

Số: 2879/BC-SGDĐT

Sóc Trăng, ngày 21 tháng 12 năm 2016

BÁO CÁO

Kết quả điều tra xã hội học sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng

Thực hiện Quyết định số 962/QĐ-UBND ngày 20/4/2016 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về việc phê duyệt Phương án Điều tra xã hội học sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng,

Sở Giáo dục và Đào tạo báo cáo kết quả điều tra xã hội học sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng, cụ thể như sau:

I. Những vấn đề chung về điều tra xã hội học sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng

1. Mục tiêu điều tra

- Xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh;

- Tổng hợp, phân tích ý kiến đánh giá, đề xuất của người dân về dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh để kịp thời chỉ đạo, đề xuất giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục tại các cơ sở giáo dục công lập.

2. Đối tượng điều tra

Đối tượng điều tra xã hội học sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh là học sinh, đại diện gia đình học sinh ở các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở (THCS) và trung học phổ thông (THPT) công lập.

3. Phạm vi điều tra

Các trường mầm non, tiểu học, THCS và THPT công lập trên địa 11 huyện, thành phố, thị xã thuộc tỉnh Sóc Trăng.

4. Nội dung điều tra

Điều tra, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với các nội dung và tiêu chí sau:

a) Mức độ hài lòng của người dân về việc tiếp cận dịch vụ

Các tiêu chí: 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.

b) Mức độ hài lòng của người dân về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

Các tiêu chí: Phòng học; phòng chức năng; máy tính, mạng internet; trang thiết bị phục vụ dạy - học; khu vui chơi; khu vệ sinh.

c) Mức độ hài lòng của người dân về môi trường giáo dục

Các tiêu chí: Công bằng; minh bạch, công khai; hợp tác, kết nối và tham gia; an toàn.

d) Mức độ hài lòng của người dân về hoạt động giáo dục

Các tiêu chí: Nội dung, chương trình, phương pháp giáo dục; đội ngũ giáo viên, nhân viên nhà trường; cách tổ chức, quản lý các hoạt động giáo dục; công tác kiểm tra, đánh giá.

e) Mức độ hài lòng của người dân về kết quả giáo dục

Các tiêu chí: Kết quả học tập; kết quả hạnh kiểm; các kỹ năng được rèn luyện.

5. Công cụ điều tra

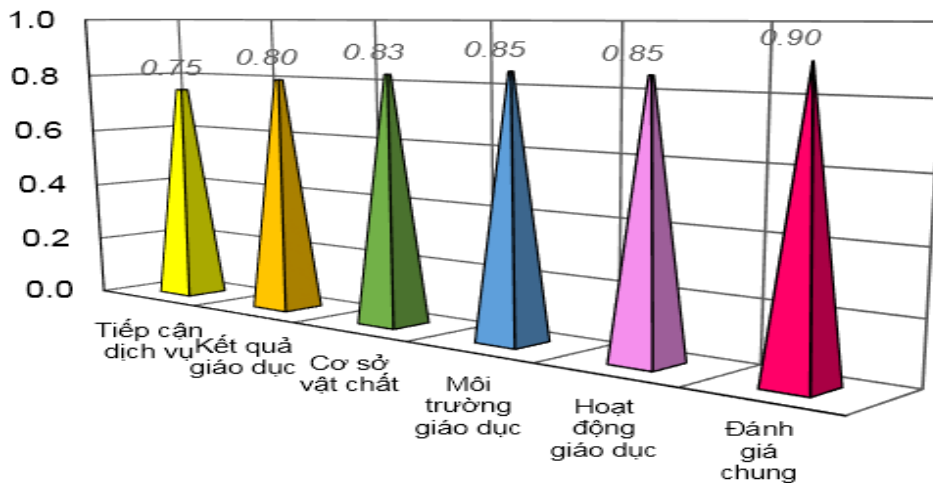
Công cụ điều tra là phiếu khảo sát sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục (*xem phụ lục 1*). Phiếu khảo sát có 44 câu, trong đó có 8 câu khảo sát về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục, 9 câu khảo sát về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học, 9 câu khảo sát về môi trường giáo dục, 9 câu khảo sát về hoạt động giáo dục, 6 câu khảo sát về kết quả giáo dục, 01 câu khảo sát mức độ hài lòng chung của người dân và 02 câu lấy ý kiến người dân về lý do chưa hài lòng và những mong muốn, đề xuất của người dân đối với nhà trường.

Các câu khảo sát được xây dựng dựa trên các nội dung và tiêu chí điều tra. Thang đánh giá mức độ hài lòng của người dân được thống nhất ở 5 mức theo thang đo Likert. Mức độ hài lòng của người dân được thể hiện qua phương án trả lời theo quy ước sau:

Điểm	1	2	3	4	5
Quy ước	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng

Bảng 1. Quy ước mức độ hài lòng của người dân

Các câu khảo sát được kiểm tra độ tin cậy bằng phần mềm SPSS. Kết quả kiểm tra cho thấy các thang đo đều đạt hệ số tin cậy từ 0.7 đến 0.9 (*xem phụ lục 2*). Đây là các thang đo lường tốt; các thang đo đều đạt độ tin cậy cần thiết.

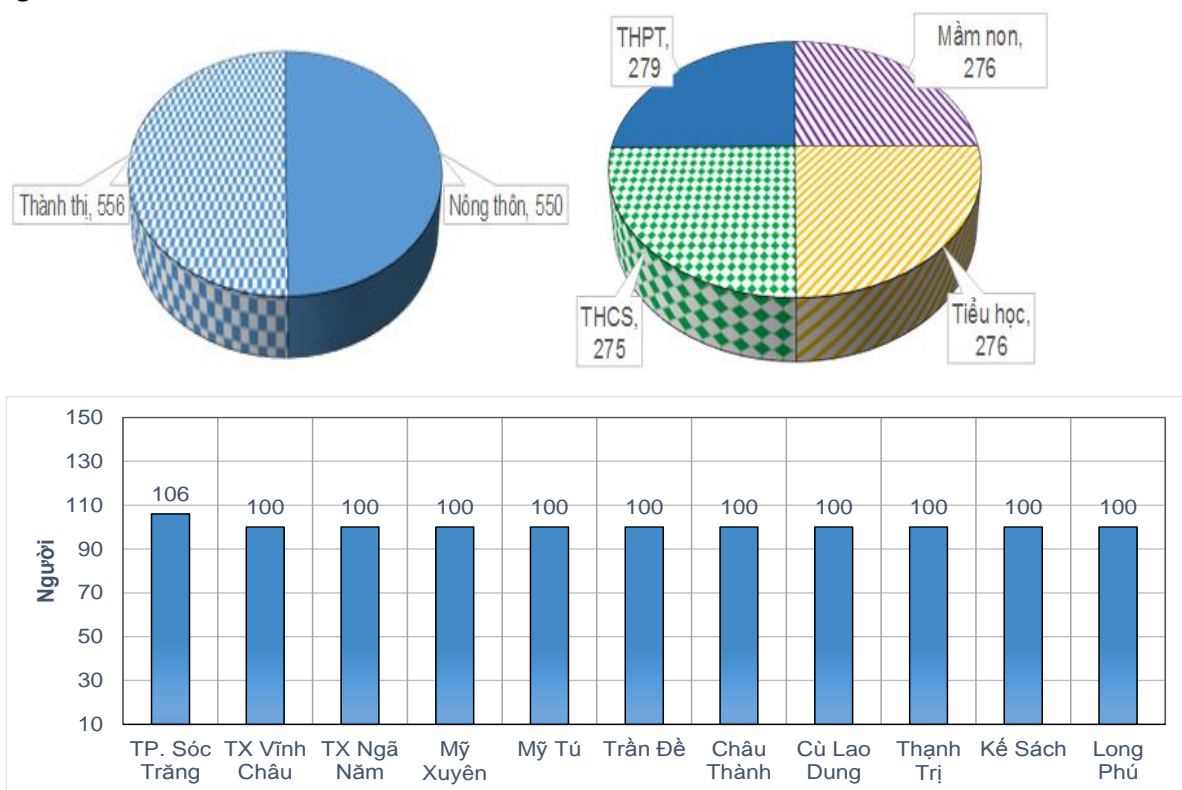


Hình 1. Biểu đồ hệ số tin cậy của các thang đo

6. Đặc điểm và phân bố mẫu điều tra

Tổng mẫu điều tra là 1106 người dân trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng; trong đó có 415 nam, 691 nữ; 628 dân tộc Kinh, 86 dân tộc Hoa, 391 dân tộc Khmer, 01 dân tộc khác. Trong 1106 mẫu điều tra, có 827 phụ huynh học sinh các cấp học từ Mầm non đến THCS và 279 học sinh THPT.

Mẫu được chọn có sự phân phối 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).



Hình 2. Biểu đồ đặc điểm mẫu phân theo vùng, cấp học và huyện

Trong 44 trường được gửi mẫu, có 6 trường dân tộc nội trú (DTNT), 18 trường chuẩn quốc gia, cụ thể như sau:

STT	Trường	Huyện, TP, TX	Trường DTNT	Trường chuẩn quốc gia	Số mẫu khảo sát
1.	Mẫu giáo Trường Khánh	Long Phú		X	25
2.	Tiểu học Trường Khánh B	Long Phú		X	25
3.	THCS DTNT Long Phú	Long Phú	X		25
4.	THPT Đại Ngãi	Long Phú			25
5.	Mầm non Lâm Tân	Thạnh Trị		X	25
6.	Tiểu học Phú Lộc 1	Thạnh Trị		X	25
7.	THCS DTNT Thạnh Trị	Thạnh Trị	X		25
8.	THPT Trần Văn Bảy	Thạnh Trị			25
9.	Mầm non Phường 3	Ngã Năm		X	25
10.	Tiểu học Vĩnh Quới 2	Ngã Năm			25
11.	THCS Vĩnh Quới	Ngã Năm			25
12.	THPT Ngã Năm	Ngã Năm			25
13.	Mầm non Họa Mi	Cù Lao Dung		X	25
14.	Tiểu học An Thạnh 3B	Cù Lao Dung			25
15.	THCS Đại Ân 1	Cù Lao Dung			25
16.	THPT An Thạnh 3	Cù Lao Dung			25
17.	Mẫu giáo Tài Văn	Trần Đề			25
18.	Tiểu học Tài Văn 1	Trần Đề			25
19.	THCS Lịch Hội Thượng	Trần Đề			25
20.	THPT Lịch Hội Thượng	Trần Đề			25
21.	Mầm non Sơn Ca	Mỹ Xuyên		X	25
22.	Tiểu học Mỹ Xuyên 2	Mỹ Xuyên		X	25
23.	THCS DTNT Mỹ Xuyên	Mỹ Xuyên	X		25
24.	THPT Mỹ Xuyên	Mỹ Xuyên			25

25.	Mầm non Hòa Đông	Vĩnh Châu		X	25
26.	Tiểu học 3 Phường 1	Vĩnh Châu		X	25
27.	THCS Vĩnh Hải	Vĩnh Châu			25
28.	THPT Nguyễn Khuyến	Vĩnh Châu			25
29.	Mẫu giáo Phú Mỹ	Mỹ Tú			25
30.	Tiểu học Phú Mỹ B	Mỹ Tú		X	25
31.	THCS DTNT Mỹ Tú	Mỹ Tú	X	X	25
32.	THPT An Ninh	Mỹ Tú			25
33.	Mầm non Họa Mi	Kế Sách		X	25
34.	Tiểu học Thới An Hội 3	Kế Sách			25
35.	THCS DTNT Kế Sách	Kế Sách	X		25
36.	THPT Kế Sách	Kế Sách			25
37.	Mầm non Hồ Đắc Kiên	Châu Thành		X	25
38.	Tiểu học An Hiệp C	Châu Thành			25
39.	THCS DTNT Châu Thành	Châu Thành	X	X	25
40.	THPT Thuận Hòa	Châu Thành			25
41.	Mầm non Vành Khuyên	Sóc Trăng		X	26
42.	Tiểu học Mạc Đĩnh Chi	Sóc Trăng		X	26
43.	THCS Tôn Đức Thắng	Sóc Trăng		X	25
44.	THPT Thành phố Sóc Trăng	Sóc Trăng			29

Bảng 2. Phân bố mẫu điều tra

7. Quy trình thực hiện điều tra

Quy trình điều tra xã hội học được thực hiện qua các bước sau:

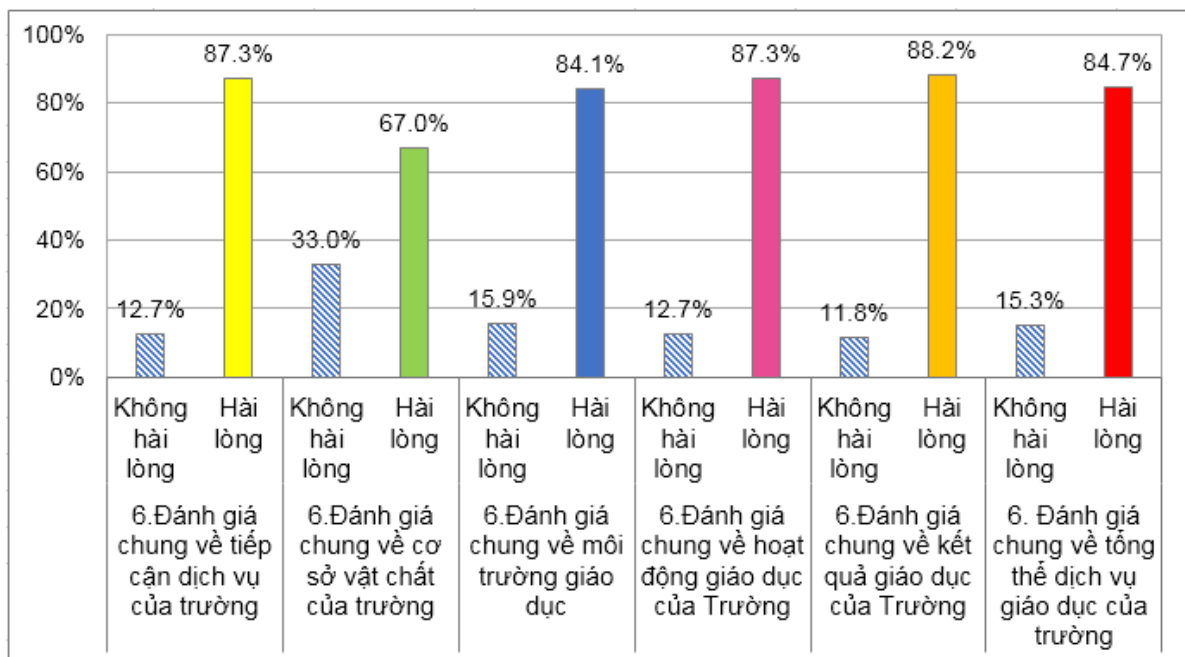
- Bước 1: Thiết kế phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công lập;
- Bước 2: Xin ý kiến chuyên gia về các nội dung trong phiếu khảo sát; điều chỉnh phiếu khảo sát;
- Bước 3: Điều tra thử nghiệm 100 mẫu; đo độ tin cậy của phiếu khảo sát;
- Bước 4: Điều chỉnh phiếu khảo sát; tiến hành điều tra chính thức 1106 mẫu;

- Bước 5: Làm sạch phiếu, kiểm tra, mã hóa, nhập dữ liệu;
- Bước 6: Xử lý và phân tích dữ liệu bằng phần mềm SPSS;
- Bước 7: Báo cáo kết quả điều tra.

II. Kết quả điều tra xã hội học sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng

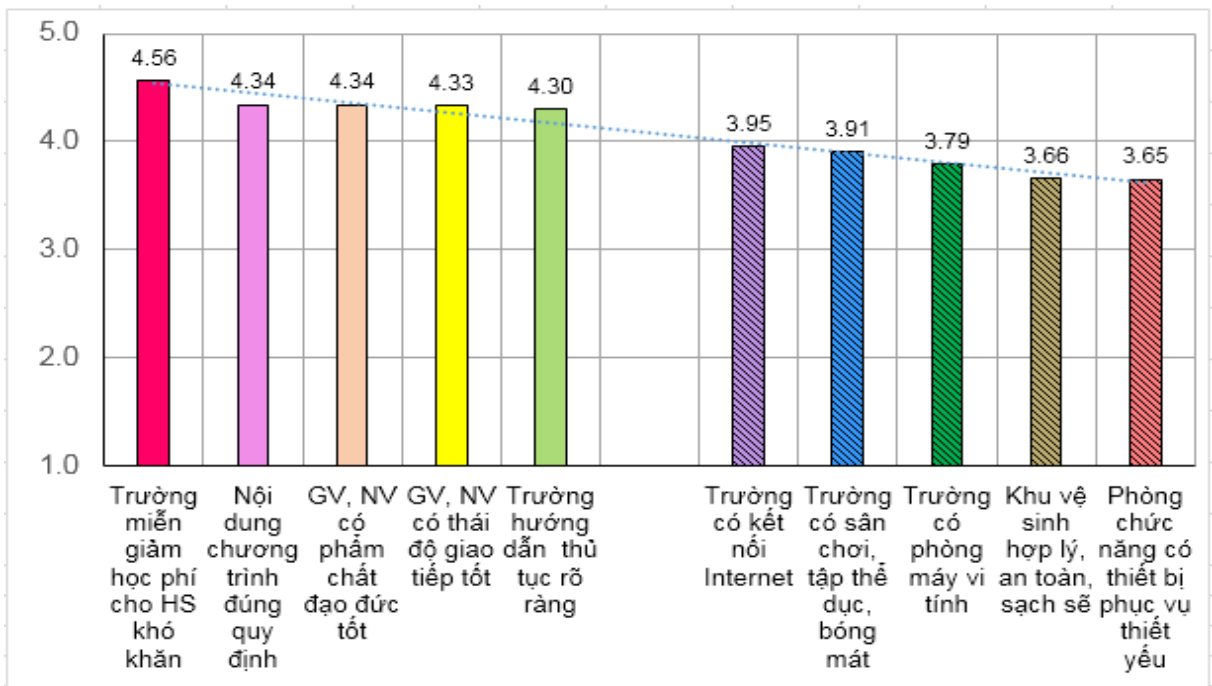
1. Các phát hiện chung

Kết quả nghiên cứu cho thấy đa số người dân được khảo sát hài lòng về dịch vụ giáo dục (84,7%); trong đó có 4 nội dung của dịch vụ giáo dục mà người dân hài lòng nhất bao gồm: Kết quả giáo dục, hoạt động giáo dục, tiếp cận dịch vụ và môi trường giáo dục. Bên cạnh đó, nghiên cứu cho thấy *Cơ sở vật chất* là nội dung có tỷ lệ người dân không hài lòng nhiều nhất (33%).



