

THUYẾT MINH

ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CẤP QUỐC GIA

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ ĐỀ TÀI

1	Tên đề tài: Nghiên cứu, đề xuất giải pháp và mô hình tổ chức thực hiện nhằm vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.	1a. Mã số của đề tài: KHGD/16-20.ĐT.033
2	Loại đề tài: <input checked="" type="checkbox"/> Thuộc Chương trình khoa học và công nghệ cấp quốc gia giai đoạn 2016-2020 “nghiên cứu phát triển khoa học giáo dục đáp ứng yêu cầu đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục Việt Nam” Mã số: KHGD/16-20 <input type="checkbox"/> Độc lập <input type="checkbox"/> Khác	
3	Thời gian thực hiện: 24 tháng (từ tháng 10 năm 2018 đến tháng 10 năm 2020)	4 Cấp quản lý Quốc gia <input checked="" type="checkbox"/>
5	Kinh phí thực hiện: Tổng kinh phí: 2.640 (triệu đồng), trong đó: - Từ ngân sách nhà nước: 2.640 (triệu đồng) - Từ nguồn ngoài ngân sách nhà nước: Không	
6	Đề nghị phương thức khoán chi: <input type="checkbox"/> Khoán đến sản phẩm cuối cùng	<input checked="" type="checkbox"/> Khoán từng phần, trong đó: - Kinh phí khoán: 2.640 triệu đồng - Kinh phí không khoán: 0 triệu đồng
7	Chủ nhiệm đề tài: Họ và tên: Nguyễn Thám Ngày, tháng, năm sinh: 07/03/1957 Nam/ Nữ: Nam Học hàm, học vị: Phó Giáo sư, Tiến sĩ Chức danh khoa học: Giảng viên cao cấp Chức vụ: Giảng viên Điện thoại của tổ chức: 0234. 3822132 Mobile: 0903589383 Fax: 0234.3825824 E-mail: nguyenthams@gmail.com Tên tổ chức đang công tác: Trường Đại học Sư phạm - Đại học Huế Địa chỉ tổ chức: 34 Lê Lợi, Thành phố Huế	

8	Thư ký khoa học:
<p>Họ và tên: Đinh Thị Hồng Vân Ngày, tháng, năm sinh: 27/09/1980 Nam/ Nữ: Nữ Học hàm, học vị: Tiến sĩ Chức danh khoa học: Giảng viên Chức vụ: Phó trưởng khoa Điện thoại của tổ chức: 0234. 3822132 Mobile: 01213513579 Fax: 0234.3825824 E-mail: dthvan2000@yahoo.com Tên tổ chức đang công tác: Trường Đại học Sư phạm, Đại học Huế Địa chỉ tổ chức: 34 Lê Lợi, thành phố Huế</p>	
9	Tổ chức chủ trì đề tài:
<p>Tên tổ chức chủ trì đề tài: Trường Đại học Sư phạm - Đại học Huế Điện thoại: 0234.3822132 Fax: 0234.3825824 E-mail: admin@dhsphue.edu.vn Website: http://www.dhsphue.edu.vn/ Địa chỉ: 34 Lê Lợi, thành phố Huế Họ và tên thủ trưởng tổ chức: Lê Anh Phương Số tài khoản: 3713.0.1055690 Tại: Kho bạc Nhà nước tỉnh Thừa Thiên Huế Cơ quan chủ quản đề tài: Đại học Huế</p>	
10	Các tổ chức phối hợp chính thực hiện đề tài
<p>1. Tổ chức 1: Trường Đại học Sư phạm Hà Nội 2 Cơ quan chủ quản: Bộ Giáo dục và Đào tạo Điện thoại: (0211) 3863416 - Fax: (0211) 3863207 Địa chỉ: Phường Xuân Hòa, TX Phúc Yên, Họ và tên thủ trưởng tổ chức: Nguyễn Quang Huy Số tài khoản: 42610000038545 Tại Ngân hàng Đầu tư và phát triển Phúc Yên, Vĩnh Phúc</p> <p>2. Tổ chức 2: Trường Đại học Sư phạm thành phố Hồ Chí Minh Cơ quan chủ quản: Bộ Giáo dục và Đào tạo Điện thoại: 028.38352020 Fax: 028.38398946 Địa chỉ: 280 An Dương Vương, Phường 4, Quận 5, TP. Hồ Chí Minh Họ và tên thủ trưởng tổ chức: Nguyễn Thị Minh Hồng Số tài khoản: 1606201009478 Ngân hàng: Nông nghiệp và Phát triển nông thôn TPHCM, chi nhánh An Phú</p> <p>3. Tổ chức 3: Trường Đại học Đồng Tháp Cơ quan chủ quản: Bộ Giáo dục và Đào tạo Điện thoại: 067.3881518 Fax: 067.388 1713 Địa chỉ: 783, Phạm Hữu Lầu, P.6, Tp. Cao Lãnh, Đồng Tháp Họ và tên thủ trưởng tổ chức: Nguyễn Văn Đệ Số tài khoản: 3713.0.1014235.00000 Tại Kho bạc Nhà nước tỉnh Đồng Tháp</p>	

4. Tổ chức 4: Viện Tâm lý học

Cơ quan chủ quản: Viện Hàn lâm Khoa học Xã hội Việt Nam

Điện thoại: (84-024) 37623935

Địa chỉ: 37 Kim Mã Thượng, Ba Đình, Hà nội, Việt Nam

Họ và tên thủ trưởng tổ chức: Lã Thị Thu Thủy

Số tài khoản: 11520890452014

Tại: Ngân hàng Techcombank Đào Tấn

5. Tổ chức 5: Trường Đại học Sư phạm Thái Nguyên

Cơ quan chủ quản: Đại học Thái Nguyên

Điện thoại: 0208 3851 013

Địa chỉ: 20 Lương Ngọc Quyến, Quang Trung, Tp. Thái Nguyên, Thái Nguyên

Họ và tên thủ trưởng tổ chức: Nguyễn Thị Tính

Số tài khoản: 3713.0.1055710.00000

Ngân hàng: Kho bạc tỉnh Thái Nguyên

6. Tổ chức 6: Trường Cao đẳng Sư phạm Quảng Trị

Địa chỉ: Khu phố 5, Phường 3, TP Đông Hà, Tỉnh Quảng Trị

Điện thoại: 0233 3580 406

Họ và tên thủ trưởng tổ chức: Trương Đình Thăng

Số tài khoản: 0771000583333 Ngân hàng: Vietcombank Quảng Trị

11 Cán bộ thực hiện đề tài			
TT	Họ và tên, học hàm học vị	Chức danh thực hiện đề tài	Tổ chức công tác
1	PGS. TS. Nguyễn Thám	Chủ nhiệm đề tài	Trường Đại học Sư phạm Đại học Huế
2	TS. Đinh Thị Hồng Vân	Thư ký đề tài	Trường Đại học Sư phạm Đại học Huế
3	PGS. TS. Lê Anh Phương	Thành viên chính	Trường Đại học Sư phạm Đại học Huế
4	PGS.TS. Phùng Đình Mẫn	Thành viên chính	Trung tâm Giáo dục thường xuyên, Đại học Huế
5	PGS. TS. Trần Thị Tú Anh	Thành viên chính	Trường Đại học Sư phạm, Đại học Huế
6	PGS. TS. Đậu Minh Long	Thành viên chính	Trường Đại học Sư phạm Đại học Huế
7	PGS. TS. Phan Thị Mai Hương	Thành viên chính	Viện Tâm lý học
8	TS. Hoàng Thị Hạnh	Thành viên chính	Trường Đại học Sư phạm Hà Nội 2

