh viên công lập của địa phương đó, kể cả sinh viên các trường trực thuộc trung ương đóng tại địa phương).

$$HL = \frac{\sum_1^6 TLHLC_i * W_i}{6} \quad (IX)$$

3.4. Đề cương báo cáo

Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân phải đảm bảo dễ đọc, dễ hiểu, dễ sử dụng đối với người dân thuộc mọi thành phần nhân khẩu học. Báo cáo phải đảm bảo tối thiểu các nội dung, yêu cầu cơ bản sau:

Chương 1: Tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục

- 1.1. Mục tiêu
- 1.2. Nội dung đo lường sự hài lòng
- 1.3. Mẫu khảo sát (thông tin mẫu khảo sát cụ thể ở từng cấp/bậc học)
- 1.4. Phương pháp thực hiện
- 1.5. Tổ chức triển khai

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

- 2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát (thống kê mô tả các thông tin về đối tượng)

2.2. Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

2.2.1. Điểm hài lòng

(Phân tích, nhận xét về điểm hài lòng ở từng lĩnh vực và điểm hài lòng chung của người dân đối với dịch vụ giáo dục công ở từng cấp/bậc học theo giới, dân tộc, huyện, tỉnh)

2.2.1.1. Đối với Giáo dục mầm non

2.2.1.2. Đối với Giáo dục tiểu học

2.2.1.3. Đối với Giáo dục trung học cơ sở

2.2.1.4. Đối với Giáo dục trung học phổ thông

2.2.1.5. Đối với Giáo dục thường xuyên

2.2.1.6. Đối với Giáo dục nghề nghiệp

2.2.1.7. Đối với Giáo dục đại học (cao đẳng, đại học/học viện)

2.2.2. Tỷ lệ hài lòng

(Phân tích, nhận xét về tỷ lệ hài lòng chung theo giới, dân tộc, cấp học, huyện, tỉnh)

2.2.2.1. Đối với Giáo dục mầm non

2.2.2.2. Đối với Giáo dục tiểu học

2.2.2.3. Đối với Giáo dục trung học cơ sở

2.2.2.4. Đối với Giáo dục trung học phổ thông

2.2.2.5. Đối với Giáo dục thường xuyên

2.2.2.6. Đối với Giáo dục nghề nghiệp

2.2.2.7. Đối với Giáo dục đại học (cao đẳng, đại học/học viện)

2.2.3. Chỉ số hài lòng

(Phân tích, nhận xét về chỉ số hài lòng theo cấp học, tỉnh)

2.2.4. So sánh kết quả của các năm

+ Nêu, phân tích sự chuyển biến, xu hướng của các chỉ số qua các năm.

Chương 3. Đánh giá và kiến nghị nâng cao chất lượng giáo dục

3.1. Đánh giá

- Nhận xét, đánh giá:

+ Nhận xét, đánh giá kết quả đạt được, tồn tại của năm và ý nghĩa, tác động

của chúng.

+ Nhận xét, đánh giá sự chuyển biến, xu hướng của các chỉ số qua các năm và đưa ra những cảnh báo.

+ Nêu, phân tích nguyên nhân khách quan, nguyên nhân chủ quan,

3.2. Đề xuất, kiến nghị: Đề xuất giải pháp, kiến nghị với các cơ quan, cá nhân có thẩm quyền, liên quan.

Phụ lục

- Danh sách các địa bàn được điều tra
- Các bảng biểu thống kê về số liệu điều tra
- Các chỉ số phản ánh mức độ tin cậy của các kết quả điều tra./.