Hình 3. Biểu đồ đánh giá chung về các thành phần của dịch vụ giáo dục công theo tỉ lệ phần trăm

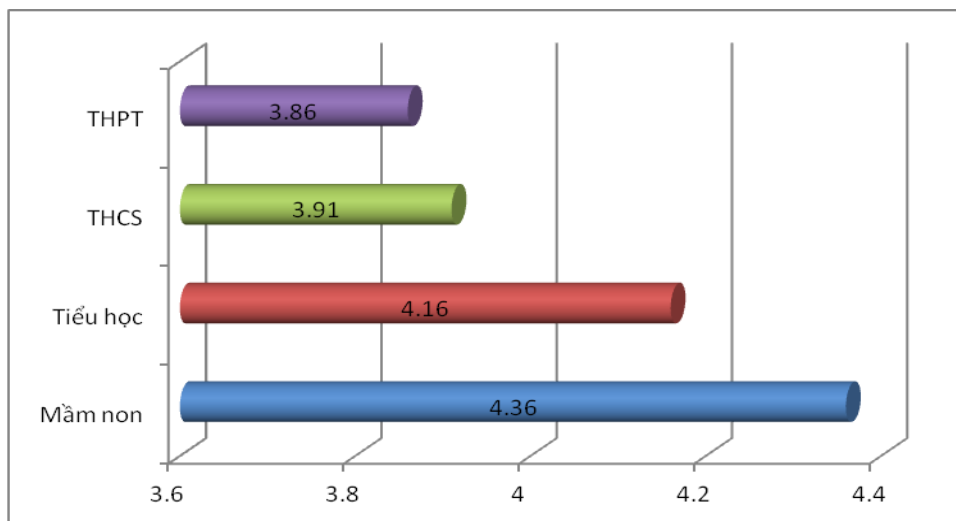
Trong 36 tiêu chí của các thang đo thành phần (không kể 06 tiêu chí của thang *Đánh giá chung*), người dân hài lòng nhất là tiêu chí *miễn giảm học phí* (điểm trung bình: 4.56). Đây cũng là tiêu chí có độ lệch chuẩn thấp nhất: 0.633 (thể hiện sự đồng đều trong đánh giá của người dân). Các tiêu chí được đánh giá cao khác có thể kể đến là: *phẩm chất đạo đức của giáo viên, nhân viên, nội dung chương trình giáo dục, thái độ giao tiếp của GV-NV, hồ sơ, thủ tục ở các trường* với điểm đánh giá trung bình từ 4.34 – 4.30. Các tiêu chí có mức điểm thấp nhất là *trang thiết bị các phòng chức năng, khu vực vệ sinh của trường, phòng máy vi tính, sân chơi, sân tập thể dục, bóng mát và kết nối Internet* với điểm đánh giá trung bình từ 3.65 – 3.95.



Hình 4. Biểu đồ các tiêu chí nổi bật

Tổng hợp các ý kiến của người dân về dịch vụ giáo dục công lập (phụ lục 3) cho thấy phần lớn ý kiến cho rằng phòng học của trường xuống cấp; các phòng chức năng của trường học còn thiếu trang thiết bị (sách tham khảo, bàn ghế, máy vi tính, máy chiếu); nhà vệ sinh chưa đảm bảo an toàn, sạch sẽ; sân trường thiếu cây xanh bóng mát.

Mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở các cấp học có sự khác biệt. Mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục ở cấp mầm non, tiểu học khá cao (điểm trung bình từ 4.16 đến 4.36). Mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục ở cấp THCS và THPT thấp; trong đó thấp nhất là THPT (điểm trung bình 3.86).



Hình 5. Mức độ hài lòng của người dân ở các cấp học

Phân tích hồi quy về các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục cho thấy tất cả các tiêu chí khảo sát đều có tác động đến biến đánh giá chung (xem phụ lục 4). Các yếu tố: *tiếp cận dịch vụ; cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học; môi trường giáo dục; hoạt động giáo dục; kết quả giáo dục* và *mức độ hài lòng chung của người dân* có mối liên hệ với nhau. Người dân hài lòng về dịch vụ giáo dục khi có sự hài lòng ở từng yếu tố khảo sát và ngược lại.

2. Phát hiện theo từng nội dung khảo sát

a) Về việc tiếp cận dịch vụ

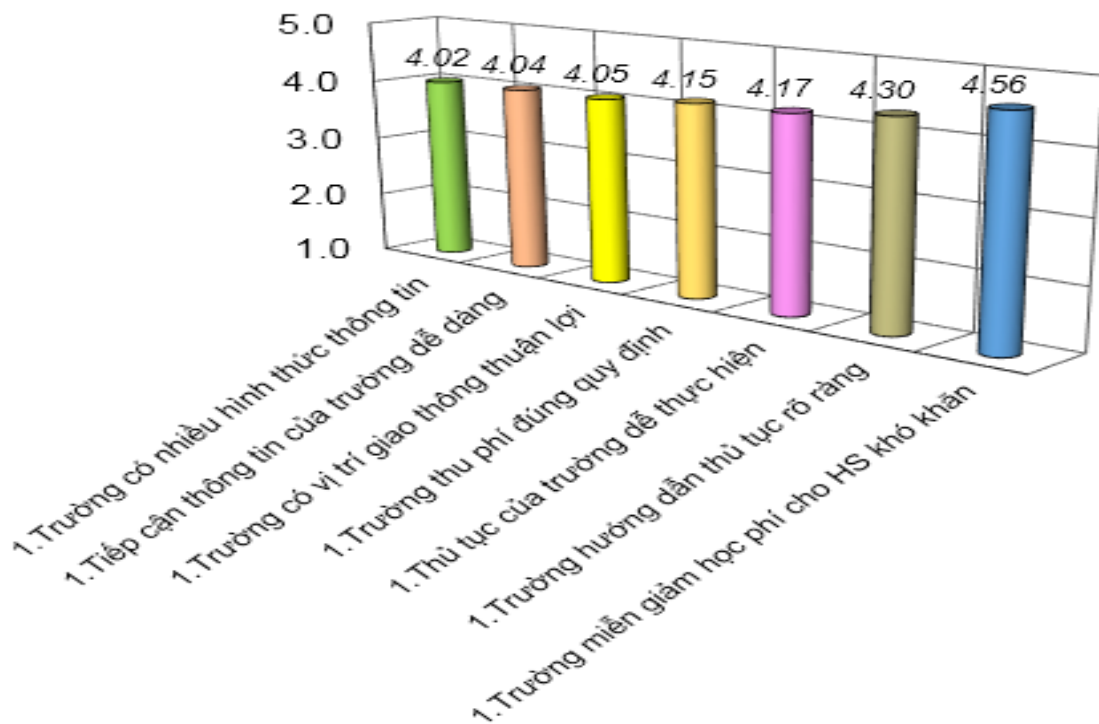
Dịch vụ giáo dục được khảo sát trong nghiên cứu này bao gồm việc cung cấp thông tin giáo dục, trong đó có các thông tin về thủ tục nhập học, chuyển cấp, ra trường; vị trí của trường học; việc thu và miễn giảm học phí. Kết quả điều tra cho thấy vấn đề tiếp cận dịch vụ trong giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng được người dân 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).

Tiêu chí	Số phiếu		Trung bình	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất
	Hợp lệ	Bỏ trống			
1. Tiếp cận thông tin của trường dễ dàng	1106	0	4.04	1	5
1. Trường có nhiều hình thức thông tin	1106	0	4.02	1	5
1. Trường hướng dẫn thủ tục rõ ràng	1106	0	4.30	1	5
1. Thủ tục của trường dễ thực hiện	1106	0	4.17	1	5
1. Trường có vị trí giao thông thuận lợi	1106	0	4.05	1	5
1. Trường thu phí đúng quy định	1106	0	4.15	1	5
1. Trường miễn giảm học phí cho HS khó khăn	1106	0	4.56	1	5
TRUNG BÌNH			4.18		
Đánh giá chung về tiếp cận dịch vụ của trường	1106	0	4.10	2	5

Bảng 3. Tổng hợp kết quả đánh giá về tiếp cận dịch vụ giáo dục công

Trong 7 tiêu chí thành phần ở nội dung tiếp cận dịch vụ, người dân hài lòng nhất là việc *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 về hoạt động có mức hài lòng 4.02, thấp hơn so với các tiêu chí còn lại trong thang đo.



Hình 6. Biểu đồ đánh giá về tiếp cận dịch vụ giáo dục công

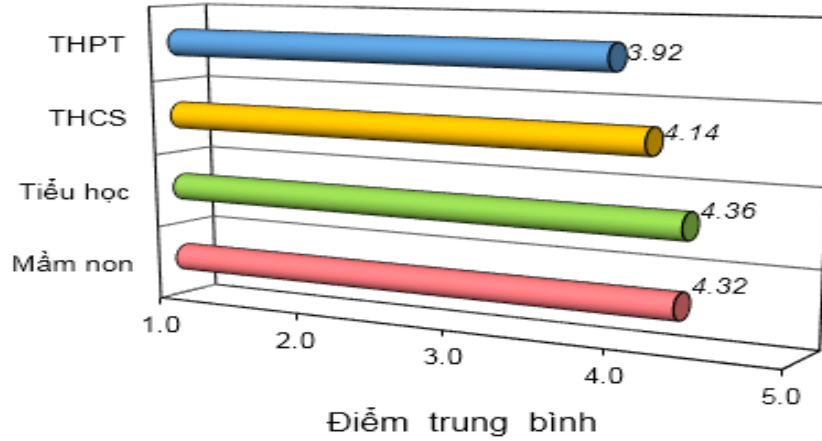
Bên cạnh việc xem xét kết quả đạt được ở từng tiêu chí về tiếp cận dịch vụ, nghiên cứu cũng tiến hành so sánh kết quả đánh giá ở từng cấp học cụ thể. Kết quả phân tích phương sai ANOVA một yếu tố khẳng định: Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê trong đánh giá của người dân về tiếp cận dịch vụ nói chung giữa các cấp học (ngoại trừ giữa hai cấp mầm non và tiểu học) với mức ý nghĩa 0.05 (độ tin cậy 95%).

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:

	Cấp học			
	Mầm non	Tiểu học	THCS	THPT
	Điểm trung bình			
1. Tiếp cận thông tin của trường dễ dàng	4.24	4.24	3.91	3.78
1. Trường có nhiều hình thức thông tin	4.11	4.14	4.00	3.82
1. Trường hướng dẫn thủ tục rõ ràng	4.42	4.45	4.38	3.97
1. Thủ tục của trường dễ thực hiện	4.37	4.41	4.12	3.78
1. Trường có vị trí giao thông thuận lợi	4.23	4.29	3.88	3.81
1. Trường thu phí đúng quy định	4.38	4.44	4.07	3.73
1. Trường miễn giảm học phí cho HS khó khăn	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

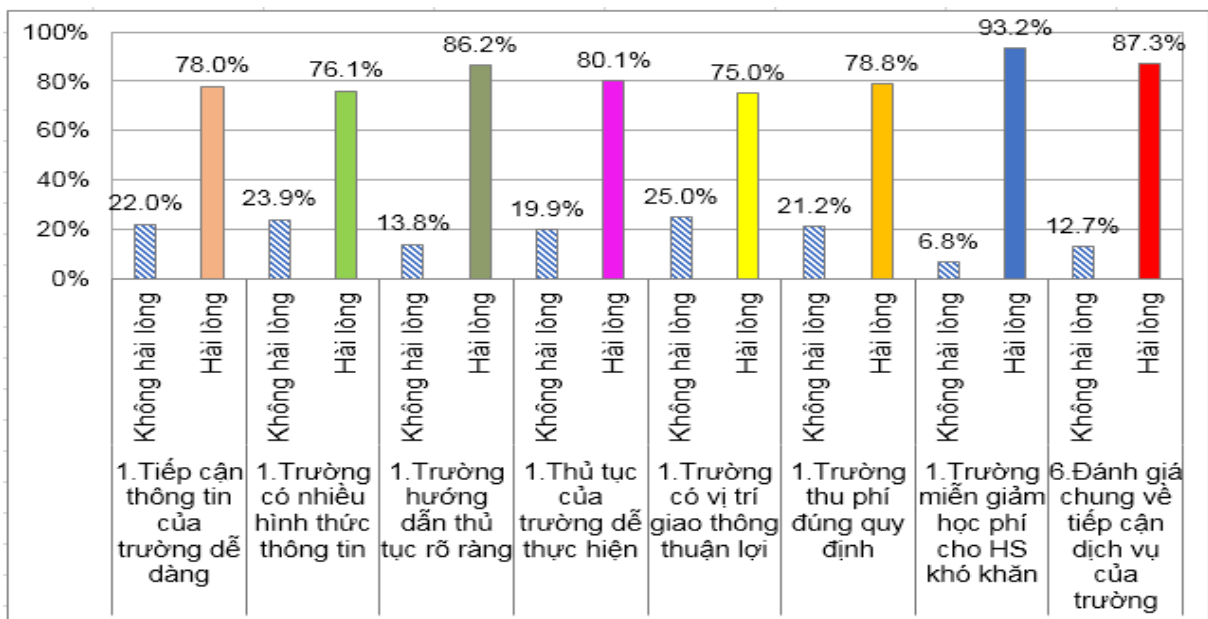
Bảng 4. Thống kê kết quả đánh giá về tiếp cận dịch vụ ở từng cấp học

Kết quả thống kê 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 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 7. Biểu đồ đánh giá về tiếp cận dịch vụ giáo dục công ở từng cấp học

Nhìn chung, người dân hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ tại các cơ sở giáo dục. Tuy nhiên ở một số tiêu chí, tỷ lệ chưa hài lòng ở mức lưu ý như: 25% người dân chưa hài lòng vị trí của trường học; 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 tiếp cận thông tin; 21% người dân chưa hài lòng đối với việc thu học phí và các khoản phí khác. Qua ý kiến phản ánh của người dân, nguyên nhân chưa hài lòng 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; một số khoản thu không rõ mục đích sử dụng.



Hình 8: Biểu đồ đánh giá về tiếp cận dịch vụ giáo dục công theo tỉ lệ phần trăm

Để giúp cho việc tiếp cận dịch vụ được thuận tiện, dễ dàng, người dân chủ yếu mong muốn mở rộng đường vào trường, thu các khoản phí theo quy định và thông báo các thông tin của trường bằng nhiều hình thức.

b) Về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học trong khảo sát bao gồm phòng học, sân chơi, sân tập thể dục, khu vệ sinh; các trang thiết bị dạy học và các trang thiết bị cần thiết cho các phòng chức năng.

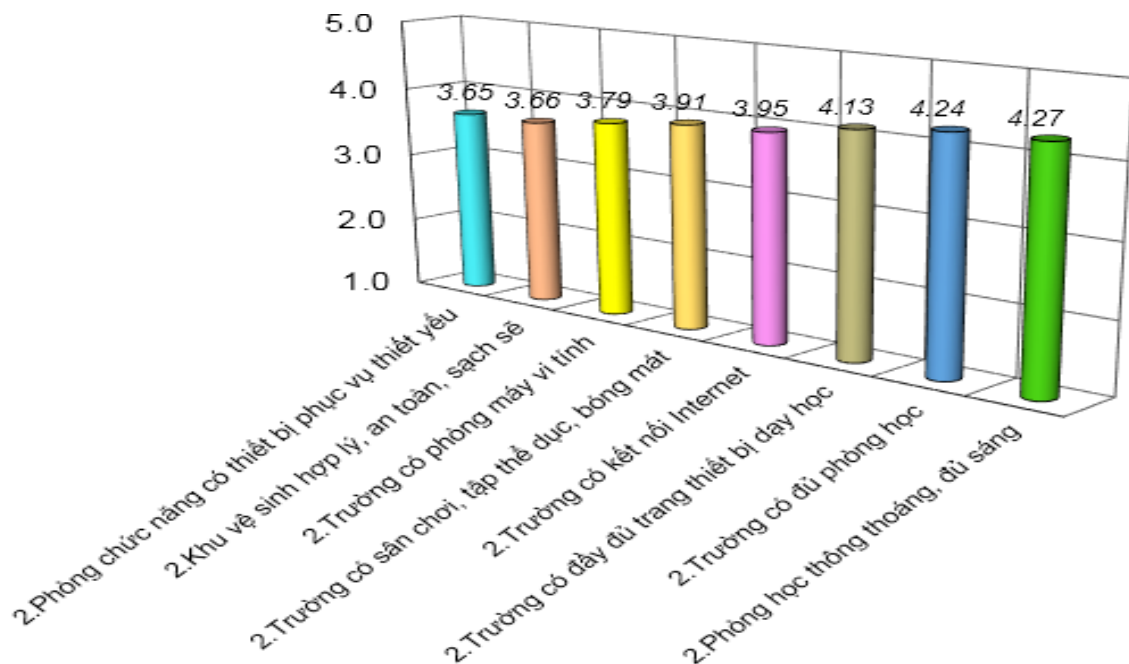
Kết quả đánh giá của người dân về cơ sở vật chất ở các trường được trình bày trong bảng sau.