9	TS. Nguyễn Thanh Hùng	Thành viên chính	Trường Đại học Sư phạm Đại học Huế
10	TS. Trương Đình Thăng	Thành viên chính	Trường Cao đẳng Sư phạm Quảng Trị

II. MỤC TIÊU, NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG ÁN TỔ CHỨC THỰC HIỆN ĐỀ TÀI

12	Mục tiêu của đề tài:
<p>12.1. Mục tiêu chung</p> <p>Trên cơ sở nghiên cứu cơ sở lý luận và thực trạng về vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, đề xuất giải pháp và mô hình tổ chức thực hiện nhằm vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.</p> <p>12.2. Mục tiêu cụ thể</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Xây dựng cơ sở lý luận về vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục; 2. Đánh giá thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở nước ta hiện nay; 3. Hoàn thiện bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở Việt Nam; 4. Đề xuất mô hình tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục và vận dụng kết quả vào việc quản lý chất lượng giáo dục ở các cấp; 5. Đề xuất các giải pháp chính sách vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục ở nước ta. 	
13	<p>Tình trạng đề tài:</p> <p><input type="checkbox"/> Mới <input type="checkbox"/> Kế tiếp hướng nghiên cứu của chính nhóm tác giả</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Kế tiếp nghiên cứu của người khác</p>
14	<p>Tổng quan tình hình nghiên cứu, luận giải về mục tiêu và những nội dung nghiên cứu của đề tài:</p> <p>14.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu thuộc lĩnh vực của đề tài</p> <p>Trước khi trình bày tổng quan nghiên cứu, chúng tôi xin làm rõ khái niệm “người dân” trong đề tài này. Người dân là một khái niệm rộng, chỉ toàn thể những con người đang sinh sống trong một quốc gia. Với đề tài “Nghiên cứu, đề xuất giải pháp và mô hình tổ chức thực hiện nhằm vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục”, những đối tượng người dân mà đề tài đề cập đến là những người liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến các dịch vụ giáo dục, bao gồm: người học, phụ huynh, cán bộ công nhân viên trường học, nhà tuyển dụng.</p> <p>Trong nghiên cứu đề xuất giải pháp và mô hình tổ chức thực hiện nhằm vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao</p>

chất lượng giáo dục, sự hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, chất lượng giáo dục và mối liên hệ giữa hai yếu tố này được xem là vấn đề trọng yếu của đề tài. Do đó, trong phần tổng quan, chúng tôi sẽ làm rõ những mảng nghiên cứu này.

*** Những nghiên cứu ở nước ngoài**

Mảng thứ nhất: Những xu hướng nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ giáo dục

Trong những thập niên vừa qua, sự nhận thức về giáo dục và dịch vụ giáo dục đã có những thay đổi lớn. Giáo dục từ triết lý lấy “giáo viên làm trung tâm” chuyển qua “học sinh làm trung tâm”. Đây là một bước tiến dài về nhận thức trong giáo dục, trong đó người học được xem là trung tâm của mọi vấn đề trong quá trình giáo dục và đào tạo. Sự hài lòng của người học, phụ huynh, của các đối tượng khác trong xã hội (ví dụ: các nhà tuyển dụng) là thước đo để đánh giá chất lượng của dịch vụ giáo dục và là cơ sở để nâng cao chất lượng giáo dục. Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng các nước phát triển và kể cả những nước đang phát triển ngày càng quan tâm nhiều hơn đến chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục, dựa vào chỉ số hài lòng để tìm ra các mặt mạnh và điểm yếu của dịch vụ giáo dục, từ đó có thể tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng giáo dục nhằm thỏa mãn nhu cầu của người dân đối với dịch vụ giáo dục. Chẳng hạn như tại Canada, Hiệp hội Giáo dục Canada năm 2007 đã có một cuộc khảo sát lớn về thái độ của người dân đối với giáo dục. Kết quả cho thấy đến 70 – 80 % người dân tham gia khảo sát hài lòng ở mức độ cao với nền giáo dục của Canada; bên cạnh đó, họ cũng muốn cải thiện một số lĩnh vực giáo dục. Nghiên cứu của Cook, Morrison và Phillips thuộc Cơ sở Nghiên cứu Giáo dục quốc gia (National Foundation for Educational Research (NFER) về sự hài lòng của người dân xứ Wales thuộc Vương Quốc Anh trong năm 2012 – 2013 trên các lĩnh vực của giáo dục cũng cho thấy người dân rất quan tâm đến dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của họ phản ánh yếu tố tích cực và điểm mạnh của hệ thống giáo dục của xứ Wales.

Các nghiên cứu quốc tế cho thấy, công cụ đo lường sự hài lòng của người học về dịch vụ giáo dục chủ yếu dựa trên mô hình SERVQUAL do Parasuraman và các cộng sự đề xuất (1988). Thực chất, mô hình SERVQUAL là mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ của khách hàng nói chung. Mô hình SERVQUAL nhằm đo lường mức độ quan trọng/ý nghĩa của 5 nhóm yếu tố đối với khách hàng: (1) **Hữu hình**: nhóm này liên quan đến môi trường vật lý. Nó liên quan đến đến cơ sở vật chất, trang thiết bị, tài liệu truyền thông và sự có mặt của những người cung cấp dịch vụ. (ii) **Độ tin cậy**: tiêu chí này liên quan đến nhận thức của khách hàng về việc nhà cung cấp dịch vụ có cung cấp đúng dịch vụ như đã cam kết một cách đáng tin cậy không; (iii) **Sự đảm bảo**: liên quan đến nhận định của khách hàng về hành vi của người cung cấp dịch vụ trong đó thể hiện sự tự tin thông qua kiến thức và sự lịch thiệp của họ; (iv) **Phản hồi**: Tham số này liên quan đến nhận thức của khách hàng về sự sẵn sàng giúp đỡ của các nhà cung cấp dịch vụ và cung cấp kịp thời dịch vụ; (v) **Đồng cảm/thấu cảm**: tiêu chí này liên quan đến nhận thức của khách hàng về sự chăm sóc của nhà cung cấp dịch vụ và đem lại cho họ sự quan tâm cá

nhân và thể hiện sự tận tâm hết mực.

Đối với lĩnh vực giáo dục đại học, hiện nay, mô hình HEdPERF do Firdaus (2005) phát triển được khá nhiều nhà nghiên cứu ủng hộ và sử dụng. Mô hình này được cụ thể hóa qua một bảng hỏi gồm có 41 mục, đánh giá 5 lĩnh vực chất lượng dịch vụ ở đại học: (i) lĩnh vực không thuộc học đường: liên quan đến những nhiệm vụ do các cán bộ hành chính trong trường đảm trách; (ii) lĩnh vực học đường: liên quan đến nhiệm vụ của giảng viên; (iii) danh tiếng: hình ảnh chuyên nghiệp của trường đại học; (iv) tiếp cận: liên quan đến sự có mặt kịp thời, luôn luôn sẵn sàng hỗ trợ, dễ tiếp cận, thuận tiện của giảng viên và các cán bộ hành chính; (v) những vấn đề liên quan đến chương trình: sự linh động của chương trình, chất lượng của chương trình, sự phù hợp của những học phần đại cương, học phần chuyên môn.

Ngoài ra, gần đây, việc áp dụng mô hình ECSI (European Customer Satisfaction Index – Chỉ số hài lòng của khách hàng Châu Âu) và ASCI (American Customer Satisfaction Index – Chỉ số hài lòng của khách hàng Hoa Kỳ) cũng được chú trọng trong một số nghiên cứu về chỉ số hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đại học (Zhang, Han, Gao, 2008; Chiandotto, Bini, Bertaccini, nd). Mô hình ECSI và mô hình ASCI bao gồm những tiêu chí sau:

(i) Chất lượng theo nhận định: liên quan đến việc đánh giá của khách hàng về trải nghiệm những đặc tính của dịch vụ (phần vật lý - QUAHW) và cả những hỗ trợ trong suốt quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ (liên quan đến yếu tố nhân sự - QUAUW)

(ii) Giá trị (VALU): liên quan đến giá trị của chất lượng trong mối quan hệ với giá được trả, so sánh với các nhà cung cấp dịch vụ khác

(iii) Hình ảnh (IMG): Hình ảnh của nhà cung cấp dịch vụ, thương hiệu, uy tín...

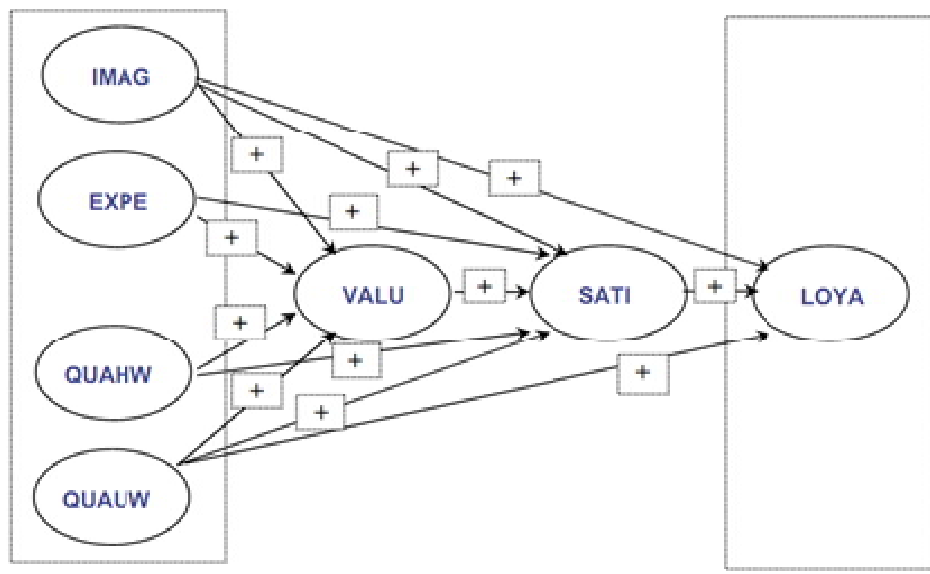
(iv) Mong đợi (EXPE): đây là mức độ chất lượng mà khách hàng trông đợi được nhận và thường nó là kết quả của những kinh nghiệm/trải nghiệm trước đó của khách hàng

Và hệ quả của sự hài lòng là:

(v) Than phiền (COMP): không tiếp tục mua, sử dụng sản phẩm, không giới thiệu cho người khác...

(vi) Trung thành, gắn bó (LOYA): ý định tiếp tục mua sản phẩm, sử dụng dịch vụ, giới thiệu cho người khác...

Mô hình ECSI được mô tả bằng sơ đồ sau:



Mô hình ECSI đối với các dịch vụ giáo dục đại học (Chiandotto, Bini và Battacini, nd)

Ngoài ra, một số nhà nghiên cứu khác lại kế thừa ưu điểm của những mô hình trên hoặc tích hợp các tiêu chí từ nhiều mô hình khác nhau để xây dựng những bộ công cụ, các bảng kiểm, thang đo để đánh giá sự hài lòng trong dịch vụ giáo dục, chẳng hạn như Bacila, Pop, Scridon và Ciornea (2014) xây dựng công cụ để đánh giá sự hài lòng của sinh viên ở các học viên đào tạo kinh tế.

Mảng thứ hai: Chất lượng giáo dục và chỉ số hài lòng

Các nghiên cứu chỉ ra rằng đo lường sự hài lòng của khách hàng là cách để khám phá thị hiếu của khách hàng và hiểu các nhu cầu và mong đợi của họ. Những nghiên cứu/điều tra về sự hài lòng được xem là cơ sở để nâng cao các đặc tính tối ưu của dịch vụ được cung cấp. Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng góp phần xác định và xây dựng một hồ sơ chính xác về nhu cầu điển hình của khách hàng và dịch vụ cụ thể. Một số mô hình đã được sử dụng để đánh giá sự hài lòng của khách hàng nhằm hỗ trợ phân tích các yếu tố kinh tế, xã hội phục vụ cho việc ra các quyết sách và hoạch định chính sách của các cơ sở giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và định hình cho phát triển của dịch vụ trong tương lai (Petruzzellis, D'Ugento và Romanazzi, 2006).