Tiêu chí	Số phiếu		Trung bình	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất
	Hợp lệ	Bỏ trống			
2.Phòng học thông thoáng, đủ sáng	1106	0	4.27	1	5
2.Trường có đủ phòng học	1106	0	4.24	1	5
2.Phòng chức năng có thiết bị phục vụ thiết yếu	1106	0	3.65	1	5
2.Trường có phòng máy vi tính	1106	0	3.79	1	5
2.Trường có kết nối Internet	1106	0	3.95	1	5
2.Trường có đầy đủ trang thiết bị dạy học	1106	0	4.13	1	5
2.Trường có sân chơi, tập thể dục, bóng mát	1106	0	3.91	1	5
2.Khu vệ sinh hợp lý, an toàn, sạch sẽ	1106	0	3.66	1	5
TRUNG BÌNH			3.95		
6.Đánh giá chung về cơ sở vật chất của trường	1106	0	3.80	2	5

Bảng 5. Thống kê kết quả đánh giá về cơ sở vật chất

Nhìn chung, tình trạng cơ sở vật chất, trang thiết bị của các trường trên địa bàn tỉnh hiện nay cũng gần đạt được sự hài lòng của người dân (điểm trung bình: 3.95, khá tương đương với điểm đánh giá cho biến chung của cả thang đo là 3.80).

Trong tất cả 8 tiêu chí về cơ sở vật chất, có 3 tiêu chí nhận được sự hài lòng của người dân; đó là *phòng học thông thoáng, đủ ánh sáng, số lượng phòng học đủ cho các lớp học và có đầy đủ trang thiết bị phục vụ việc dạy học* (đạt từ 4.13 – 4.27). Đối với các tiêu chí còn lại như: *kết nối mạng Internet, sân chơi, sân tập thể dục, bóng mát, phòng máy vi tính phục vụ dạy học tin học, khu vực vệ sinh và trang thiết bị ở các phòng chức năng*, người dân chỉ đánh giá ở mức bình thường (từ 3.65 - 3.95 điểm).



Hình 9. Biểu đồ đánh giá về cơ sở vật chất giáo dục công

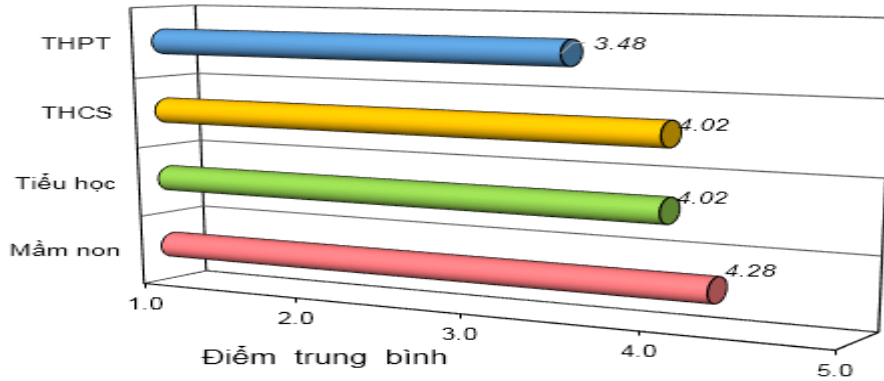
Đánh giá của người dân về cơ sở vật chất cũng được xem xét, đối chiếu ở từng cấp học và được tiến hành phân tích phương sai ANOVA một yếu tố để tìm kiếm sự khác biệt. Kết quả cho thấy: Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê trong đánh giá của người dân về cơ sở vật chất nói chung giữa các cấp học với mức ý nghĩa 0.05 (độ tin cậy 95%).

Thống kê về điểm đánh giá trung bình của người dân đối với các tiêu chí của cơ sở vật chất giữa các cấp học như sau.

Tiêu chí	Cấp học			
	Mầm non	Tiểu học	THCS	THPT
	Điểm trung bình			
2. Phòng học thông thoáng, đủ sáng	4.50	4.33	4.20	4.04
2. Trường có đủ phòng học	4.43	4.37	4.34	3.82
2. Phòng chức năng có thiết bị phục vụ thiết yếu	4.08	3.84	3.63	3.03
2. Trường có phòng máy vi tính	4.12	3.53	4.14	3.37
2. Trường có kết nối Internet	4.27	3.82	4.18	3.55
2. Trường có đầy đủ trang thiết bị dạy học	4.40	4.16	4.31	3.68
2. Trường có sân chơi, tập thể dục, bóng mát	4.27	4.19	3.95	3.24
2. Khu vệ sinh hợp lý, an toàn, sạch sẽ	4.18	3.92	3.44	3.11
TRUNG BÌNH	4.28	4.02	4.02	3.48
6. Đánh giá chung về cơ sở vật chất của trường	4.23	3.93	3.75	3.30

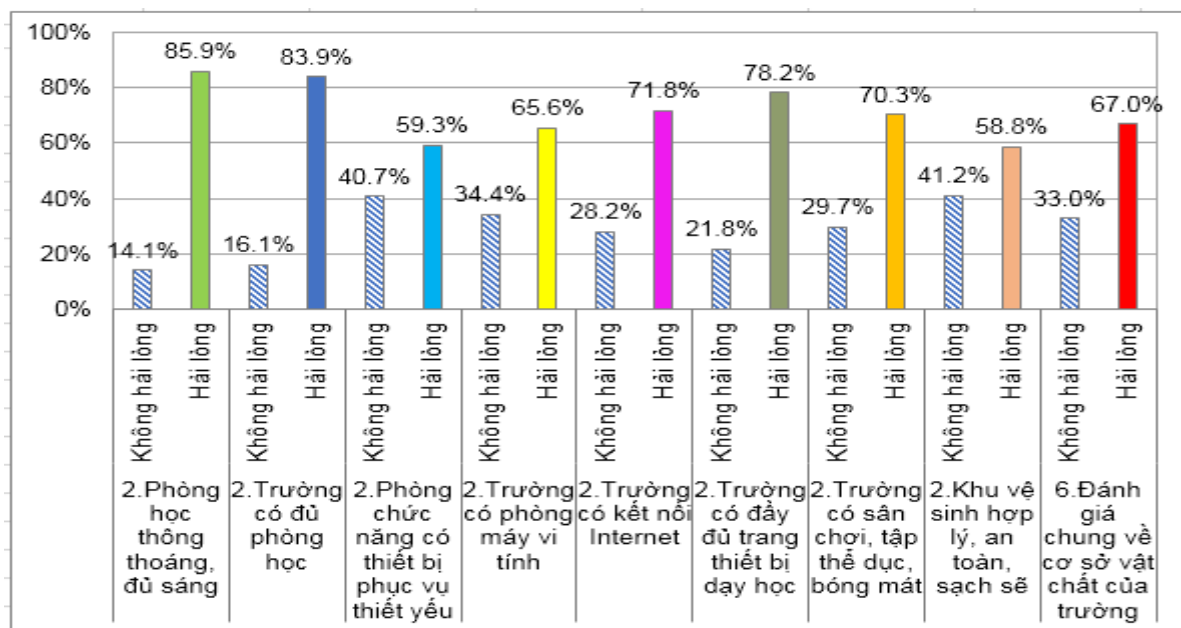
Bảng 6. Thống kê kết quả đánh giá về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học ở từng cấp học

Kết quả thống kê cho thấy: Nếu như ở nội dung về tiếp cận dịch vụ, dẫn đầu sự hài lòng của người dân là ở các trường tiểu học thì đến cơ sở vật chất, nhận được sự hài lòng nhất của người dân là các trường mầm non (điểm trung bình: 4.28). Các trường tiểu học và THCS cũng nhận được sự hài lòng của người dân với điểm trung bình 4.02. Riêng đối với các trường THPT, vấn đề cơ sở vật chất được người dân đánh giá ở mức “bình thường”.



Hình 10. Biểu đồ đánh giá về cơ sở vật chất giáo dục công ở từng cấp học

Các kết quả đánh giá của người dân về cơ sở vật chất được xem xét ở góc độ điểm trung bình cũng khá tương đồng khi xem xét theo tỉ lệ phần trăm. Theo đó, các tiêu chí về *phòng học thông thoáng, đủ ánh sáng; số lượng phòng học và trang thiết bị phục vụ việc dạy học* là những tiêu chí được nhiều người dân đánh giá cao (tỉ lệ người dân hài lòng trên 78%). Tuy nhiên, khi đánh giá chung cho thang đo về cơ sở vật chất thì tỉ lệ người dân hài lòng chỉ đạt được 67%. Điều đáng lưu ý là có trên 40% người dân chưa thật sự hài lòng đối với 02 tiêu chí về *khu vực vệ sinh và thiết bị các phòng chức năng*. Nguyên nhân chưa hài lòng là do nhà vệ sinh không an toàn, sạch sẽ; thiếu trang thiết bị phục vụ dạy học; một số trang thiết bị (bàn ghế, máy chiếu, máy vi tính) xuống cấp, hư hỏng nhưng chưa được sửa chữa, thay thế.



Hình 11. Biểu đồ đánh giá về cơ sở vật chất giáo dục công theo tỉ lệ phần trăm

Về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học, người dân mong muốn nhà trường xây dựng đủ các phòng chức năng như phòng y tế, thư viện, phòng bảo vệ; bổ sung trang thiết bị dạy học (bàn ghế, máy vi tính, hóa chất thực hành, thí nghiệm, sách tham khảo, máy chiếu, đồ chơi); sửa chữa, xây dựng thêm nhà vệ sinh; trồng thêm cây xanh bóng mát.

c) Về môi trường giáo dục

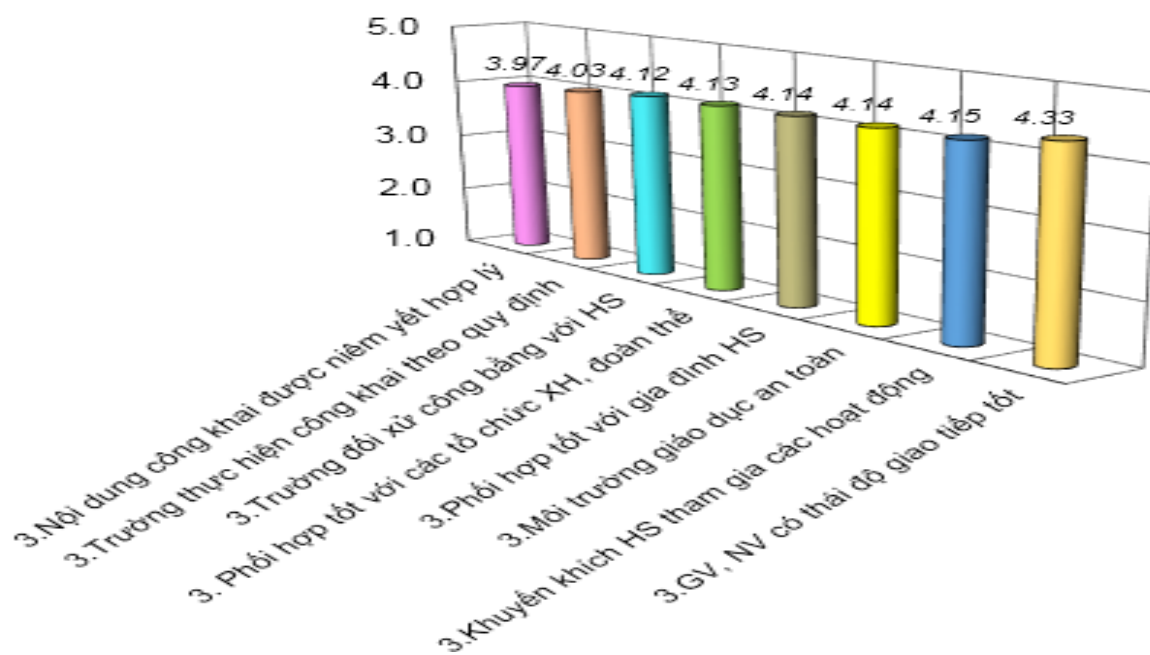
Môi trường giáo dục được khảo sát bao gồm các tiêu chí: công bằng, minh bạch, công khai, hợp tác, kết nối, tham gia và an toàn. Môi trường giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đạt được sự hài lòng của người dân với điểm trung bình 4.13 (cũng tương đương với điểm của biến chung là 4.08). Có đến 7/8 nội dung thành phần trong môi trường giáo dục nhận được sự hài lòng của người dân (đạt trên 4.00 điểm).

Tiêu chí	Số phiếu		Trung bình	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất
	Hợp lệ	Bỏ trống			
3.Trường đối xử công bằng với HS	1106	0	4.12	1	5
3.Trường có thực hiện công khai theo quy định	1106	0	4.03	1	5
3.Nội dung công khai được niêm yết hợp lý	1106	0	3.97	1	5
3.Phối hợp tốt với gia đình HS	1106	0	4.14	1	5
3.GV, NV có thái độ giao tiếp tốt	1106	0	4.33	1	5
3. Phối hợp tốt với các tổ chức xã hội, đoàn thể	1106	0	4.13	1	5
3.Khuyến khích HS tham gia vào các hoạt động GD	1106	0	4.15	1	5
3.Môi trường giáo dục an toàn	1106	0	4.14	1	5
TRUNG BÌNH			4.13		
6.Đánh giá chung về môi trường giáo dục	1106	0	4.08	2	5

Bảng 7. Tổng hợp kết quả đánh giá về môi trường giáo dục công

Trong các tiêu chí của thang đo này, nhận được sự hài lòng nhiều nhất của người dân là *thái độ lịch sự, tôn trọng, hợp tác của giáo viên, nhân viên của trường* (đạt 4.33 điểm); tiếp đến lần lượt là 6 nội dung về: *sự khuyến khích học sinh tham gia các hoạt động giáo dục, sự an toàn của môi trường giáo dục, sự phối hợp giữa nhà trường với gia đình học sinh, sự phối hợp với các tổ chức, đoàn thể, cộng đồng, đối xử công bằng với học sinh và việc thực hiện công khai theo quy định* (đạt từ 4.15 - 4.03). Riêng nội dung về *niêm yết các công khai* được người dân đánh giá ở mức bình

thường (3.97). Mặc dù cũng xấp xỉ đạt được sự hài lòng nhưng đây vẫn là nội dung cần được quan tâm cải tiến để đạt được sự đánh giá cao hơn ở người dân.



Hình 12. Biểu đồ đánh giá về môi trường giáo dục công

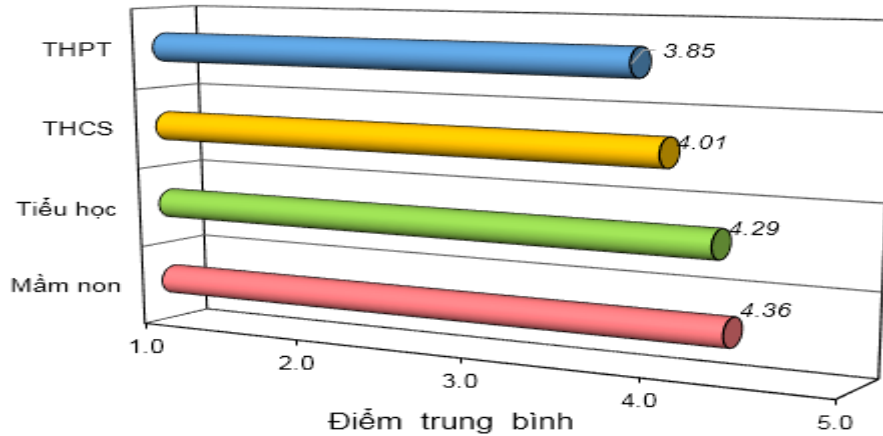
Điểm đánh giá của người dân về môi trường giáo dục tiếp tục được so sánh, đối chiếu ở từng cấp học. Kết quả ANOVA cho thấy: Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê trong đánh giá của người dân về môi trường giáo dục nói chung giữa các cấp học (ngoại trừ giữa cấp mầm non và tiểu học) với mức ý nghĩa 0.05 (độ tin cậy 95%).

Thống kê về điểm đánh giá trung bình của người dân đối với các tiêu chí của môi trường giáo dục giữa các cấp học như sau.