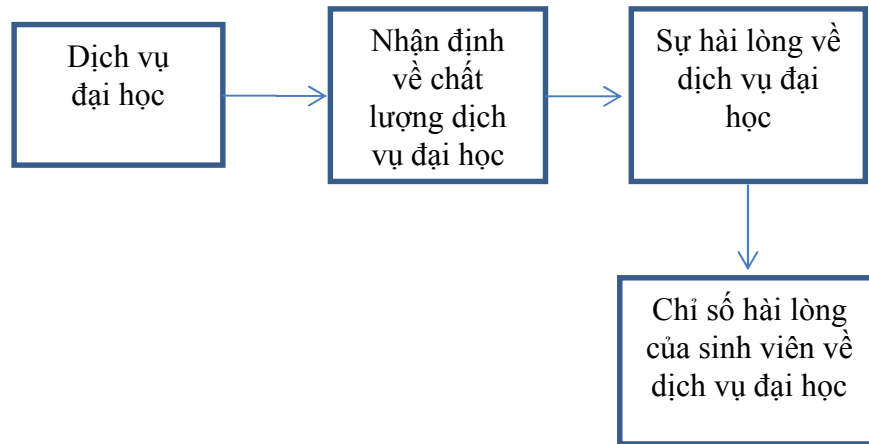
Sự hài lòng của khách hàng liên quan mật thiết với chất lượng dịch vụ và nó là một yếu tố quan trọng đối với bất cứ loại hình dịch vụ nào của các tổ chức (Lee và Hwan, 2005). Để phát triển mối quan hệ với khách hàng hiện tại và thu hút khách hàng mới, nhiều công ty cho rằng chất lượng dịch vụ có tầm quan trọng chiến lược (Ugboma và cộng sự, 2007). Khách hàng quan tâm nhiều đến chất lượng của dịch vụ họ sử dụng. Khách hàng có sự nhận thức tích cực về chất lượng của các dịch vụ đang được cung cấp khi chất lượng của dịch vụ vượt quá sự mong đợi của khách hàng (Anderson, Fornell và Lehmann, 1994). Hay nói cách khác, sự hài lòng đạt được chỉ

khi chất lượng của dịch vụ đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng.

Trong giáo dục bậc phổ thông, cha mẹ học sinh là những người liên quan trực tiếp đến sự lựa chọn trường học cho con. Quyết định lựa chọn trường học và hành vi tìm kiếm trường học tốt cho con cái được định hướng bởi sự hài lòng của cha mẹ. Mức độ hài lòng của cha mẹ đã được nhiều trường tìm cách nghiên cứu và khảo sát để đánh giá và tìm ra cách cải thiện chất lượng giáo dục cung cấp cho người học (Pederson và Wilk, 1993). Các nghiên cứu chỉ ra rằng sự hài lòng của phụ huynh càng cao chứng minh chất lượng giáo dục cao của trường đó bởi vì sự hài lòng được dựa trên sự mong chờ của khách hàng và nhận thức của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Ekinci, 2004; Cronin và Taylor, 1992, Christou và Sigala, 2002).

Trong hệ thống giáo dục, giáo dục đại học được đặc biệt chú trọng bởi nó trực tiếp đào tạo nguồn nhân lực, phục vụ cho sự phát triển kinh tế, văn hóa – xã hội của một quốc gia. Chất lượng dịch vụ giáo dục vì thế là một thách thức lớn đối với các trường đại học. Nhiều trường đại học trên thế giới đã và đang nỗ lực cung cấp những dịch vụ giáo dục chất lượng cao cho khách hàng của mình - những sinh viên - để đáp ứng được sự hài lòng của họ. Sự hài lòng này sẽ kéo theo việc sinh viên gắn bó với trường hơn, thu hút nhiều sinh viên mới hơn và hình ảnh của trường sẽ được nổi bật hơn trong hệ thống giáo dục quốc gia (Arambewela và Hall, 2009). Elliot và Healy (2001) định nghĩa rằng sự hài lòng của sinh viên là thái độ ổn định của cá nhân bắt nguồn từ sự đánh giá đối với các dịch vụ giáo dục mà họ nhận được. Các nghiên cứu liên quan đến dịch vụ giáo dục đại học đều cho thấy nhận định về chất lượng là tiền thân của sự hài lòng của sinh viên (Browne và cộng sự, 1998; Guolla, 1999). Athiyaman (1997) cũng chỉ ra rằng cách tiếp cận dễ dàng nhất trong việc đo lường sự hài lòng của sinh viên là khảo sát nhận định của họ về chất lượng của các dịch vụ mà họ đang thụ hưởng.

Điều này phản ánh lý do tại sao hiện nay các nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đều tập trung vào phân tích hai nguyên tắc cơ bản. Thứ nhất, xem xét liệu sinh viên có tham gia tích cực vào quá trình cung cấp dịch vụ hay không (Lovelock và Young, 1979; Mills và Morris, 1986; Kelly và cộng sự, 1990; Schneider và Bowen, 1995; Zeithaml và Bitner, 1996; Rodie và Kleine, 2000). Thứ hai, xem xét cảm nhận, nhận định của sinh viên về chất lượng dịch vụ, cảm nhận này phụ thuộc vào sự mong đợi của họ về các dịch vụ ấy được đáp ứng đến mức độ nào (Gronroos, 1984, 1990; Parasuraman, Zeithaml và Berry, 1988). Nói một cách cụ thể, mức độ hài lòng phụ thuộc rất lớn vào đánh giá của sinh viên về chất lượng dịch vụ. Vì thế, theo Din và Rajadurai (2010) hầu hết các nghiên cứu về chỉ số sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ đại học đều có chung một cấu trúc như sau:



(Phỏng theo Rohayati Che Din, Jegatheesan Rajadurai, 2010)

Từ các phân tích trên cho thấy các nhà nghiên cứu đều có chung nhận định về mối liên hệ mật thiết giữa chất lượng giáo dục (chất lượng dịch vụ giáo dục) và sự hài lòng của khách hàng (người học, phụ huynh, nhà tuyển dụng). Công thức chung của sự hài lòng của khách hàng (S), như Adityo, Sofianti và Saraswati (2015) định nghĩa là hiệu số của cảm nhận của khách hàng về dịch vụ (P, cái có sau) và sự mong đợi của khách hàng đối với dịch vụ đó (E, cái có trước):

$$S = P - E$$

S= Customer Satisfaction; P = Perception of Performance, E = Expectations

Mảng thứ 3: Quản lý chất lượng tổng thể (TQM) trong việc nâng cao hài lòng khách hàng (Conceptual Framework)