Tiêu chí	Cấp học			
	Mầm non	Tiểu học	THCS	THPT
	Điểm trung bình			
3.Trường đối xử công bằng với HS	4.49	4.43	3.90	3.65
3.Trường có thực hiện công khai theo quy định	4.26	4.17	3.89	3.78
3.Nội dung công khai được niêm yết hợp lý	4.11	4.10	3.85	3.82
3.Phối hợp tốt với gia đình HS	4.37	4.32	4.06	3.81
3.GV, NV có thái độ giao tiếp tốt	4.60	4.49	4.19	4.03
3. Phối hợp tốt với các tổ chức xã hội, đoàn thể	4.29	4.21	4.07	3.94
3.Khuyến khích HS tham gia vào các hoạt động GD	4.22	4.20	4.22	3.98
3.Môi trường giáo dục an toàn	4.49	4.38	3.91	3.81
TRUNG BÌNH	4.36	4.29	4.01	3.85
6.Đánh giá chung về môi trường giáo dục	4.35	4.25	3.92	3,78

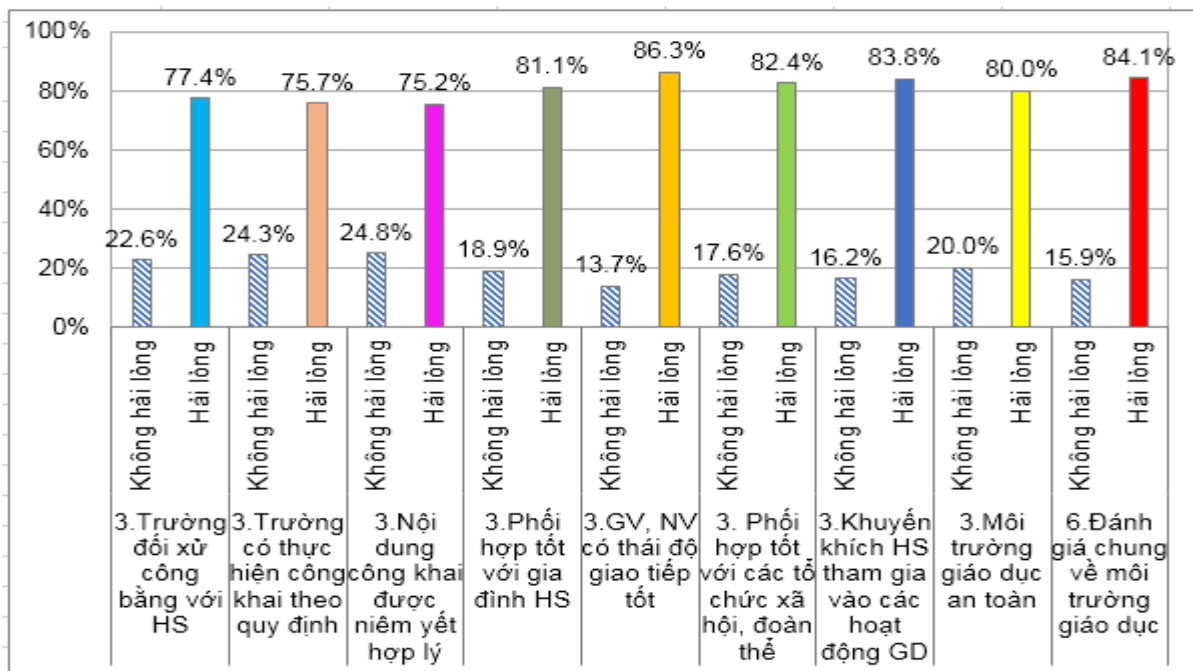
Bảng 8. Thống kê kết quả đánh giá về môi trường giáo dục ở từng cấp học

Dẫn đầu sự hài lòng vẫn là môi trường giáo dục ở cấp học mầm non với điểm số khá cao: 4.36; tiếp đến là cấp tiểu học: 4.29. Mặc dù đã đạt được mức hài lòng trong thang đánh giá, nhưng các trường THCS vẫn phải có sự quan tâm duy trì và cải tiến hơn nữa so với cấp mầm non và tiểu học khi điểm đánh giá chỉ xấp xỉ 4.00 và có sự chênh lệch nhiều so với biến đánh giá chung (lệch 0.09 điểm). THPT vẫn là cấp học cần phải cải tiến nhiều hơn khi chỉ được đánh giá ở mức “bình thường” (điểm số 3.85).



Hình 13. Biểu đồ đánh giá về môi trường giáo dục công ở từng cấp học

Nhìn chung, người dân hài lòng với môi trường trường giáo dục công lập. Thống kê tỉ lệ phần trăm về mức độ hài lòng/chưa hài lòng của người dân ở từng tiêu chí cho thấy: tỉ lệ người dân hài lòng ở tổng thể thang đo về *môi trường giáo dục* đạt khá cao: 84%. Có đến 5/8 tiêu chí ở thang đo này nhận được sự hài lòng của trên 80% người dân. Các tiêu chí còn lại cũng nhận được sự hài lòng của trên 70% người dân. Số ít người dân chưa hài lòng là do giáo viên, nhân viên chưa lịch sự, chưa đối xử công bằng với học sinh; một số nội dung công khai ở trường chưa được công khai theo quy định.



Hình 14. Biểu đồ đánh giá về môi trường giáo dục công theo tỉ lệ phần trăm

Về môi trường giáo dục, người dân mong muốn nhà trường niêm yết công khai các vấn đề về chất lượng giáo dục, thu chi tài chính; giáo viên, nhân viên nhà trường đối xử công bằng với học sinh, có thái độ lịch sự, tôn trọng, hợp tác trong giao tiếp với học sinh và phụ huynh học sinh.

d) Về hoạt động giáo dục

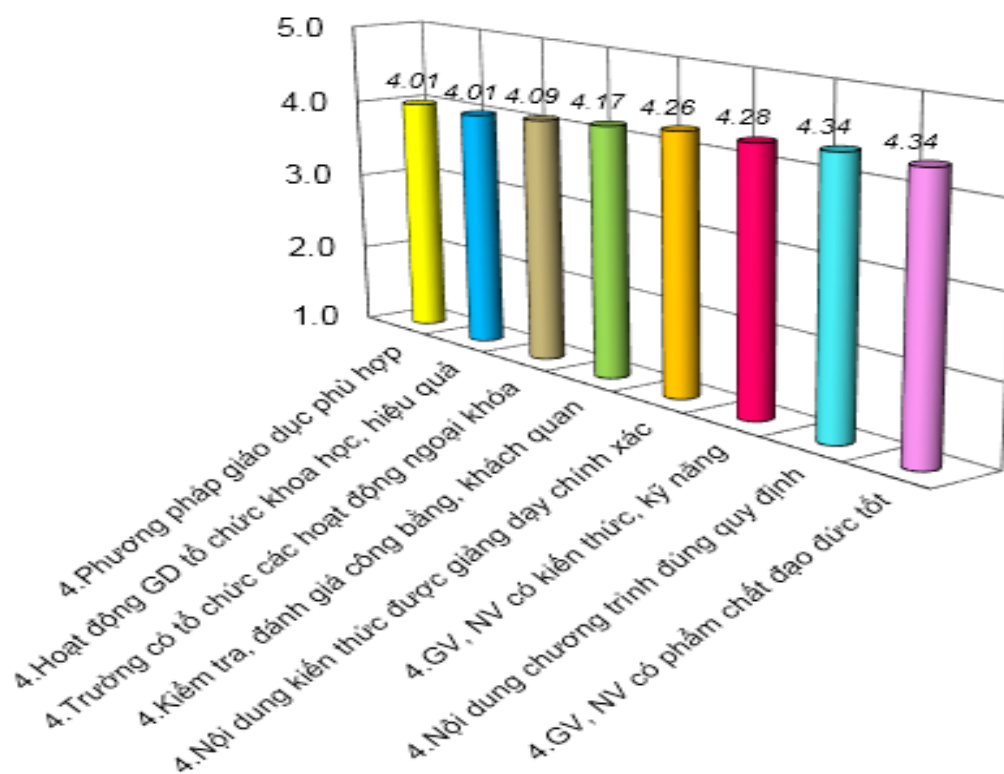
Các tiêu chí khảo sát hoạt động giáo dục tại các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng bao gồm: *Nội dung, chương trình, phương pháp giáo dục; đội ngũ giáo viên, nhân viên nhà trường; cách tổ chức, quản lý các hoạt động giáo dục; công tác kiểm tra, đánh giá.* Đánh giá của người dân về hoạt động giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đạt kết quả rất khả quan. Điểm trung bình đo được là 4.19 và không có nhiều chênh lệch so với biến đánh giá chung (4.13). Bên cạnh đó, 100% các nội dung thành phần của hoạt động giáo dục đều nhận được sự hài lòng của người dân (4.01 – 4.34).

Tiêu chí	Số phiếu		Trung bình	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất
	Hợp lệ	Bỏ trống			
4.Nội dung chương trình đúng quy định	1106	0	4.34	1	5
4.Nội dung kiến thức được giảng dạy chính xác	1106	0	4.26	1	5
4.Trường có tổ chức các hoạt động ngoại khóa	1106	0	4.09	1	5
4.Phương pháp giáo dục phù hợp	1106	0	4.01	1	5
4.GV, NV có phẩm chất đạo đức tốt	1106	0	4.34	1	5
4.GV, NV có kiến thức, kỹ năng	1106	0	4.28	1	5
4.Hoạt động giáo dục được tổ chức khoa học, hiệu quả	1106	0	4.01	1	5
4.Kiểm tra, đánh giá công bằng, khách quan	1106	0	4.17	1	5
TRUNG BÌNH			4.19		
6.Đánh giá chung về hoạt động giáo dục của Trường	1106	0	4.13	2	5

Bảng 9. Tổng hợp kết quả đánh giá về hoạt động giáo dục công

Dẫn đầu sự hài lòng của người dân trong các nội dung được khảo sát về hoạt động giáo dục là hai yếu tố: *Nội dung, chương trình giảng dạy và phẩm chất, đạo đức của đội ngũ GV, NV* (đạt 4.34 điểm). Tiếp đến là hai yếu tố: *Kiến thức, kỹ năng của đội ngũ GV* và việc *GV giảng dạy chính xác nội dung kiến thức* (đạt 4.26 – 4.28). *Hoạt động kiểm tra và đánh giá* của các trường nhận được sự hài lòng của người dân ở mức:

4.17, xếp thứ 5. Vị trí thứ 6 thuộc về nội dung *Tổ chức các hoạt động ngoại khóa*: 4.09. Hai yếu tố cuối cùng trong thang đo này là *Phương pháp giáo dục* và *Hoạt động giáo dục* nhận mức điểm hài lòng thấp nhất (4.01).



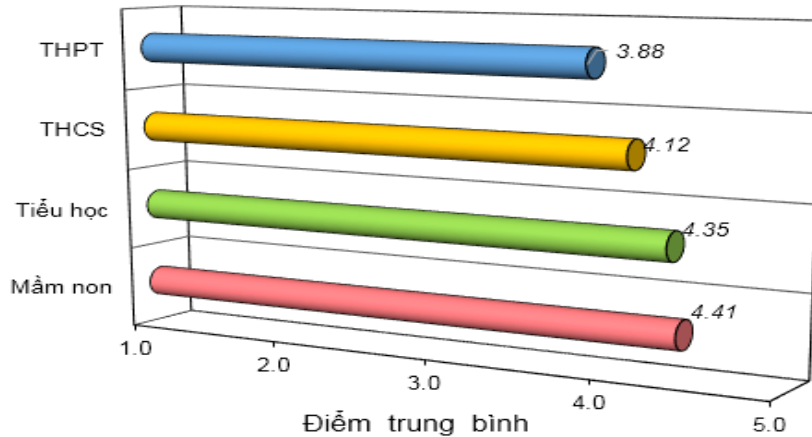
Hình 15. Biểu đồ đánh giá về hoạt động giáo dục công

Kết quả ANOVA cho thấy: có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê trong đánh giá của người dân về hoạt động giáo dục nói chung giữa các cấp học (ngoại trừ giữa cấp Mầm non và Tiểu học) với mức ý nghĩa 0.05 (độ tin cậy 95%).

Tiêu chí	Cấp học			
	Mầm non	Tiểu học	THCS	THPT
	Điểm trung bình			
4. Nội dung chương trình đúng quy định	4.46	4.49	4.33	4.09
4. Nội dung kiến thức được giảng dạy chính xác	4.47	4.45	4.17	3.95
4. Trường có tổ chức các hoạt động ngoại khóa	4.14	4.10	4.26	3.88
4. Phương pháp giáo dục phù hợp	4.38	4.25	3.85	3.58
4. GV, NV có phẩm chất đạo đức tốt	4.61	4.49	4.15	4.10
4. GV, NV có kiến thức, kỹ năng	4.53	4.37	4.16	4.06
4. Hoạt động giáo dục được tổ chức khoa học, hiệu quả	4.33	4.25	3.95	3.52
4. Kiểm tra, đánh giá công bằng, khách quan	4.37	4.39	4.05	3.85
TRUNG BÌNH	4.41	4.35	4.12	3.88
6. Đánh giá chung về hoạt động giáo dục của Trường	4.39	4.32	4.01	3.80

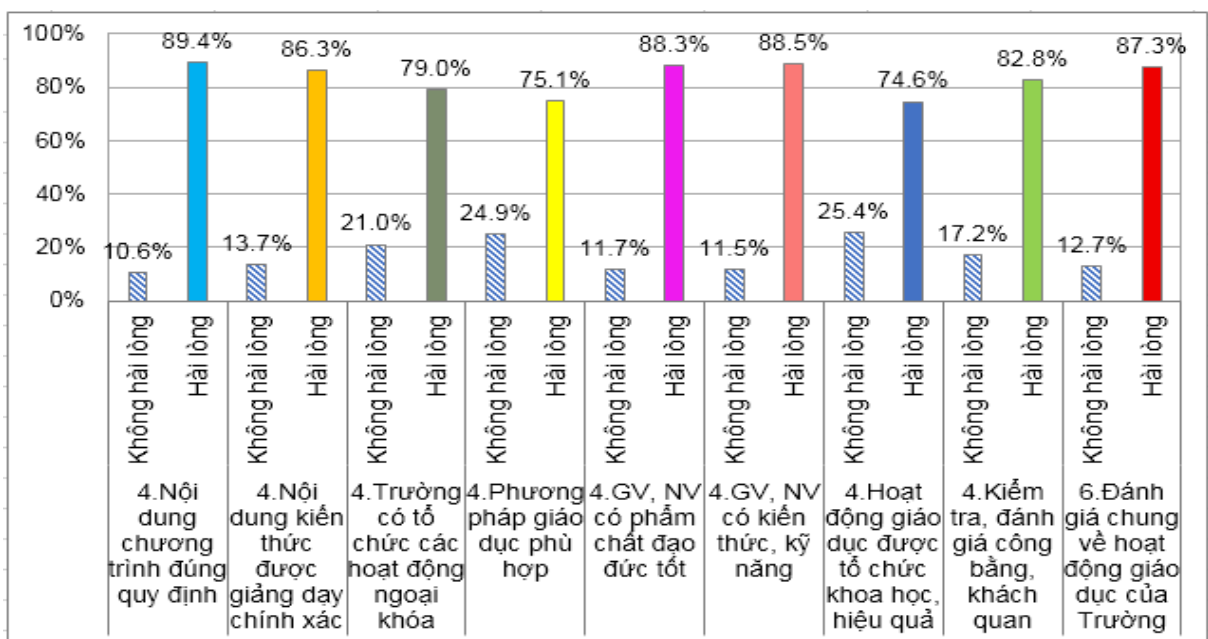
Bảng 10. Thống kê kết quả đánh giá về hoạt động giáo dục ở từng cấp học

Mầm non, tiểu học và THCS vẫn là ba cấp học nhận được sự hài lòng của người dân về hoạt động giáo dục (điểm trung bình đạt trên 4.00). Trong đó, cấp mầm non tiếp tục giữ được vị trí đầu tiên với điểm số hài lòng cao vượt trội: 4.41. Tuy cùng đạt được sự hài lòng của người dân nhưng rõ ràng điểm số ở bậc THCS không thật sự cao so với mầm non và tiểu học (4.12). Riêng các trường THPT, *hoạt động giáo dục* vẫn chưa nhận được sự hài lòng của người dân khi điểm trung bình đạt được chỉ ở mức bình thường (3.88).



Hình 16. Biểu đồ đánh giá về hoạt động giáo dục ở từng cấp

Mặc dù mức độ hài lòng chung của người dân về *hoạt động giáo dục* là 4.19. Tuy nhiên, qua thống kê tỉ lệ phần trăm hài lòng/ chưa hài lòng ở từng tiêu chí, có 03 tiêu chí cần phải được quan tâm là: *cách tổ chức hoạt động giáo dục, phương pháp giáo dục và việc tổ chức các hoạt động ngoại khóa*. Có trên 20% người dân phản hồi là chưa thật sự hài lòng ở 03 tiêu chí này. Qua phản ánh của người dân, nguyên nhân chính là do phương pháp dạy học của giáo viên chưa phù hợp với từng đối tượng học sinh; nhà trường chưa tổ chức nhiều hoạt động ngoại khóa như văn nghệ, thể thao cho học sinh tham gia.



Hình 17. Biểu đồ đánh giá về hoạt động giáo dục công theo tỉ lệ phần trăm

Về hoạt động giáo dục, người dân mong muốn nhà trường thường xuyên tổ chức các hoạt động ngoại khóa, văn nghệ, thể thao để học sinh tham gia; tổ chức kiểm tra, đánh giá học sinh một cách khách quan, công bằng, công khai.

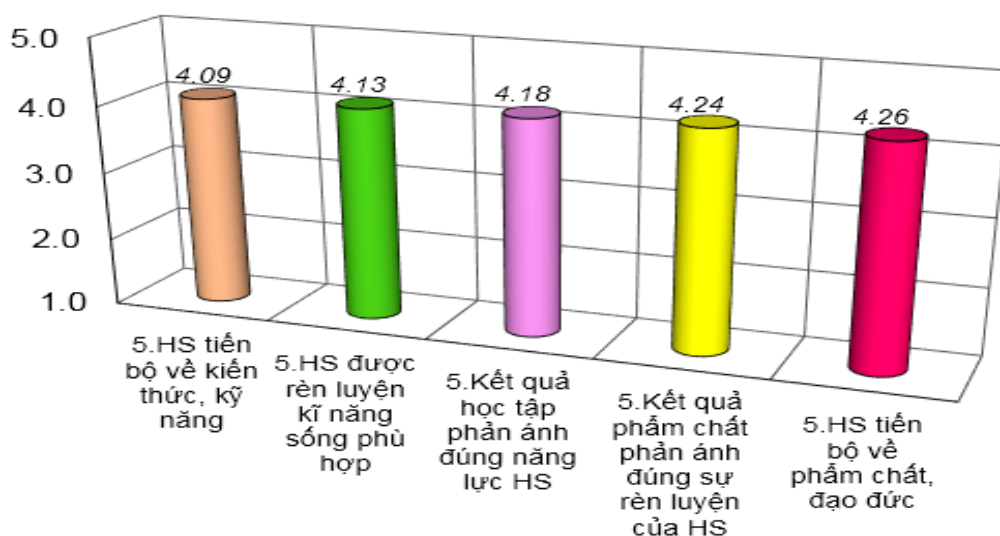
e) Về kết quả giáo dục

Kết quả giáo dục bao gồm kết quả học tập, kết quả rèn luyện và các kỹ năng được rèn luyện, đã đạt được sự hài lòng của người dân (đạt 4.18). 100% các nội dung thành phần của kết quả giáo dục đều nhận được sự hài lòng của người dân (4.09 – 4.26).

Tiêu chí	Số phiếu		Trung bình	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị nhỏ nhất
	Hợp lệ	Bỏ trống			
5.HS tiến bộ về kiến thức, kỹ năng	1106	0	4.09	1	5
5.HS tiến bộ về phẩm chất, đạo đức	1106	0	4.26	1	5
5.Kết quả học tập phản ánh đúng năng lực HS	1106	0	4.18	1	5
5.Kết quả phẩm chất phản ánh đúng sự rèn luyện của HS	1106	0	4.24	1	5
5.HS được rèn luyện kỹ năng sống phù hợp	1106	0	4.13	1	5
TRUNG BÌNH			4.18		
6.Đánh giá chung về kết quả giáo dục của Trường	1106	0	4.15	2	5

Bảng 11. Tổng hợp kết quả đánh giá về kết quả giáo dục công

Kết quả khảo sát cho thấy người dân hài lòng nhất về sự tiến bộ về phẩm chất, đạo đức của học sinh (4.26) và kết quả đánh giá phẩm chất đạo đức của học sinh (điểm hài lòng đạt 4.24). Mức độ hài lòng về sự tiến bộ về kiến thức và kỹ năng của học sinh thấp hơn các tiêu chí khác nhưng cũng đạt mức 4.09.



Hình 18. Biểu đồ đánh giá về kết quả giáo dục công

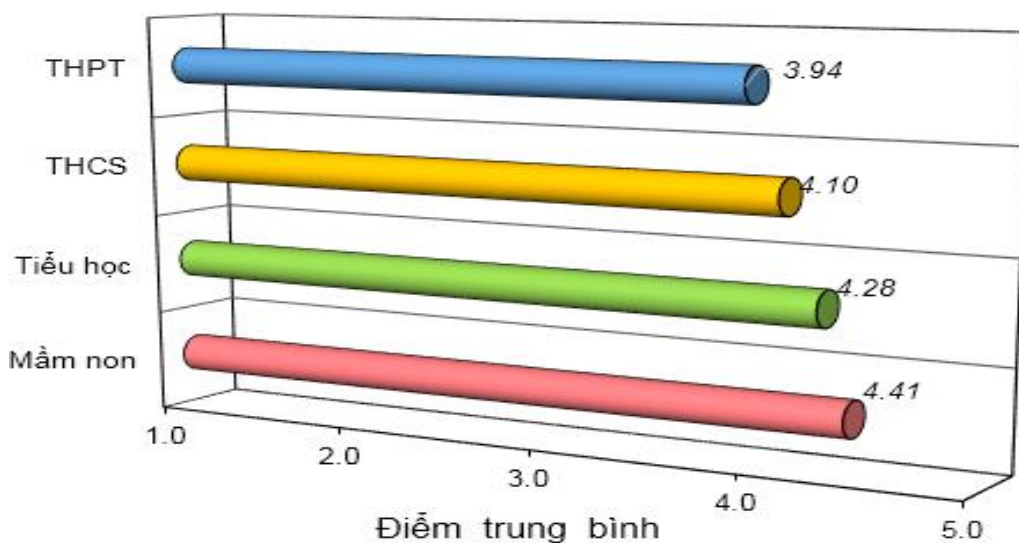
Tương tự như 4 thang đo nói trên, phần đánh giá về *Kết quả giáo dục* cũng được so sánh, đối chiếu giữa các cấp học. Kết quả ANOVA cho thấy: Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê trong đánh giá của người dân về kết quả giáo dục nói chung giữa các cấp học (ngoại trừ giữa cấp THCS và THPT) với mức ý nghĩa 0.05 (độ tin cậy 95%).

Kết quả thống kê mô tả ở từng cấp học trong mẫu khảo sát cho thấy không có nhiều thay đổi khi thứ tự từ cao xuống thấp theo điểm đánh giá của người dân lần lượt vẫn là mầm non (4.40), tiểu học (4.28), THCS (4.10) và THPT (3.94).

Tiêu chí	Cấp học			
	Mầm non	Tiểu học	THCS	THPT
	Điểm trung bình			
5.HS tiến bộ về kiến thức, kỹ năng	4.33	4.33	3.95	3.74
5.HS tiến bộ về phẩm chất, đạo đức	4.45	4.34	4.15	4.10
5.Kết quả học tập phản ánh đúng năng lực HS	4.41	4.26	4.07	3.98
5.Kết quả phẩm chất phản ánh đúng sự rèn luyện của HS	4.44	4.29	4.10	4.14
5.HS được rèn luyện kỹ năng sống phù hợp	4.40	4.17	4.23	3.74
TRUNG BÌNH	4.40	4.28	4.10	3.94
6.Đánh giá chung về kết quả giáo dục của Trường	4.39	4.25	4.05	3.92

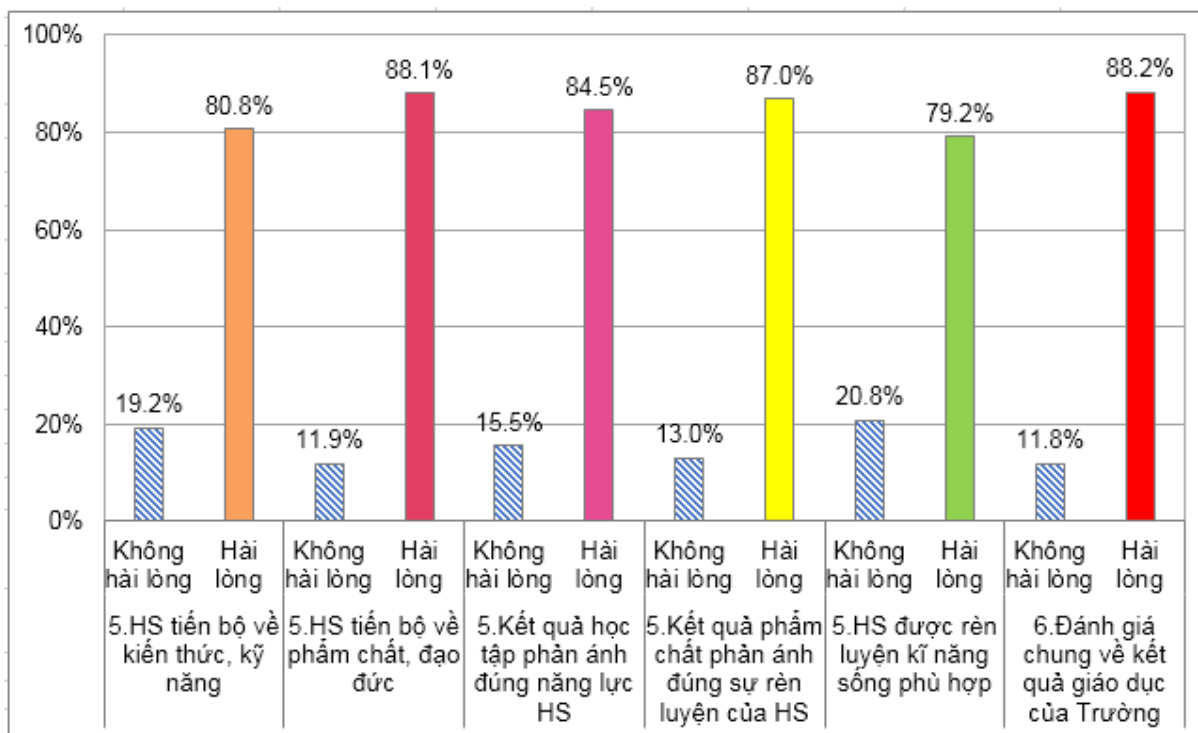
Bảng 12. Thống kê kết quả đánh giá về kết quả giáo dục ở từng cấp học

Như vậy, chỉ có 3 cấp học Mầm non, Tiểu học và THCS nhận được sự hài lòng của người dân về kết quả giáo dục khi đạt điểm đánh giá trên 4.00. Mức độ hài lòng của người dân về kết quả giáo dục ở các Trường THPT chưa cao, được ghi nhận được đạt mức “bình thường” (3.94).



Hình 19. Biểu đồ đánh giá về kết quả giáo dục ở từng cấp học

Nếu như thống kê theo điểm số trung bình cho ta kết quả khả quan với 100% tiêu chí đều đạt được sự hài lòng của người dân (trên 4.0) thì tỉ lệ phần trăm giúp ta nhận ra *tiêu chí về rèn kỹ năng sống cho HS* cần phải được quan tâm thêm. Có trên 20% người dân chưa thật sự hài lòng với tiêu chí này. Nguyên nhân chủ yếu là do nhà trường ít tổ chức các hoạt động ngoại khóa, giáo dục kỹ năng sống cho học sinh tham gia.



Hình 20. Biểu đồ đánh giá về kết quả giáo dục công theo tỉ lệ phần trăm

Về *kết quả giáo dục* tại các cơ sở giáo dục công lập, người dân mong muốn nhà trường thường xuyên tổ chức các hoạt động ngoại khóa nhằm rèn luyện kỹ năng sống cho học sinh.

III. Kết luận và khuyến nghị

1. Kết luận

Cuộc điều tra xã hội học sự hài lòng của người dân tiếp cận việc đánh giá dịch vụ giáo dục công lập từ một góc nhìn mới - góc nhìn về chất lượng dịch vụ với đối tượng thụ hưởng là người dân trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng. Nghiên cứu xác định 05 thành phần chính liên quan đến dịch vụ giáo dục công lập là: *Tiếp cận dịch vụ, Cơ sở vật chất, Môi trường giáo dục, Hoạt động giáo dục và Kết quả giáo dục*. Để tiến hành khảo sát sự hài lòng của người dân đối với 05 thành phần của dịch vụ giáo dục công lập, một bảng hỏi với 42 biến được xây dựng và triển khai thử nghiệm vào tháng 7 năm 2016. Nghiên cứu chính thức được tiến hành từ tháng 9 năm 2016 đến tháng 11 năm 2016 tại các trường từ mầm non, tiểu học, THCS, THPT trên địa bàn tỉnh với 1106 mẫu khảo sát.

Qua quá trình thu thập, phân tích dữ liệu, Sở Giáo dục và Đào tạo rút ra kết luận như sau:

- Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục bao gồm: *Việc tiếp cận dịch vụ; cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học; môi trường giáo dục; hoạt động giáo dục và kết quả giáo dục.*

- Phần lớn người dân được khảo sát (84,7%) hài lòng về dịch vụ giáo dục công lập. Trong 05 thành phần của dịch vụ giáo dục công lập, có 04 thành phần có tỷ lệ người dân hài lòng cao (trên 84%) bao gồm: *Kết quả giáo dục, hoạt động giáo dục, tiếp cận dịch vụ và môi trường giáo dục.*

- *Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học* là nội dung có tỷ lệ người dân không hài lòng nhiều nhất (33%).

- Trong 36 tiêu chí của các thang đo thành phần (không kể 06 tiêu chí của thang *Đánh giá chung*), các tiêu chí được người dân hài lòng nhiều là tiêu chí *trường có miễn giảm học phí; phẩm chất đạo đức của giáo viên, nhân viên; nội dung chương trình giáo dục, thái độ giao tiếp của giáo viên, nhân viên, hồ sơ, thủ tục ở các trường* (mức độ hài lòng từ 4.34 đến 4.56). Các tiêu chí có mức độ hài lòng thấp nhất là *trang thiết bị dạy học, trang thiết bị của các phòng chức năng, khu vực vệ sinh của trường, phòng máy vi tính, sân chơi, sân tập thể dục, có bóng mát và kết nối Internet* (mức độ hài lòng từ 3.65 đến 3.95).

- Mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở các cấp học có sự khác biệt. Mầm non, tiểu học là hai cấp học nhận được sự hài lòng khá cao của người dân ở cả 05 thành phần của dịch vụ giáo dục. THCS cũng đạt được sự hài lòng của người dân, tuy nhiên điểm đánh giá còn chưa được cao và ổn định. THPT là cấp học duy nhất chưa đạt đến sự hài lòng của người dân ở cả 05 thành phần dịch vụ giáo dục. Ở từng nội dung khảo sát, mức độ hài lòng của người dân ở cấp mầm non, tiểu học, THCS cao hơn cấp THPT.

- Về việc tiếp cận dịch vụ, nhìn chung, người dân hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ tại các cơ sở giáo dục công lập (điểm trung bình mức độ hài lòng 4.18). Tuy nhiên ở một số tiêu chí, tỷ lệ chưa hài lòng ở mức khá cao như: *Vị trí của trường học thuận tiện về giao thông* (25%); *các thông tin của trường được thông báo bằng nhiều hình thức* (23,9%).

- Về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học, người dân chưa thực sự hài lòng (điểm trung bình mức độ hài lòng 3.95). Khi đánh giá chung cho thang đo về cơ sở vật chất thì tỉ lệ người dân hài lòng chỉ đạt được 67% (33% người dân chưa hài lòng). Đặc biệt có trên 40% người dân chưa thật sự hài lòng đối với 02 tiêu chí về *khu vực vệ sinh được bố trí hợp lý, an toàn, sạch sẽ và các phòng chức năng có đầy đủ thiết bị.*

- Về môi trường giáo dục, môi trường giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đạt được sự hài lòng của người dân với điểm trung bình 4.13. Trong đó, người dân hài lòng nhiều nhất về *thái độ lịch sự, tôn trọng, hợp tác của giáo viên, nhân viên*

của trường (đạt 4.33 điểm). Nội dung về *niêm yết các công khai (công khai cam kết chất lượng giáo dục và chất lượng giáo dục thực tế; công khai điều kiện đảm bảo chất lượng giáo dục; công khai thu chi tài chính)* được người dân đánh giá ở mức bình thường (3.97).

- Về hoạt động giáo dục, tất cả các tiêu chí khảo sát về hoạt động giáo dục đều nhận được sự hài lòng của người dân, mức độ hài lòng 4.19. Trong đó, người dân hài lòng nhất ở 02 tiêu chí *Nội dung, chương trình giảng dạy và phẩm chất, đạo đức của đội ngũ giáo viên, nhân viên* (đạt 4.34 điểm). Bên cạnh đó, có trên 20% người dân chưa thật sự hài lòng ở 03 tiêu chí: *Cách tổ chức hoạt động giáo dục, phương pháp giáo dục và việc tổ chức các hoạt động ngoại khóa*.

- Về kết quả giáo dục, 88.2% người dân được khảo sát hài lòng về kết quả giáo dục (mức độ hài lòng 4.18). Trong đó, người dân hài lòng nhất ở tiêu chí *sự tiến bộ về phẩm chất, đạo đức của học sinh* (4.26) và *kết quả đánh giá phẩm chất đạo đức của học sinh* (điểm hài lòng đạt 4.24). Bên cạnh đó, có trên 20% người dân chưa thật sự hài lòng với tiêu chí *rèn luyện kỹ năng sống cho học sinh*.

2. Khuyến nghị

a) Đối với Ủy ban nhân dân các cấp

- Ban hành cơ chế, chính sách thực hiện xã hội hoá giáo dục, huy động mọi nguồn lực (vật chất và tinh thần) của địa phương cho giáo dục và đào tạo;

- 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;

- Tăng tỷ lệ ngân sách dành cho giáo dục và đào tạo trong ngân sách địa phương;

- Trong giai đoạn 2016-2020, tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học, từng bước hiện đại hóa trường học nhằm phục vụ tốt công cuộc đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục và đào tạo. Trong đó, đặc biệt quan tâm đầu tư sửa chữa các phòng học xuống cấp, xây dựng các phòng chức năng cho trường học; bổ sung trang thiết bị dạy học, nhất là máy vi tính; sửa chữa, xây dựng mới nhà vệ sinh.

b) Đối với các cơ quan chuyên môn quản lý nhà nước về giáo dục và đào tạo

- Tham mưu Ủy ban nhân dân các cấp trong việc phân bổ kinh phí cho giáo dục và đào tạo; đảm bảo cấp đủ kinh phí cho các cơ sở giáo dục công lập hoạt động;

- Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, chính trị, tư tưởng cho đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên tại các cơ sở giáo dục công lập nhằm nâng cao hiệu quả công tác dạy học và quản lý;

- Tham mưu Ủy ban nhân dân các cấp trong việc đầu tư, xây dựng, sửa chữa, bổ sung trang thiết bị cho các trường học ở các cấp, đặc biệt là cấp THPT;

- Chỉ đạo các cơ sở giáo dục công lập thực hiện tốt việc cung cấp dịch vụ giáo dục tại đơn vị; đồng thời tăng cường công tác kiểm tra việc cung cấp dịch vụ giáo dục tại các cơ sở giáo dục công lập ở các nội dung: *Tiếp cận dịch vụ; cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học; môi trường giáo dục; hoạt động giáo dục; kết quả giáo dục*. Qua đó kịp thời phát hiện và chấn chỉnh việc cung cấp dịch vụ giáo dục tại các cơ sở giáo dục công lập;

- Tăng cường công tác khảo sát mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục tại các cơ sở giáo dục công lập trực thuộc; xây dựng các tiêu chí thi đua, trong đó có tiêu chí “*mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục*” để đánh giá các cơ sở giáo dục công lập.

c) Đối với các cơ sở giáo dục công lập

Các cơ sở giáo dục công lập, đặc biệt là các trường THPT cần tăng cường công tác tự kiểm tra, đánh giá việc cung cấp dịch vụ giáo dục ở đơn vị; thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục của nhà trường; xây dựng giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, trong đó chú trọng các nội dung sau:

- Về việc tiếp cận dịch vụ, nhà trường cần hướng dẫn rõ trình tự, thủ tục nhập học, chuyển cấp, ra trường để người dân thực hiện nhanh chóng, dễ dàng; đa dạng các hình thức thông báo, thông tin đến người dân (qua thông báo trực tiếp; qua bảng thông báo, sổ liên lạc; qua trang thông tin điện tử của trường v.v.); đảm bảo việc thu học phí và các loại phí khác theo quy định; thực hiện việc miễn giảm học phí cho học sinh theo quy định của pháp luật; phối hợp với chính quyền địa phương đảm bảo an toàn giao thông tại khu vực trường học.