Quản lý chất lượng tổng thể (TQM) là mô hình được quốc tế sử dụng rộng rãi trong tất cả các lĩnh vực quản lý, bao gồm quản lý giáo dục. Trong thực tế, mô hình TQM được nhiều tổ chức chứng minh tính hiệu quả và sự thành công do nó mang lại (Sakthivel, Rajendran và Raju, 2005). TQM, như tên gọi của nó, là mô hình quản lý có định hướng chất lượng nhằm đáp ứng tốt nhất sự hài lòng của khách hàng. Vì vậy, TQM được định nghĩa là hệ thống quản lý của một tổ chức có tính định hướng khách hàng (customer-focused) trong đó tất cả các thành viên của tổ chức đều được động viên/khuyến khích tham gia vào các quy trình quản lý nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm/dịch vụ đáp ứng tối đa nhu cầu khách hàng. Giáo dục được xem như là một dịch vụ và khách hàng của dịch vụ giáo dục được Sallis (2002) phân loại theo nhóm đối tượng theo bảng sau:

- Giáo dục = Dịch vụ
(dịch vụ có giá trị
gia tăng đối
với người học)
- Người học = Khách hàng chính
- Phụ huynh/Nhà quản lý/ = Khách hàng
thứ cấp
Nhà tuyển dụng
- Thị trường lao động/ = Khách hàng cấp
ba
Chính quyền/ Xã hội
- Giáo viên/Nhân viên = Khách hàng nội
bộ

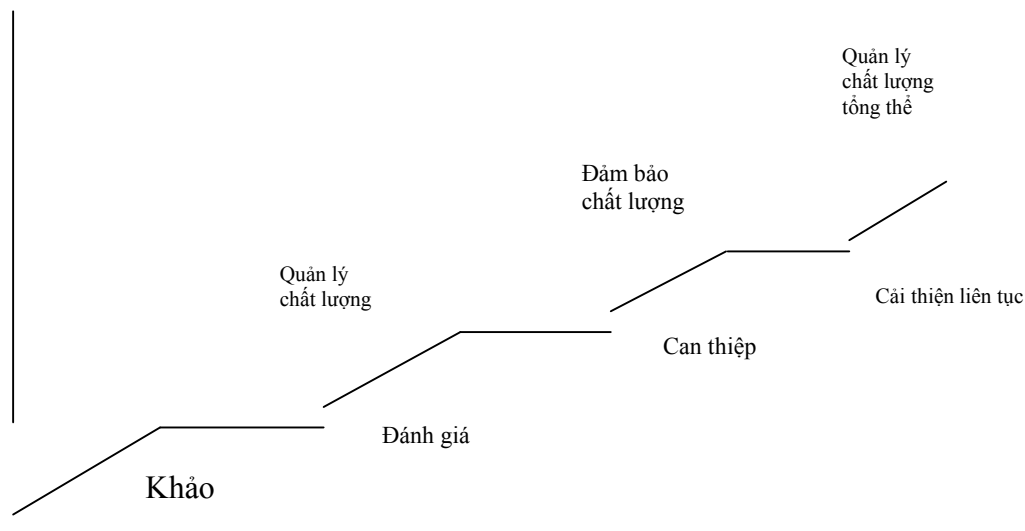
Đối tượng khách hàng của giáo dục (Theo Sallis, 2002)

Sallis (2002) giải thích:

- Khách hàng chính – là người học, đối tượng trực tiếp nhận dịch vụ;
- Khách hàng thứ cấp - chẳng hạn như cha mẹ, các nhà quản lý, người/tổ chức tài trợ giáo dục;
 - Khách hàng cấp ba - những người ít có tính trực tiếp nhưng không kém phần quan trọng đối với giáo dục như nhà tuyển dụng trong tương lai, chính phủ và toàn thể xã hội;
 - Khách hàng nội bộ - toàn bộ nhân viên của nhà trường (giáo viên, nhân viên, cán bộ quản lý), là những người có đóng góp quan trọng trong thành công của tổ chức.

Các nhà nghiên cứu (Chamchong và Ichon, 2005; Sakthivel, Rajendran và Raju, 2005; Sallis, 2002) cho rằng, để đáp ứng được sự hài lòng của khách hàng thì TQM cần phải hiểu và phân loại được từng đối tượng khách hàng mà sản phẩm/dịch vụ cần hướng đến. Chính vì vậy, khi nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng về giáo dục không chỉ tập trung vào đối tượng “Khách hàng chính” (Người học) mà cần phải hướng đến mọi đối tượng khách hàng nhằm tìm ra các biện pháp giúp TQM có hiệu quả nhất và mang lại chất lượng tốt nhất có thể.

Mục tiêu chính của TQM là sự cải thiện có tính liên tục (continuous improvement) nhằm đáp ứng sự hài lòng của khách hàng. Chính vì vậy, TQM được xem là một quy trình quản lý có tính can thiệp (Prevention) để đáp ứng cho sự cải thiện liên tục đó. Trong quản lý giáo dục, Sallis (2002) đề xuất quy trình của sự cải thiện liên tục áp dụng TQM như sau:



Bậc thang của khái niệm chất lượng (Theo Sallis, 2002)

Quy trình cải thiện chất lượng, theo sơ đồ của Sallis (2002), thì TQM cần: (1) Khảo sát: tiến hành khảo sát sự hài lòng của khách hàng vì TQM chính là hình thức quản lý đáp ứng những gì khách hàng cần, khi nào khách hàng cần và cách thức để đáp ứng nhu cầu của khách hàng; (2) Đánh giá: Dùng kết quả khảo sát để phân tích thực trạng, so sánh đối chiếu với thực tế của tổ chức, đề xuất các giải pháp để phát huy mặt mạnh, hạn chế mặt yếu; (3) Can thiệp: Sử dụng các giải pháp đã đề xuất ở giai đoạn Đánh giá để áp dụng vào thực tế, các biện pháp can thiệp được áp dụng nhằm nâng cao chất lượng; (4) Cải thiện liên tục: đánh giá lại các biện pháp can thiệp để tiếp tục nâng cao chất lượng. Quy trình đó có thể được lặp đi lặp lại để có thể cải tiến chất lượng liên tục nhằm thỏa mãn sự hài lòng của khách hàng.

Từ những phân tích trên thì có thể thấy khảo sát sự hài lòng của khách hàng là một trong những tiến trình của TQM. Không thể thiếu vắng sự hiểu biết về mức độ hài lòng của khách hàng nếu muốn cải thiện chất lượng tổng thể của một dịch vụ, một tổ chức. Kết quả sự hài lòng khách hàng là thông tin để cải thiện TQM nhằm tiếp tục đem lại sự hài lòng của khách hàng ở mức cao hơn.