- Về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học, nhà trường cần xây dựng các quy định, quy trình quản lý, sử dụng, sửa chữa, bảo quản nhằm sử dụng có hiệu quả, bảo quản tốt cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học; tham mưu với cơ quan quản lý, chính quyền địa phương, đồng thời huy động các nguồn lực xây dựng, sửa chữa các phòng học, phòng chức năng, nhà vệ sinh; bổ sung trang thiết bị, đồ dùng dạy học (bàn ghế, sách tham khảo, máy vi tính, máy chiếu, hóa chất, dụng cụ thực hành thí nghiệm...); kết nối mạng internet phục vụ cho công tác quản lý và dạy học; trồng thêm cây xanh bóng mát trong khuôn viên trường; tăng cường công tác vệ sinh, đảm bảo khuôn viên trường, nhất là nhà vệ sinh an toàn, sạch sẽ.

- Về môi trường giáo dục, nhà trường tăng cường công tác phối hợp với gia đình, các tổ chức đoàn thể trong việc giáo dục học sinh; đảm bảo công khai cam kết chất lượng giáo dục, chất lượng giáo dục thực tế, công khai điều kiện đảm bảo chất lượng giáo dục, công khai thu chi tài chính hàng năm; các nội dung công khai phải được niêm yết tại trường, đảm bảo thuận tiện cho người dân xem xét; nâng cao nhận thức của cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên của trường trong việc đối xử, giao tiếp với học sinh và người dân; phối hợp với các cơ quan, tổ chức đảm bảo môi trường giáo dục an toàn.

- Về hoạt động giáo dục, đảm bảo nội dung, chương trình giảng dạy theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo; tăng cường các hoạt động ngoại khóa, thể thao, văn nghệ; thực hiện công tác kiểm tra, đánh giá học sinh một cách khách quan, công bằng, công khai; tăng cường công tác rèn luyện phẩm chất đạo đức, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ quản lý và giáo viên nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy và hiệu quả công tác quản lý; thường xuyên kiểm tra các hoạt động giáo dục nhằm kịp thời phát hiện và chấn chỉnh các sai sót trong quá trình tổ chức hoạt động giáo dục tại đơn vị.

- Về kết quả giáo dục, nhà trường cần có biện pháp hữu hiệu trong việc nâng cao kiến thức, kỹ năng, phẩm chất của người học, nhất là những học sinh yếu kém; tăng cường giáo dục kỹ năng sống cho học sinh.

Trên đây là báo cáo kết quả điều tra xã hội học sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh ST;
- Sở Nội vụ;
- Lưu: VT, TCCB.



PHỤ LỤC

(Kèm theo Báo cáo số 2879/BC-SGDĐT ngày 21/12/2016 của Sở GD&ĐT Sóc Trăng)

Phụ lục 1. Phiếu khảo sát

Mẫu 01/PKS (dành cho gia đình học sinh)

PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC

Nhằm mục đích xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh, từ đó kịp thời chỉ đạo, đề xuất giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục tại các cơ sở giáo dục công lập, Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Sóc Trăng thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công lập tại một số trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở và trung học phổ thông.

Chúng tôi mong nhận được sự hợp tác của anh/chị trong cuộc khảo sát này.

Anh/chị vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của mình về dịch vụ giáo dục của trường học, nơi con anh/chị đang học ở các nội dung khảo sát bên dưới bằng cách **khoanh tròn điểm số** theo quy ước sau:

Điểm	1	2	3	4	5
Quy ước	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng

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

8. Mức độ hài lòng của anh/chị về việc tiếp cận dịch vụ của nhà trường nói chung.	1	2	3	4	5
Về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học					
9. Phòng học thông thoáng, đủ ánh sáng.	1	2	3	4	5
10. Số lượng phòng học đủ cho các lớp học (không có lớp học ca 3).	1	2	3	4	5
11. Các phòng chức năng (phòng y tế, văn phòng, phòng bảo vệ, thư viện, phòng học bộ môn...) có các thiết bị thiết yếu để phục vụ các hoạt động của nhà trường.	1	2	3	4	5
12. Trường có phòng máy vi tính phục vụ việc dạy học tin học.	1	2	3	4	5
13. Trường có kết nối internet phục vụ công tác dạy học và quản lý.	1	2	3	4	5
14. Trường có đầy đủ trang thiết bị phục vụ việc dạy học (bàn, ghế, bảng, đồ dùng dạy học...).	1	2	3	4	5
15. Trường có sân chơi, sân tập thể dục; sân chơi sạch đẹp, có cây bóng mát.	1	2	3	4	5
16. Khu vệ sinh được bố trí hợp lý (riêng cho giáo viên, học sinh nam, học sinh nữ), đảm bảo an toàn, sạch sẽ.	1	2	3	4	5
17. Mức độ hài lòng của anh/chị về cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường nói chung.	1	2	3	4	5
Về môi trường giáo dục					
18. Cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên của trường đối xử công bằng với học sinh.	1	2	3	4	5
19. Nhà trường có công khai cam kết chất lượng giáo dục và chất lượng giáo dục thực tế; công khai điều kiện đảm bảo chất lượng giáo dục; công khai thu chi tài chính hàng năm.	1	2	3	4	5
20. Các nội dung công khai được niêm yết tại trường đảm bảo thuận tiện cho cha mẹ học sinh xem xét.	1	2	3	4	5
21. Công tác phối hợp giữa nhà trường với gia đình học sinh được trường thực hiện tốt.	1	2	3	4	5
22. Giáo viên, nhân viên của trường có thái độ lịch sự, tôn trọng, hợp tác trong việc giáo dục học sinh và trong giao tiếp với nhân dân.	1	2	3	4	5
23. Nhà trường phối hợp tốt với các tổ chức, đoàn thể; huy	1	2	3	4	5

động sự tham gia của cộng đồng trong việc giáo dục học sinh.					
24. Nhà trường khuyến khích sự tham gia chủ động, tự giác của học sinh trong các hoạt động giáo dục.	1	2	3	4	5
25. Môi trường giáo dục của nhà trường đảm bảo tính an toàn.	1	2	3	4	5
26. Mức độ hài lòng của anh/chị về môi trường giáo dục của nhà trường nói chung.	1	2	3	4	5
Về hoạt động giáo dục					
27. Nội dung, chương trình giảng dạy của trường theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.	1	2	3	4	5
28. Nội dung kiến thức được giáo viên giảng dạy chính xác.	1	2	3	4	5
29. Nhà trường có tổ chức các hoạt động ngoại khóa (văn nghệ, thể dục thể thao, hướng nghiệp, giáo dục kỹ năng sống...) để học sinh tham gia.	1	2	3	4	5
30. Phương pháp giáo dục của giáo viên phù hợp với từng đối tượng học sinh.	1	2	3	4	5
31. Giáo viên, nhân viên của trường có phẩm chất, đạo đức, tư tưởng tốt.	1	2	3	4	5
32. Giáo viên, nhân viên của trường có kiến thức, kỹ năng sư phạm và nghiệp vụ phù hợp với nhiệm vụ.	1	2	3	4	5
33. Hoạt động giáo dục của nhà trường được tổ chức khoa học, hiệu quả.	1	2	3	4	5
34. Công tác kiểm tra, đánh giá học sinh được nhà trường thực hiện khách quan, công bằng, công khai.	1	2	3	4	5
35. Mức độ hài lòng của anh/chị về hoạt động giáo dục của nhà trường nói chung.	1	2	3	4	5
Về kết quả giáo dục					
36. Anh/chị nhận thấy được sự tiến bộ về kiến thức, kỹ năng của con mình trong học tập.	1	2	3	4	5
37. Anh/chị nhận thấy được sự tiến bộ về phẩm chất, đạo đức của con mình trong cuộc sống.	1	2	3	4	5
38. Kết quả học tập của con anh/chị phản ánh đúng năng lực học tập của các em.	1	2	3	4	5
39. Kết quả phẩm chất, đạo đức của con anh/chị phản ánh	1	2	3	4	5

đúng quá trình rèn luyện của các em.					
40. Con anh/chị được nhà trường rèn luyện một số kỹ năng sống phù hợp với độ tuổi.	1	2	3	4	5
41. Mức độ hài lòng của anh/chị về kết quả giáo dục của nhà trường nói chung.	1	2	3	4	5
Đánh giá chung					
42. Mức độ hài lòng của anh/chị về dịch vụ giáo dục của nhà trường.	1	2	3	4	5

43. Nêu lý do vì sao anh/chị chưa hài lòng đối với một số nội dung trong bảng khảo sát trên

.....
.....
.....
.....

44. Các mong muốn, đề xuất của anh/chị nhằm giúp nhà trường nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Anh/chị vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân của anh/chị. Chúng tôi cam kết giữ bí mật các thông tin này.

- Giới tính: Nam Nữ
- Dân tộc: Kinh Hoa Khmer Khác
- Con của anh/chị đang học lớp: Trường:

Xin chân thành cảm ơn anh/chị đã hoàn thành phiếu khảo sát này.

PHIẾU KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC

Nhằm mục đích xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh, từ đó kịp thời chỉ đạo, đề xuất giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục tại các cơ sở giáo dục công lập, Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Sóc Trăng thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân (học sinh và đại diện gia đình học sinh) đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công lập tại một số trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở và trung học phổ thông.

Chúng tôi mong nhận được sự hợp tác của các em học sinh và đại diện gia đình học sinh trong cuộc khảo sát này.

Em vui lòng đánh giá mức độ hài lòng của mình về dịch vụ giáo dục của trường học, nơi em đang học ở các nội dung bên dưới bằng cách **khoanh tròn điểm số** theo quy ước sau:

Điểm	1	2	3	4	5
Quy ước	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng

Nội dung khảo sát	Mức độ hài lòng				
VỀ VIỆC TIẾP CẬN DỊCH VỤ					
1. Em tiếp cận các thông tin của nhà trường một cách thuận tiện, dễ dàng.	1	2	3	4	5
2. Các thông tin về hoạt động của trường được thông báo bằng nhiều hình thức.	1	2	3	4	5
3. Nhà trường hướng dẫn rõ các các thủ tục khi em nhập học, chuyển cấp hoặc ra trường.	1	2	3	4	5
4. Các thủ tục (nhập học, chuyển trường...) rõ ràng, dễ thực hiện (không rườm rà, phức tạp).	1	2	3	4	5
5. Vị trí của trường thuận tiện về giao thông.	1	2	3	4	5
6. Trường thu học phí và các khoản phí khác hợp lý, theo quy định của nhà nước.	1	2	3	4	5
7. Trường có miễn giảm học phí cho học sinh có hoàn cảnh khó khăn.	1	2	3	4	5
8. Mức độ hài lòng của em về việc tiếp cận dịch vụ của nhà trường nói chung.	1	2	3	4	5

Về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học					
9. Phòng học thông thoáng, đủ ánh sáng.	1	2	3	4	5
10. Số lượng phòng học đủ cho các lớp học (không có lớp học ca 3).	1	2	3	4	5
11. Các phòng chức năng (phòng y tế, văn phòng, phòng bảo vệ, thư viện, phòng học bộ môn...) có các thiết bị thiết yếu để phục vụ các hoạt động của nhà trường.	1	2	3	4	5
12. Trường có phòng máy vi tính phục vụ việc dạy học tin học.	1	2	3	4	5
13. Trường có kết nối internet phục vụ công tác dạy học và quản lý.	1	2	3	4	5
14. Trường có đầy đủ trang thiết bị phục vụ việc dạy học (bàn, ghế, bảng, đồ dùng dạy học...).	1	2	3	4	5
15. Trường có sân chơi, sân tập thể dục; sân chơi sạch đẹp, có cây bóng mát.	1	2	3	4	5
16. Khu vệ sinh được bố trí hợp lý (riêng cho giáo viên, học sinh nam, học sinh nữ), đảm bảo an toàn, sạch sẽ.	1	2	3	4	5
17. Mức độ hài lòng của em về cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường nói chung.	1	2	3	4	5
Về môi trường giáo dục					
18. Cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên của trường đối xử công bằng với học sinh.	1	2	3	4	5
19. Nhà trường có công khai cam kết chất lượng giáo dục và chất lượng giáo dục thực tế; công khai điều kiện đảm bảo chất lượng giáo dục; công khai thu chi tài chính hàng năm.	1	2	3	4	5
20. Các nội dung công khai được niêm yết tại trường đảm bảo thuận tiện cho cha mẹ học sinh xem xét.	1	2	3	4	5
21. Công tác phối hợp giữa nhà trường với gia đình học sinh được trường thực hiện tốt.	1	2	3	4	5
22. Giáo viên, nhân viên của trường có thái độ lịch sự, tôn trọng, hợp tác trong việc giáo dục học sinh và trong giao tiếp với nhân dân.	1	2	3	4	5
23. Nhà trường phối hợp tốt với các tổ chức, đoàn thể; huy động sự tham gia của cộng đồng trong việc giáo dục học sinh.	1	2	3	4	5

24. Nhà trường khuyến khích sự tham gia chủ động, tự giác của học sinh trong các hoạt động giáo dục.	1	2	3	4	5
25. Môi trường giáo dục của nhà trường đảm bảo tính an toàn.	1	2	3	4	5
26. Mức độ hài lòng của em về môi trường giáo dục của nhà trường nói chung.	1	2	3	4	5
Về hoạt động giáo dục					
27. Nội dung, chương trình giảng dạy của trường theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.	1	2	3	4	5
28. Nội dung kiến thức được giáo viên giảng dạy chính xác.	1	2	3	4	5
29. Nhà trường có tổ chức các hoạt động ngoại khóa (văn nghệ, thể dục thể thao, hướng nghiệp, giáo dục kỹ năng sống...) để học sinh tham gia.	1	2	3	4	5
30. Phương pháp giáo dục của giáo viên phù hợp với từng đối tượng học sinh.	1	2	3	4	5
31. Giáo viên, nhân viên của trường có phẩm chất, đạo đức, tư tưởng tốt.	1	2	3	4	5
32. Giáo viên, nhân viên của trường có kiến thức, kỹ năng sư phạm và nghiệp vụ phù hợp với nhiệm vụ.	1	2	3	4	5
33. Hoạt động giáo dục của nhà trường được tổ chức khoa học, hiệu quả.	1	2	3	4	5
34. Công tác kiểm tra, đánh giá học sinh được nhà trường thực hiện khách quan, công bằng, công khai.	1	2	3	4	5
35. Mức độ hài lòng của em về hoạt động giáo dục của nhà trường nói chung.	1	2	3	4	5
Về kết quả giáo dục					
36. Em nhận thấy được sự tiến bộ về kiến thức, kỹ năng của mình trong học tập.	1	2	3	4	5
37. Em nhận thấy được sự tiến bộ về phẩm chất, đạo đức của mình trong cuộc sống.	1	2	3	4	5
38. Kết quả học tập của em phản ánh đúng năng lực học tập của em.	1	2	3	4	5
39. Kết quả phẩm chất, đạo đức của em phản ánh đúng quá trình rèn luyện của em.	1	2	3	4	5

40. Em được nhà trường rèn luyện một số kỹ năng sống phù hợp với độ tuổi.	1	2	3	4	5
41. Mức độ hài lòng của em về kết quả giáo dục của nhà trường nói chung.	1	2	3	4	5
Đánh giá chung					
42. Mức độ hài lòng của em về dịch vụ giáo dục của nhà trường.	1	2	3	4	5

43. Nêu lý do vì sao em chưa hài lòng đối với một số nội dung trong bảng khảo sát trên

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

44. Các mong muốn, đề xuất của em nhằm giúp nhà trường nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục

.....

.....

.....

.....

.....

Em vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân của em. Chúng tôi cam kết giữ bí mật các thông tin này.

- Giới tính: Nam Nữ
- Dân tộc: Kinh Hoa Khmer Khác

- Em đang học lớp: Trường:

.....

Xin chân thành cảm ơn em đã hoàn thành phiếu khảo sát này.

Phụ lục 2. Phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha của các thang đo

Độ tin cậy của thang đo được đánh giá bằng phương pháp nhất quán nội tại qua hệ số Cronbach's Alpha. Hệ số alpha (α) của Cronbach là một phép kiểm định thống kê về mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau. Nhiều nhà nghiên cứu cho rằng khi α từ 0.8 đến gần bằng 1 thì thang đo lường tốt, từ 0.7 đến gần 0.8 là sử dụng được nhưng cũng có nhà nghiên cứu đề xuất α từ 0.6 trở lên là đã có thể sử dụng trong trường hợp khái niệm đo lường là mới hoặc là mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu (Nunally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995; dẫn theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Bên cạnh giá trị Cronbach's Alpha, cần xét thêm hệ số tương quan giữa biến-tổng (Corrected Item-Total Correlation) để giúp loại ra những biến quan sát nào không đóng góp nhiều cho sự mô tả của khái niệm cần đo (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Thông thường trong các nghiên cứu, người ta tiến hành loại các biến quan sát có hệ số tương quan biến-tổng nhỏ (nhỏ hơn 0.3).