*** Những nghiên cứu ở trong nước**

Việc nghiên cứu về sự hài lòng ở Việt Nam đã được chú trọng, nổi bật từ những năm 2000 trở lại đây. Đã có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của nhiều nhóm đối tượng về các lĩnh vực khác nhau được thực hiện trong khoảng thời gian gần đây. Tiêu biểu là nghiên cứu ở tầm quốc gia của Bộ Nội Vụ. Ngày 08/11/2011, Chính phủ ban hành Nghị quyết số 30C/NQ-CP về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, trong đó xác định mục tiêu “bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đạt mức trên 80%... bảo đảm sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020”. Chính phủ đã giao Bộ Nội vụ chủ trì

xây dựng và triển khai Đề án “Phương pháp đo lường sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”. Theo Quyết định số 1383/QĐ- BNV ngày 28/12/2012 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ, năm 2015, Bộ Nội vụ đã tiến hành triển khai Kế hoạch xác định Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (gọi chung là Chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính - SIPAS). Nghiên cứu đã khảo sát 15.120 mẫu được chọn từ 10 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đại diện 07 vùng trong cả nước. Các yếu tố để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức được đưa ra bao gồm 04 yếu tố cơ bản tạo nên chất lượng của một dịch vụ hành chính do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp: (1) Tiếp cận dịch vụ, (2) Thủ tục hành chính, (3) Sự phục vụ của công chức và (4) Kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước (Bộ Nội Vụ, 2016).

Trên cơ sở kết quả báo cáo về chỉ số SIPAS năm 2015, Bộ Nội Vụ đã ban hành Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 về Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 – 2020. Theo đó, đề án hướng tới mục tiêu xây dựng khung đo lường sự hài lòng để áp dụng thống nhất trong cả nước cho giai đoạn 2017 – 2020 và tiến hành đo lường và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước quy mô quốc gia hàng năm nhằm từng bước nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức. Các tiêu chí đo lường sự hài lòng được hoàn thiện so với Quyết định số 1383/QĐ- BNV, gồm 5 nhóm: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của Cơ quan hành chính nhà nước, (2) Thủ tục hành chính, (3) Công chức trực tiếp giải quyết công việc, (4) Kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công và (5) Tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị. Thực hiện Quyết định này, gần đây nhất, Sở Nội vụ tỉnh Quảng Ninh đã chủ trì, phối hợp với cơ quan liên quan tiến hành điều tra Chỉ số SIPAS trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh và công bố chỉ số SIPAS năm 2017 của tỉnh này (Nguyễn Trung, 2017).

Quỹ Nhi đồng Liên hợp quốc (UNICEF) đã tài trợ cho các nghiên cứu về sự hài lòng của người dân qua nhiều năm ở một số địa phương khó khăn thuộc miền núi và vùng cao Việt Nam. Chẳng hạn như báo cáo khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế tuyến xã của tỉnh Điện Biên (UNICEF, 2014); Báo cáo khảo sát sự hài lòng của người dân về dịch vụ đăng ký khai sinh cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai (UNICEF, 2015); Báo cáo khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế cho bà mẹ và trẻ em tại một số xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Gia Lai (UNICEF, 2016). Các nghiên cứu này áp dụng Thẻ báo cáo công dân (CRC), một công cụ kiểm toán xã hội để thu thập ý kiến phản hồi về chất lượng dịch vụ và đánh giá sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ, đồng thời đưa ra các khuyến nghị cần thiết.

Bên cạnh các nghiên cứu có quy mô lớn cũng đã có nhiều nghiên cứu riêng lẻ về sự hài lòng của các nhóm đối tượng khác nhau được công bố. Chẳng hạn như nghiên cứu của tác giả Hoàng Xuân Bích Loan (2008) về sự hài lòng của khách hàng tại Ngân hàng Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam - chi nhánh thành phố Hồ Chí Minh. Tác giả đã

đưa ra các nhân tố quyết định sự hài lòng của khách hàng bao gồm chất lượng dịch vụ (thể hiện ở tính vượt trội, tính đặc trưng của sản phẩm, tính cung ứng, tính thỏa mãn nhu cầu, tính tạo ra giá trị), giá cả dịch vụ và việc duy trì khách hàng. Nghiên cứu đồng thời đề cập đến các mô hình nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng trên thế giới như mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL là mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ phổ biến và được áp dụng nhiều nhất trong các nghiên cứu marketing; mô hình chỉ số hài lòng của khách hàng CSI (Customer Satisfaction Index Model) được ứng dụng nhằm đo lường sự thỏa mãn của khách hàng đối với các ngành, các doanh nghiệp ở nhiều quốc gia phát triển trên thế giới. Trên cơ sở đó, tác giả đã khảo sát sự hài lòng của khách hàng theo mô hình khảo sát dựa trên năm tiêu chí (1) Thời gian sử dụng dịch vụ, (2) Số lượng dịch vụ khách hàng sử dụng, (3) Số lượng ngân hàng giao dịch, (4) Tiếp tục sử dụng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, (5) Mức độ hài lòng của khách hàng khi giao dịch với ngân hàng. Ngoài ra còn có nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Vân Hạnh (2013) về sự hài lòng đối với cuộc sống của người Việt Nam xét theo các lát cắt nghề nghiệp, việc làm và mức sống. Dưới góc độ xã hội học, nghiên cứu này đã chỉ ra các đặc trưng nhân khẩu của người dân có vai trò hết sức quan trọng ảnh hưởng đến hệ tiêu chuẩn tự đánh giá và mức độ hài lòng của họ đối với cuộc sống. Nghiên cứu mức độ hài lòng của du khách nội địa tại một số điểm du lịch sinh thái ở đồng bằng sông Cửu Long của tác giả Phan Thị Dang (2015) đã đánh giá mức độ hài lòng của du khách, phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của du khách ở một số địa điểm du lịch sinh thái ở đồng bằng Sông Cửu Long.

Trong giáo dục, một lĩnh vực dịch vụ đặc biệt, việc nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ giáo dục đã nhận được sự quan tâm của Chính phủ và các Bộ, ban ngành. Thực hiện Nghị quyết 30C/NQ-CP, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ra quyết định thành lập Ban soạn thảo và Tổ biên tập xây dựng Đề án Đánh giá sự hài lòng của người dân. Tiếp đó, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17/9/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo Phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” do Nguyễn Thị Hoàng Yến và các cộng sự thực hiện.