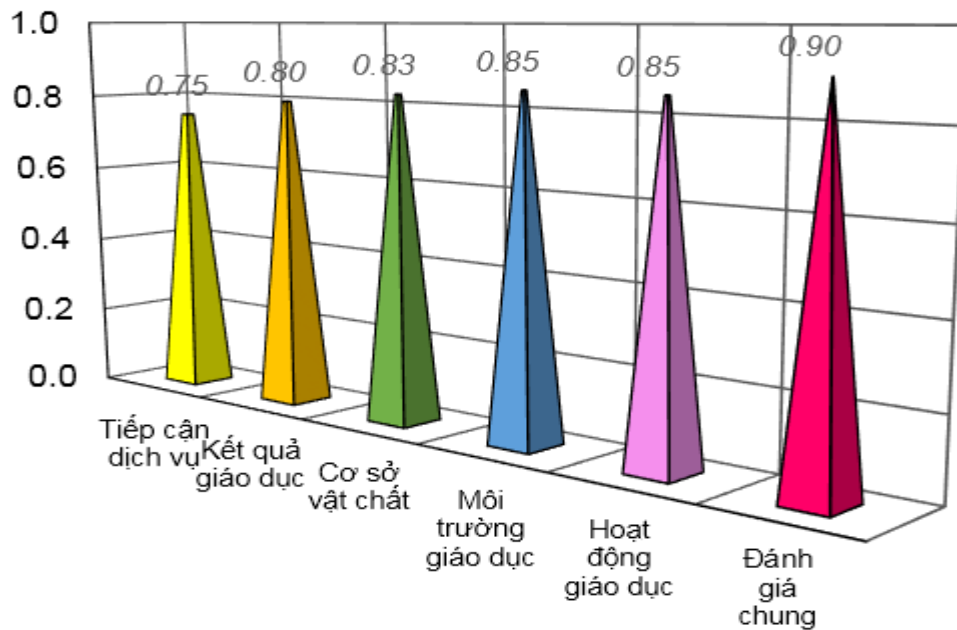
Trong nghiên cứu này, chúng tôi thiết kế 06 thang đo lường chất lượng giáo dục công với tổng cộng 42 biến (mỗi biến ứng với 01 câu hỏi trong bảng hỏi). Trong đó có 05 thang đo từng lĩnh vực cụ thể của chất lượng dịch vụ và 01 thang đo *Đánh giá chung*. Tất cả 06 thang đo đều được đưa vào phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha bằng phần mềm SPSS. Kết quả phân tích được tổng hợp trong Bảng 1.

STT	Thang đo	Số biến thành phần	Cronbach's Alpha
1	Thang đo <i>Tiếp cận dịch vụ</i>	7	0.750
2	Thang đo <i>Cơ sở vật chất</i>	8	0.828
3	Thang đo <i>Môi trường giáo dục</i>	8	0.849
4	Thang đo <i>Hoạt động giáo dục</i>	8	0.849
5	Thang đo <i>Kết quả giáo dục</i>	5	0.798
6	Thang đo <i>Đánh giá chung</i>	6	0.900

Bảng 1. Tổng hợp độ tin cậy Cronbach's Alpha của các thang đo

Bảng 1 cho thấy: Cronbach's Alpha của 02 thang đo *Tiếp cận dịch vụ* và *Kết quả giáo dục* nằm ở mức “sử dụng được” (từ 0.7 đến gần 0.8). Các thang đo còn lại

đều đạt Cronbach's Alpha khá cao (trên 0.8), đây là các thang đo lường “tốt”. Như vậy, các thang đo trong nghiên cứu này đều đạt độ tin cậy cần thiết.



Hình 1. Biểu đồ Cronbach's Alpha của các thang đo

Tất cả 42 biến thành phần cũng đều đạt hệ số tương quan biến-tổng theo yêu cầu: trên 0.3. Có 3 trường hợp loại bỏ biến quan sát làm cho Cronbach's Alpha tăng lên. Đó là các biến: *Trường có vị trí giao thông thuận lợi*, *Trường có tổ chức các hoạt động ngoại khóa* và *Đánh giá chung về cơ sở vật chất của trường*. Tuy nhiên, các mức tăng là không đáng kể. Hơn nữa, các biến trong mô hình đều đã trải qua quá trình tìm tòi, nghiên cứu mới có được; vì vậy chúng tôi quyết định giữ lại tất cả 42 biến để tiến hành phân tích ở các bước tiếp theo.

Phụ lục 3. Các ý kiến đóng góp của người dân về dịch vụ giáo dục công lập

Qua phiếu khảo sát, bên cạnh việc thể hiện mức độ hài lòng của mình đối với dịch vụ giáo dục của trường học, người dân còn cho biết ý kiến của họ về các nội dung còn hạn chế của nhà trường; đồng thời đề xuất ý kiến để trường nâng cao chất lượng dịch vụ.

Nhằm giúp cho các cơ sở giáo dục, các cơ quan quản lý ở địa phương nắm rõ những mong muốn của người dân, từ đó có giải pháp khắc phục những hạn chế để nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục, Sở Giáo dục và Đào tạo trích dẫn một số ý kiến của người dân về dịch vụ giáo dục đối với một số trường học, cụ thể như sau:

- *Trường Tiểu học Vĩnh Quới 2 (Ngã Năm)*

Trường chưa có đủ các phòng chức năng, không có phòng máy vi tính phục vụ công tác dạy tin học cho học sinh tiểu học; phòng học ở điểm lẻ không thoáng mát; thư viện hẹp, ít sách tham khảo; nhà vệ sinh không sạch sẽ, không có nhà vệ sinh riêng cho giáo viên và học sinh. Mong cấp trên xây dựng thêm phòng học mới; xây các phòng chức năng như phòng y tế, phòng bảo vệ, phòng máy tính, nhà vệ sinh và bổ sung trang thiết bị dạy học; tăng cường các hoạt động vui chơi, giải trí cho học sinh.

- *Trường Tiểu học 3 Phường 1 (Vĩnh Châu)*

Nhà vệ sinh của trường chưa sạch sẽ, ánh sáng chưa đủ; sân trường và cầu thang trơn trượt. Nhà trường chưa quan tâm đúng mức giáo dục kỹ năng sống cho học sinh. Đề nghị đưa nội dung bơi lội vào giáo dục thể chất cho học sinh; nâng cao giảng dạy đạo đức tác phong cho học sinh; cho các em tự giác học tập, không gò bó; tạo sân chơi lành mạnh để các em rèn luyện thể chất, tinh thần. Sân trường và nhà vệ sinh cần được dọn dẹp, vệ sinh sạch sẽ.

- *Trường THPT Lịch Hội Thượng (Trần Đề)*

Trường thiếu trang thiết bị dạy học như máy chiếu, hóa chất thực hành thí nghiệm (học sinh ít được thực hành môn Hóa học, Vật lý); phòng chức năng thiếu thiết bị; thiếu phòng học phụ đạo vào buổi chiều. Trường chưa có nhà đa năng; chưa có nhà xe cho giáo viên; phòng máy vi tính không đáp ứng đủ cho học sinh học tập; bàn ghế hư hỏng nhiều. Vị trí của trường không thuận lợi về giao thông, đường vào trường nhỏ có cầu hẹp bắc qua sông dễ xảy ra tai nạn. Nhà vệ sinh của trường còn dơ, không có nước. Chương trình học chính khóa và phụ đạo quá nhiều; có tình trạng giáo viên đối xử không công bằng với học sinh. Đề nghị nâng cao chất lượng cơ sở vật chất; trang bị đầy đủ trang thiết bị dạy học; mở rộng đường vào trường để việc đi lại của học sinh và giáo viên được dễ dàng hơn. Trường cần tổ chức các hoạt động ngoại khóa, đi thực tế và tổ chức rèn luyện kỹ năng sống cho học sinh.

- *Trường Mẫu giáo Phú Mỹ (Mỹ Tú)*

Nhà trường chưa có đủ phòng chức năng theo quy định (văn phòng, phòng bảo vệ, nhà bếp). Trường chưa có nhà vệ sinh cho giáo viên; sân chơi cho trẻ trơn trượt. Trường không có bảng thông báo cho phụ huynh xem ở trước trường. Đề nghị trường xây phòng chức năng, nhà vệ sinh.

- Trường Tiểu học Thới An Hội 3 (Kế Sách)

Cơ sở vật chất của trường xuống cấp trầm trọng; sân trường nhỏ hẹp, không có sân chơi cho học sinh; trang thiết bị dạy học còn thiếu. Trường chưa có phòng máy vi tính để dạy học môn Tin học.

- Trường Tiểu học Mỹ Xuyên 2 (Mỹ Xuyên)

Trường không có phòng máy vi tính phục vụ việc dạy Tin học; chưa có kết nối internet. Khu vệ sinh của trường bố trí chưa hợp lý, chưa bảo đảm an toàn cho học sinh và chưa sạch sẽ; nhà vệ sinh nam chưa có chỗ đại tiện. Sân trường hẹp, chưa có cây xanh bóng mát để học sinh vui chơi. Trường chưa có phòng bảo vệ. Các phòng học bị nắng chiều chiếu vào khiến học sinh khó chịu. Đề nghị trường xây phòng bảo vệ; bổ sung phòng máy vi tính và kết nối internet; bố trí khu vệ sinh hợp lý, xây thêm chỗ đại tiện cho nhà vệ sinh nam; đảm bảo vệ sinh sạch sẽ; trồng thêm cây xanh phủ bóng mát sân trường.

7. Trường Mầm non Hòa Đông (Vĩnh Châu)

Vị trí của trường còn bất tiện về giao thông, trước cổng trường quá chật hẹp, không có chỗ đậu xe cho phụ huynh đưa đón trẻ. Nhà tắm, nhà vệ sinh còn dơ, chưa đảm bảo môi trường sạch cho bé; việc giảm học phí cho học sinh dân tộc Hoa và Khmer theo Nghị định số 86/2015/NĐ-CP chưa thấy trường thực hiện. Đề nghị trường tuyển nhân viên phục vụ khu vệ sinh cho trẻ; bổ sung trang thiết bị dạy học (máy vi tính, bàn ghế, đồ chơi ngoài trời cho trẻ); nâng cao chất lượng giảng dạy; lên bảng thực đơn hàng ngày và công khai thu chi tài chính bán trú.

8. Trường Mầm non Phường 3 (Ngã Năm)

Khu vệ sinh của bé chưa đảm bảo an toàn, chưa sạch sẽ; sân trường thiếu cây xanh bóng mát; khu đậu xe đưa rước học sinh chưa ngăn nắp, trật tự. Đề nghị nhà trường dọn dẹp nhà vệ sinh sạch sẽ; trồng cây xanh bóng mát cho bé vui chơi ngoài trời và thay đổi món ăn cho bé thường xuyên; tăng cường các hoạt động ngoại khóa, giáo dục kỹ năng sống cho học sinh.

9. Trường Tiểu học Phú Mỹ B (Mỹ Tú)

Trường chưa có phòng máy vi tính phục vụ việc dạy học bộ môn Tin học. Mong muốn nhà trường có phòng máy vi tính để giảng dạy Tin học.

10. Trường Mẫu giáo Tài Văn (Trần Đề)

Trường thiếu phòng học; chưa có phòng bộ môn; phòng học có diện tích quá nhỏ; không có chỗ để kê bàn cho các cháu vẽ. Trường chưa có phòng bảo vệ và thư viện. Trường có nhiều điểm lẻ; nhà vệ sinh chưa phù hợp cho trẻ. Sân trường còn ngập nước khi trời mưa; rong rêu trơn trượt. Đề nghị: Xây dựng đủ phòng học, phòng bộ môn; tráng sân, tẩy rong sân trường để các cháu chơi ngoài sân; xây dựng nhà vệ sinh phù hợp. Nhà trường cần tổ chức các hoạt động ngoại khóa để rèn luyện năng khiếu cho trẻ.

11. Trường THCS Vĩnh Quới (Ngã Năm)

Trường nằm trong hẻm sâu, đường hẹp, giao thông không an toàn. Trường còn thiếu trang thiết bị dạy học (máy vi tính; máy chiếu; hóa chất, dụng cụ thực hành, thí nghiệm). Sân trường chưa đủ mát, chưa bằng phẳng, hay bị ngập nước vào ngày mưa và thủy triều dâng cao. Khu vệ sinh nữ cửa bị hỏng, không có đèn. Đề nghị nhà trường trang bị thêm trang thiết bị dạy học; bổ sung thêm máy vi tính cho phòng máy vi tính; sửa chữa nhà vệ sinh; xây dựng sân chơi thể thao; bể thùng nước lọc cho học sinh uống; tăng cường giáo dục kỹ năng sống cho học sinh.

12. Trường Tiểu học An Hiệp C (Châu Thành)

Trường chưa có phòng học bộ môn, phòng bảo vệ, chưa có phòng máy vi tính dạy tin học; điểm lẻ thiếu phòng học. Đề nghị cung cấp thêm bàn ghế, trang thiết bị dạy học; xây dựng thêm phòng học, phòng bảo vệ, phòng máy vi tính.

13. Trường Mầm non Hồ Đắc Kiện (Châu Thành)

Đề nghị nhà trường ghi thức ăn của trẻ mỗi ngày để phụ huynh theo dõi.

14. Trường THPT Thành phố Sóc Trăng (Sóc Trăng)

Vị trí trường chưa thuận tiện về giao thông, khá xa nhà của học sinh. Trường chưa có cây xanh bóng mát. Giáo viên, nhân viên của trường đôi khi đối xử không công bằng với học sinh, cư xử chưa đúng mực với học sinh và phụ huynh học sinh; một số giáo viên gây áp lực cho học sinh, khiến cho tinh thần học sinh không thoải mái; phương pháp dạy học của một số giáo viên không phù hợp với học sinh. Trường còn thiếu trang thiết bị dạy học (máy chiếu, dụng cụ thể dục thể thao). Trường chưa khai thác sử dụng thư viện có hiệu quả. Nhà vệ sinh của trường còn dơ, thường không

có nước; nhà vệ sinh ít, không đảm bảo cho học sinh sử dụng vì học sinh quá đông. Đề xuất: Trường trồng thêm nhiều cây xanh bóng mát; xây dựng thêm nhà vệ sinh, sân bóng, hồ bơi. Giáo viên, nhân viên của trường cần có thái độ lịch sự, tôn trọng và công bằng với phụ huynh học sinh cũng như học sinh. Trường cần bố trí phòng nghỉ ngơi cho học sinh nhà ở xa học chèo buổi; trang bị thêm một số trang thiết bị (máy chiếu, dụng cụ thể dục thể thao). Nhà trường cần tổ chức nhiều hoạt động ngoại khóa, thể thao cho học sinh tham gia.

15. Trường THCS Tôn Đức Thắng (Sóc Trăng)

Một số giáo viên chưa thân thiện với học sinh; khu vệ sinh của trường chưa đảm bảo an toàn, sạch sẽ (không có cửa). Đề nghị nhà trường đảm bảo nhà vệ sinh sạch sẽ.

16. Trường THPT An Ninh (Mỹ Tú)

Nhà vệ sinh của trường chưa sạch sẽ, thiếu nước rửa tay; lớp học quá đông và chật chội, không có quạt; thiếu máy vi tính (đa số máy vi tính cũ và hư hỏng, không sử dụng được). Mong muốn nhà trường nâng cấp hệ thống phòng học, lắp thêm quạt cho phòng học, thay bóng đèn hư và trang bị thêm máy vi tính để học tin học.

17. Trường THCS Lịch Hội Thượng (Trần Đề)

Nhà vệ sinh của trường chật hẹp, ít phòng và chưa sạch sẽ. Việc tiếp cận thông tin của trường chưa được thuận tiện, dễ dàng. Nhà trường chưa có phòng thí nghiệm, phòng bảo vệ, nhà để xe dành cho học sinh; phòng tin học chưa đủ máy vi tính. Một số giáo viên đối xử chưa công bằng với học sinh. Mong muốn nhà trường trang bị dụng cụ, hóa chất cho phòng thí nghiệm; trang bị thêm máy vi tính cho phòng tin học; sửa chữa nhà vệ sinh; xây dựng nhà để xe cho học sinh; trang bị thêm thiết bị dạy học; bổ sung sách giáo khoa, sách tham khảo cho thư viện; bổ sung thiết bị y tế cho phòng y tế; bố trí chỗ xử lý rác cách xa phòng học; tăng cường các hoạt động ngoại khóa ít.

18. Trường THCS DTNT Long Phú (Long Phú)

Phòng máy tính chưa đủ máy vi tính cho học sinh thực hành. Việc phát học bổng cho học sinh chưa đúng ngày, không thông báo rõ về khoản trừ học phí. Một số giáo viên, nhân viên đối xử không công bằng với học sinh. Trường chưa có đủ thiết bị, dụng cụ thực hành. Môi trường sống khu nội trú và nhà vệ sinh không an toàn, sạch sẽ.

Thực phẩm ăn uống chưa hợp vệ sinh. Các hoạt động ngoại khóa chưa được tổ chức nhiều. Đề xuất: Tổ chức nhiều hoạt động ngoại khóa để học sinh vừa học vừa chơi, giảm bớt căng thẳng trong học tập; trang bị đầy đủ máy vi tính cho học sinh học tin học; cho phép học sinh sử dụng máy tính của trường để truy cập các thông tin liên quan đến học tập và giải trí vào thời gian rảnh.