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Hoàng Yến và cộng sự (2014) là một trong những nghiên cứu hết sức quan trọng ở quy mô lớn về việc xây dựng bộ công cụ đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục. Nhóm nghiên cứu đã định nghĩa giáo dục là một dịch vụ công, kéo dài từ mầm non đến đại học trong hệ thống giáo dục quốc dân. Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được xác định thông qua khảo sát sự hài lòng của người học và cha mẹ/người giám hộ của người học. Nghiên cứu đã khái quát các mô hình đánh giá sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công thông qua phân tích quan hệ giữa chất lượng dịch vụ giáo dục và sự hài lòng của người dân; các yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ giáo dục (bao gồm 06 nhóm yếu tố cơ bản: (1) đội ngũ nhân lực của cơ sở đào tạo, (2) cơ sở vật chất và các trang thiết bị phục vụ trong cơ sở đào tạo, (3) chi phí đào tạo, (4) khả năng sử dụng phương tiện và trang thiết bị phục vụ, (5) chương trình đào tạo, (6) quy mô lớp học và thời gian học

tập); các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục công (gồm các yếu tố thuộc về đặc điểm cá nhân và các yếu tố thuộc về nội dung - các lĩnh vực cấu thành nội dung đánh giá); và mô hình đánh giá sự hài lòng của người dân. Đặc biệt, nghiên cứu đã xây dựng, khảo sát và hoàn thiện bộ công cụ khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công. Bộ công cụ gồm 8 phiếu hỏi, dành cho cha mẹ học sinh ở Mầm non, Tiểu học, THCS, THPT và dành cho học sinh THPT, trung cấp Sư phạm, học viên các Trung tâm giáo dục thường xuyên, sinh viên Cao đẳng Sư phạm và Đại học. Nội dung khảo sát được chia thành 05 tiêu chí chung, với các tiêu chí thành phần cụ thể phản ánh mức độ hài lòng với từng tiêu chí chung. Các tiêu chí thành phần còn được lựa chọn và điều chỉnh sao cho vẫn đảm bảo thống nhất cả hệ thống và phù hợp với đặc điểm riêng của từng cấp học và trình độ đào tạo. Cụ thể như sau:

(1) Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ giáo dục: Tiếp cận thông tin; Sự thuận tiện của các thủ tục và qui trình nhập học, chuyển trường; Tiếp cận địa điểm các cơ sở giáo dục; Chi phí và các chính sách hỗ trợ tài chính.

(2) Cơ sở vật chất, trang thiết bị: Phòng học; Phòng chức năng; Điều kiện phục vụ ứng dụng công nghệ thông tin; Trang thiết bị phục vụ dạy-học; Thư viện; Khu vui chơi, giải trí và khu vệ sinh; Khu ký túc xá, bếp ăn.

(3) Môi trường giáo dục: Sự công bằng trong các hoạt động giáo dục; Sự minh bạch và công khai trong các hoạt động giáo dục; Các mối quan hệ trong nhà trường; Mức độ an toàn và thân thiện trong nhà trường.

(4) Hoạt động giáo dục: Sự phù hợp về nội dung, chương trình giáo dục; Đội ngũ giáo viên và cán bộ; Kiểm tra đánh giá kết quả trong hoạt động giáo dục; Các hoạt động liên quan trong giáo dục.

(5) Kết quả giáo dục: Kết quả học tập; Khả năng thích ứng của người học; Khả năng thực hiện nghĩa vụ công dân.

Nghiên cứu đã tiến hành khảo sát thử ở các cơ sở giáo dục đại diện cho các cấp học và trình độ đào tạo ở 3 tỉnh thành đại diện cho các vùng miền là Hà Nội, Ninh Thuận và Điện Biên. Khảo sát thử được thực hiện thông qua sử dụng phiếu khảo sát soạn sẵn với 1330 cha mẹ học sinh và học sinh/sinh viên; kết hợp quan sát, tọa đàm, và sử dụng phiếu thu thập ý kiến đối với giáo viên và cán bộ quản lý. Kết quả khảo sát thử đã cho thấy các tiêu chí đã xác định cũng như bộ công cụ đã xây dựng là khả thi; quy trình, phương pháp đo lường là tương đối phù hợp.

Từ kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Hoàng Yến và cộng sự, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành văn bản hướng dẫn các địa phương, đơn vị triển khai áp dụng đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục công. Ngày 11/7/2017, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Quyết định 2329/QĐ-BGDĐT phổ biến Bộ công cụ khảo sát và tài liệu Hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trong cả nước. Theo đó, việc điều tra khảo sát sẽ được thực hiện trên phạm vi toàn quốc đối với tất cả các cấp học và trình độ đào tạo. Nhiều tỉnh thành

trong cả nước đã vận dụng/lên kế hoạch vận dụng bộ công cụ và tài liệu hướng dẫn để triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công như Phú Yên, Vĩnh Phúc, Long An, Thừa Thiên Huế, Đắk Lắk...

Một số nghiên cứu riêng lẻ về sự hài lòng của người học – khách hàng chủ yếu của các dịch vụ giáo dục cũng đã được công bố, tuy nhiên chỉ tập trung chủ yếu ở lĩnh vực giáo dục đại học. Chẳng hạn như nghiên cứu của Nguyễn Thành Long (2006) tại Trường Đại học An Giang sử dụng thang đo SERVPERF đánh giá chất lượng đào tạo với sinh viên của trường đại học này. Kết quả nghiên cứu cho thấy: các yếu tố giảng viên, cơ sở vật chất và sự tin cậy vào nhà trường là ba yếu tố quan trọng nhất của chất lượng đào tạo, trong đó giảng viên là thành phần hàng đầu tác động đến sự hài lòng của sinh viên. Công trình của Phạm Thị Liên (2016) về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học ở Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội cũng thuộc hướng nghiên cứu này. Tác giả nhận định rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ cùng chiều với nhau thông qua khái quát các nghiên cứu trên thế giới về vấn đề này. Tác giả đồng thời đưa ra các nghiên cứu vận dụng mô hình SERVQUAL để đánh giá chất lượng đào tạo. Trên cơ sở đó, tác giả đã đưa ra mô hình các thành phần ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đào tạo và khảo sát mức độ tác động của các thành phần đó đến sự hài lòng của sinh viên, bao gồm cơ sở vật chất, chương trình đào tạo, giảng viên, khả năng phục vụ. Tuy nhiên, các yếu tố này mới giải thích được 54,1% sự biến thiên về sự hài lòng của người học. Mẫu nghiên cứu khá nhỏ, chỉ ở phạm vi một trường cũng là hạn chế của đề tài nghiên cứu này. Bên cạnh đó, còn có các nghiên cứu khác của Nguyễn Thị Thắm (2010) khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại trường Đại học Khoa học Tự nhiên, Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh, Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phương, và Vũ Thị Hồng Loan (2016) về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của trường Đại học Lâm Nghiệp...

Như vậy, những nghiên cứu về sự hài lòng ở Việt Nam đã dần kế thừa, tiếp cận các tiêu chuẩn và tiêu chí quốc tế. Tuy nhiên, các nghiên cứu về sự hài lòng của người dân trong lĩnh vực giáo dục mới chủ yếu tập trung khảo sát ở nhóm đối tượng người học.