19. Trường THCS DTNT Thanh Trị (Thanh Trị)

Vị trí của trường chưa thuận tiện về giao thông (xe buýt chưa tới). Phòng học nhỏ, thiếu ánh sáng. Trường chưa có nhà đa năng; chưa có phòng thí nghiệm; thiếu phòng ngủ ở ký túc xá. Khu vệ sinh của giáo viên chung với học sinh, rất bất tiện. Mong muốn trường xây nhà vệ sinh riêng cho học sinh và giáo viên; xây dựng nhà đa năng; trang bị thêm thiết bị dạy học.

20. Trường THPT Ngã Năm (Ngã Năm)

Phòng tin học của trường chưa có máy vi tính; thư viện chưa có sách. Trường chưa có phòng thí nghiệm; thiếu cây xanh bóng mát; nhà vệ sinh không có cửa, có mùi hôi. Một số giáo viên đối xử chưa công bằng với học sinh. Đề nghị nhà trường trang bị máy vi tính, sách tham khảo và các thiết bị thực hành, thí nghiệm; trồng thêm cây xanh bóng mát; sửa nhà vệ sinh.

21. Trường THPT Trần Văn Bảy (Thanh Trị)

Sân trường nhỏ, thiếu bóng mát, chưa có chỗ cho học sinh học thể dục và chơi thể thao. Khu vệ sinh chưa sạch sẽ, có phòng không có cửa. Phòng y tế, thư viện còn thiếu phương tiện, dụng cụ, sách tham khảo. Phòng máy vi tính có nhiều máy vi tính hư hỏng, không thể sử dụng. Thiết bị trong phòng thí nghiệm cũ kỹ, hư hỏng. Bãi giữ xe không có mái che. Một số quy định của nhà trường hơi khắc khe làm học sinh không thoải mái như quy định cấm đi cầu thang (04 cầu thang nhưng chỉ cho học sinh đi 3 cầu thang, cho học sinh đi đường vòng); giờ giấc học tập khít nhau gây khó khăn cho những HS nhà xa, ở trọ. Một số khoản thu chưa rõ ràng, chưa hợp lý. Một số nội dung công khai chưa được niêm yết tại trường mà chỉ được công bố trên website trong khi một số phụ huynh học sinh không biết truy cập internet. Đề nghị nhà trường sắp xếp thời gian học hợp lý; bổ sung phương tiện dạy học; sửa nhà vệ sinh; tổ chức nhiều hoạt động ngoại khóa để học sinh học tập, vui chơi.

22. Trường THCS Đại Ân 1 (Cù Lao Dung)

Vị trí của trường chưa thuận tiện về giao thông; sân trường không sạch sẽ, còn đọng nước; một số phòng học không có đèn và quạt; nhà vệ sinh dơ, không có cửa; phòng tin học thiếu máy vi tính; dụng cụ thực hành của trường xuống cấp, hư hỏng nhiều; căn tin không đảm bảo vệ sinh; công tác phối hợp giữa nhà trường và gia đình học sinh chưa tốt; vài giáo viên, nhân viên không lịch sự, không công bằng với học sinh.

23. Trường THPT An Thạnh 3 (Cù Lao Dung)

Cơ sở vật chất, trang thiết bị của trường còn thiếu, quạt, đèn bị hư hỏng nhiều; các thiết bị thực hành thí nghiệm hóa, lý không sử dụng được; máy vi tính chưa đủ cho học sinh sử dụng. Các phòng học chỉ đủ cho học chính khóa, không đủ cho học phụ đạo. Nhà vệ sinh dơ; nhà để xe hẹp, không có mái che. Trường ít tổ chức các hoạt động ngoại khóa. Mong muốn trường sửa chữa, trang bị thêm cơ sở vật chất, phương tiện dạy học; thường xuyên tổ chức những phong trào thể thao, văn nghệ, các buổi tham quan di tích lịch sử, hướng nghiệp để tăng tính đoàn kết, giao lưu, học hỏi giữa các học sinh, giáo dục kỹ năng sống cho học sinh.

24. Trường THCS DTNT Mỹ Xuyên (Mỹ Xuyên)

Vị trí của trường ngay dốc cầu nên đường vào trường hơi khó khăn. Đề nghị trường trồng thêm cây xanh; sửa chữa máy chiếu; trang bị thêm quạt và bóng đèn trong khu nội trú; tăng cường hoạt động văn nghệ, vui chơi giải trí.

25. Trường THPT Mỹ Xuyên (Mỹ Xuyên)

Các phòng chức năng của trường xuống cấp, phòng thí nghiệm không đủ trang thiết bị thực hành và hóa chất; phòng vi tính không đủ máy tính; máy chiếu còn ít; hội trường xuống cấp nghiêm trọng, bàn ghế hư hỏng; thư viện hẹp, không cập nhật sách, thiếu ánh sáng và ẩm thấp; internet không đủ mạnh phục vụ nhu cầu học tập của học sinh. Trường không có cây xanh bóng mát; không có nhà đa năng để học thể dục. Khu vệ sinh của giáo viên và học sinh không thuận tiện, không sạch sẽ. Căn tin chưa đảm bảo vệ sinh. Chỗ giữ xe không đủ chỗ đậu xe. Nhà trường ít tổ chức các hoạt động ngoại khóa. Đề xuất trường xây nhà đa năng; nâng cấp trang thiết bị, thư viện; nhà vệ

sinh; xây mới hội trường, bổ sung bàn ghế; trồng thêm cây xanh; tăng cường tổ chức các hoạt động ngoại khóa.

26. Trường THCS Vĩnh Hải (Vĩnh Châu)

Thủ tục nhập học chưa tốt vì khi đăng ký phải đợi lâu và còn phức tạp; sân chơi vào mùa mưa thì đọng nước, rất dơ; khu vực vệ sinh thiếu nước, không sạch sẽ; phòng bộ môn chưa có đủ dụng cụ cần thiết (bàn ghế, máy chiếu, kính hiển vi, dụng cụ thí nghiệm thực hành, máy chiếu). Đề nghị: Khi đăng ký nhập học cần có kế hoạch và quy định hồ sơ rõ ràng; bổ sung bàn ghế, thiết bị thí nghiệm thực hành và máy chiếu; tăng cường công tác vệ sinh trường lớp.

27. Trường THPT Nguyễn Khuyến (Vĩnh Châu)

Trường thiếu trang thiết bị phục vụ học tập, thiếu dụng cụ thí nghiệm Hóa, Lý; máy vi tính không đủ cho học sinh sử dụng; nhà vệ sinh chưa sạch sẽ lại đặt gần phòng học, một số phòng vệ sinh bị hư cửa; sân trường bị ngập nước vào mùa mưa. Việc hướng dẫn các thủ tục nhập học không rõ ràng. Nhân viên của nhà trường có thái độ chưa lịch sự với phụ huynh học sinh. Số ít giáo viên chưa công bằng với học sinh trong kiểm tra, đánh giá. Trường thu một số khoản lệ phí chưa phù hợp. Mong muốn nhà trường bổ sung trang thiết bị dạy học; sửa nhà vệ sinh; giáo viên nên giảm bớt áp lực đối với học sinh và quản lý nghiêm các tiết kiểm tra để đảm bảo tính công bằng trong kiểm tra, đánh giá.

28. Trường THPT Kế Sách (Kế Sách)

Các thủ tục nhập học, chuyển trường thời gian giải quyết khá lâu. Đền, quạt ở một số phòng học bị hư, chưa sửa chữa; máy vi tính và thiết bị còn thiếu, không đủ cho học sinh sử dụng. Mong muốn nhà trường bổ sung thêm máy vi tính, thiết bị dạy học, sách tham khảo; sửa chữa các phòng học; nhà trường tổ chức các hoạt động văn nghệ, thể thao cho học sinh tham gia; tăng cường rèn luyện kỹ năng sống cho học sinh.

29. Trường THPT Thuận Hòa (Châu Thành)

Đường trước trường nhỏ, xe đông, thường ùn tắc giao thông ảnh hưởng việc đi lại. Trường thiếu phòng thực hành, thiếu dụng cụ thí nghiệm; phòng máy vi tính chật hẹp và chưa đủ máy để học sinh có thể thực hành trên máy. Khu vệ sinh của trường chưa sạch sẽ. Đề nghị trường trang bị thêm máy chiếu cho các phòng học; trang bị

thêm máy vi tính; xây dựng căn tin để thuận tiện cho việc ăn uống của học sinh; giảm học phí; giảm thời gian học phụ đạo; giáo viên giảm áp lực học cho học sinh.

30. Trường Tiểu học Mạc Đình Chi (Sóc Trăng)

Các tấm đan lót sân trường có nơi chưa được bằng phẳng, không an toàn khi các em chạy nhảy, đi lại. Mong muốn nhà trường sửa lại sân trường sạch, đẹp và vệ sinh hơn để tạo điều kiện cho các em học sinh giờ ra chơi được sinh hoạt thoải mái; đồng thời sớm đưa màn hình, máy chiếu, công nghệ thông tin vào lớp học.

Phụ lục 4. Phân tích hồi quy

Nghiên cứu tiến hành phân tích hồi quy để xác định mối liên hệ giữa các tiêu chí với biến đánh giá chung ở từng thang đo và giữa 5 biến thành phần của chất lượng dịch vụ giáo dục với biến hài lòng tổng thể của người dân.

Phân tích hồi quy được thực hiện bằng phương pháp hồi quy bội với phần mềm SPSS. Mô hình hồi quy tuyến tính bội được đánh giá độ phù hợp qua hệ số xác định R^2 (R square) và R^2 điều chỉnh (Adjusted R square). Kiểm định F trong phân tích phương sai là một phép kiểm định về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Nó xem biến phụ thuộc có liên hệ tuyến tính với toàn bộ tập hợp các biến độc lập hay không. Giả thuyết H_0 ở đây là: *tất cả các hệ số hồi quy bằng 0* (Hoàng Trọng –Mộng Ngọc, 2008).

Mô hình	R	R^2	R^2 điều chỉnh	Sai số chuẩn ước lượng
Tiếp cận dịch vụ	0.851 ^a	0.724	0.723	0.325
Cơ sở vật chất	0.900 ^a	0.810	0.809	0.341
Môi trường giáo dục	0.868 ^a	0.753	0.752	0.324
Hoạt động giáo dục	0.878 ^a	0.771	0.769	0.307
Kết quả giáo dục	0.892 ^a	0.795	0.794	0.287
<i>Tổng thể dịch vụ giáo dục</i>	<i>0.910^a</i>	<i>0.828</i>	<i>0.827</i>	<i>0.251</i>

Bảng 2. Tổng hợp kết quả độ phù hợp của từng mô hình hồi quy

Bảng 2 cho biết các hệ số xác định R^2 ở từng thang đo đều đạt trên 0.72. Điều này nói lên độ thích hợp của các mô hình này là trên 72%; hay nói cách khác có trên 72% sự biến thiên của biến *đánh giá chung* ở từng thang đo được giải thích bởi các tiêu chí tương ứng trong thang đo đó. Giá trị R^2 điều chỉnh phản ánh chính xác hơn mức độ phù hợp của các mô hình, ta thấy các giá trị này cũng đạt trên 0,72.

Riêng ở thang đo *tổng thể dịch vụ giáo dục*, hệ số xác định R^2 đạt đến 0.828. Điều này nói lên độ thích hợp của mô hình này là 83%; hay nói cách khác 83% sự biến thiên của biến *đánh giá tổng thể sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ nói chung* được giải thích bởi 05 biến thành phần của dịch vụ giáo dục gồm: biến *đánh giá chung về tiếp cận dịch vụ*, biến *đánh giá chung về cơ sở vật chất*, biến *đánh giá chung về môi trường giáo dục*, biến *đánh giá chung về hoạt động giáo dục* và biến *đánh giá chung về kết quả giáo dục*.

Kiểm định F về độ phù hợp của các mô hình hồi qui tuyến tính tổng thể cho thấy tất cả các giá trị *sig* đều bằng 0 giúp ta an tâm bác bỏ giả thuyết H_0 cho rằng tất cả các hệ số hồi qui bằng 0. Như vậy các mô hình hồi qui tuyến tính bội của ta phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được.

Phân tích phương sai ANOVA						
Mô hình		Tổng bình phương	đf	Trung bình bình phương	F	Sig.
Tiếp cận dịch vụ	Hồi qui	304.388	7	43.484	412.088	0.000 ^a
	Phần dư	115.862	1098	0.106		
	Tổng	420.250	1105			
Cơ sở vật chất	Hồi qui	546.586	8	68.323	586.296	0.000 ^a
	Phần dư	127.838	1097	0.117		
	Tổng	674.424	1105			
Môi trường giáo dục	Hồi qui	350.812	8	43.851	419.002	0.000 ^a
	Phần dư	114.809	1097	0.105		
	Tổng	465.620	1105			
Hoạt động giáo dục	Hồi qui	346.470	8	43.309	460.987	0.000 ^a

	Phần dư	103.061	1097	0.094		
	Tổng	449.531	1105			
Kết quả giáo dục	Hồi qui	352.290	5	70.458	852.753	0.000 ^a
	Phần dư	90.887	1100	0.083		
	Tổng	443.176	1105			
Tổng thể dịch vụ giáo dục	Hồi qui	332.498	5	66.500	1056.102	0.000 ^a
	Phần dư	69.264	1100	0.063		
	Tổng	401.762	1105			

Bảng 3. Tổng hợp kết quả kiểm định độ phù hợp của các mô hình

Kết quả kiểm định thống kê các hệ số hồi qui riêng phần trong các mô hình cho thấy: rằng tất cả các biến độc lập (các tiêu chí) ở từng thang đo đều có tác động đến biến phụ thuộc (biên đánh giá chung) với mức ý nghĩa Sig < 0,01. Các hệ số này đo lường sự thay đổi trong giá trị trung bình của biến phụ thuộc Y khi biến độc lập X_k thay đổi một đơn vị.

Phân tích sâu mô hình *tổng thể dịch vụ giáo dục*, ta thấy các hệ số hồi qui đều dương và có giá trị lần lượt như sau: *Đánh giá về tiếp cận dịch vụ* là 0.160, *đánh giá về cơ sở vật chất* là 0.218, *đánh giá về hoạt động giáo dục* là 0.260, *đánh giá về kết quả giáo dục* là 0.160 và *đánh giá về môi trường giáo dục* là 0.222. Nói cách khác, tất cả các thành phần trong dịch vụ giáo dục đều có ý nghĩa trong mô hình và tác động cùng chiều đến *Đánh giá tổng thể về dịch vụ giáo dục của người dân* theo phương trình hồi qui sau:

$$Y = 0.260 x_1 + 0.222 x_2 + 0.218 x_3 + 0.160 x_4 + 0.160 x_5 + \varepsilon$$

Trong đó: y: *Đánh giá tổng thể về dịch vụ giáo dục của người dân.*

x₁: *Hoạt động giáo dục*

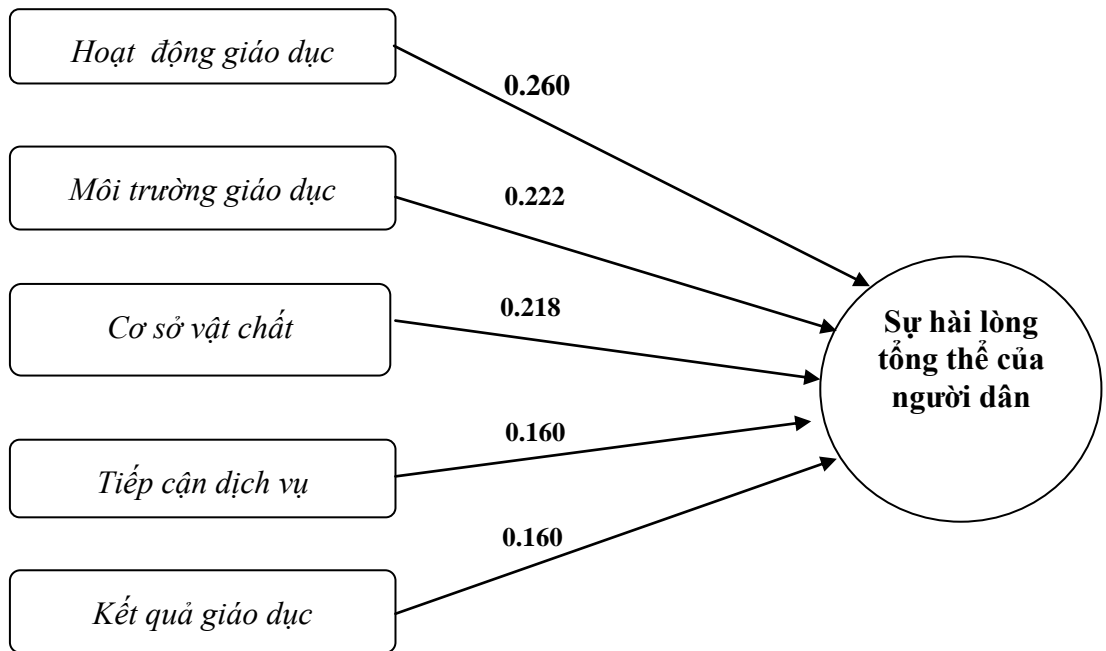
x₂: *Môi trường giáo dục*

x₃: *Cơ sở vật chất*

x₄: *Tiếp cận dịch vụ*

x₅: *Kết quả giáo dục*

Tổng hợp mô hình hồi qui với 05 biến độc lập và 01 biến phụ thuộc được trình bày trong hình 2



Hình 2. Kết quả kiểm định mô hình tổng thể dịch vụ giáo dục

Mô hình trên giải thích được 83% sự thay đổi của biến *Đánh giá tổng thể* là do các biến độc lập trong mô hình tạo ra, còn lại 17% biến thiên được giải thích bởi các biến khác nằm ngoài mô hình. Mô hình cho thấy các biến độc lập đều ảnh hưởng thuận chiều đến mức độ hài lòng của người dân ở độ tin cậy 95% với các hệ số hồi qui riêng phần đều dương.