Kết luận:

Từ phân tích tổng quan tình hình nghiên cứu trong và ngoài nước có thể nhận thấy nghiên cứu sự hài lòng khách hàng trong giáo dục hầu hết chỉ tập trung vào đối tượng người học - “Khách hàng chính” mà thiếu sự nghiên cứu thấu đáo đối với các đối tượng khách hàng khác của dịch vụ giáo dục. Đây chính là hạn chế mà các nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng cần xem xét và cải thiện. Bên cạnh đó, các công bố về việc áp dụng chỉ số hài lòng trong nâng cao chất lượng giáo dục nói chung, áp dụng TQM nói riêng vẫn còn thiếu vắng trong cơ sở lý luận hiện nay ở Việt Nam.

14.2 Luận giải về sự cần thiết, tính cấp bách, ý nghĩa lý luận và thực tiễn của đề tài

Ngày nay, không có một quốc gia nào có thể đạt được sự phát triển bền vững mà không có sự đầu tư bền vững vào nguồn nhân lực. Đầu tư bền vững cho nguồn nhân lực nói rộng ra là đầu tư cho giáo dục. Trong suốt thế kỷ XXI, thực tiễn đã chứng minh, giáo dục là yếu tố quyết định việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và năng suất lao động của một quốc gia (Basheer, 2007). Giáo dục trở thành một nhân tố chính để xác định tiêu chuẩn sống của người dân, “sức khỏe” của thị trường lao động, mức độ phát triển của nền kinh tế. Trong kỷ nguyên hiện đại, giáo dục được xem thuộc về các ngành dịch vụ và là ngành mũi nhọn, đóng góp chính yếu vào sự phát triển kinh tế và sự hưng thịnh của quốc gia (Feigenbaum, 1994). Tuy nhiên, khác với các ngành dịch vụ khác, giáo dục là một loại hình dịch vụ đặc biệt, trong đó, học sinh/sinh viên vừa là đối tượng vừa là chủ thể của dịch vụ. Học sinh/sinh viên vừa là người hưởng thụ dịch vụ, vừa là chủ thể góp phần tạo nên chất lượng dịch vụ đó. Giáo dục không tạo ra một sản phẩm cụ thể, mà tạo ra một “sản phẩm trừu tượng”, đó là kiến thức, kỹ năng, chuẩn mực đạo đức và giá trị xã hội được hội tụ trong một cá nhân cụ thể (Shah, 2013). Chính vì vậy, giáo dục có mức ảnh hưởng sâu rộng lên toàn thể một quốc gia bởi vì mọi người dân vừa là đối tượng vừa là chủ thể của giáo dục.

Để nâng cao chất lượng giáo dục, việc khảo sát và đánh giá sự hài lòng của người dân về nền giáo dục của quốc gia thường rất được chú trọng. Nó được xem như cơ sở quan trọng để có những định hướng, cải cách hệ thống giáo dục phù hợp với nguyện vọng và mong muốn của toàn dân. Chất lượng giáo dục, cũng giống như các dịch vụ khác, được đo lường bằng sự hài lòng của khách hàng (Lassar, Manolis và Winsor, 2000). Sự hài lòng về dịch vụ giáo dục không chỉ đo bởi đối tượng trực tiếp được hưởng thụ là học sinh/sinh viên mà được đo bởi toàn xã hội bởi lẽ mọi người trong xã hội được trực tiếp hoặc gián tiếp hưởng thụ kết quả do dịch vụ giáo dục tạo ra. Rất nhiều nghiên cứu đã chỉ ra mối liên hệ chặt chẽ giữa chất lượng (dịch vụ) giáo dục và sự hài lòng của khách hàng (ví dụ: Lee, Lee và Yoo, 2000; Sureshchandar, Rajendran và Anantharaman, 2002; Ooi, Lin, Tan và Chong, 2011). Không chỉ ở các nước phát triển mà ngay ở những nước đang phát triển, việc nghiên cứu, khảo sát sự hài lòng của học sinh/sinh viên đối với các dịch vụ giáo dục, để trên cơ sở đó nâng cấp chất lượng của các dịch vụ này, đang đặc biệt được khuyến khích thực hiện. Hiện nay, có khá nhiều nghiên cứu thực nghiệm về sự hài lòng của người học, đặc biệt là đối tượng sinh viên ở bậc giáo dục đại học, về việc xây dựng chỉ số hài lòng của người học, đặc biệt trong môi trường bán công lập. Có thể kể đến một số nghiên cứu khá tiêu biểu gần đây của một số tác giả như Brochado (2009), Douglas, McClelland, và Davies (2008) hay Arneric, Talaja, và Prka (2010), Finney và Finney (2010)... Tuy nhiên, thống kê các nghiên cứu về sự hài lòng cho thấy đa số các nghiên cứu tập trung vào đối tượng khách hàng học sinh/sinh viên, trong khi đó, các khách hàng hưởng thụ dịch vụ gián tiếp khác như phụ huynh, nhà tuyển dụng chưa được quan tâm nghiên cứu đúng mức.

Trong tiến trình toàn cầu hóa và hội nhập, giáo dục Việt Nam cũng dần tiếp cận

các tiêu chuẩn/tiêu chí quốc tế trong giáo dục. Việc nghiên cứu sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ giáo dục đã nhận được sự quan tâm không chỉ của các nhà nghiên cứu mà còn của Chính phủ và các Bộ, ban ngành. Đã có nhiều nghiên cứu riêng lẻ tại Việt Nam tiếp cận sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục (chẳng hạn như Nguyễn Thành Long (2006); Phạm Thị Liên (2016); Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phương, Vũ Thị Hồng Loan (2016); Nguyễn Thị Thắm (2010)...). Tuy nhiên, có thể thấy, các công trình đó cũng chỉ tập trung nghiên cứu sự hài lòng của sinh viên – đối tượng khách hàng chính đối với chất lượng dịch vụ giáo dục. Bộ Giáo dục & Đào tạo đã ban hành Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17/9/2013 phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” do nhóm nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Hoàng Yến (chủ nhiệm) thực hiện. Từ kết quả nghiên cứu của nhóm Nguyễn Thị Hoàng Yến, năm 2017, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Quyết định 2329/QĐ-BGDĐT phổ biến Bộ công cụ khảo sát (gồm 08 phiếu khảo sát) và tài liệu Hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công. Nhóm đối tượng khách hàng mà các nghiên cứu/quyết định này hướng tới không chỉ tập trung ở người học mà còn ở phụ huynh/người giám hộ của người học. Tổng quan tình hình nghiên cứu cho thấy chỉ số hài lòng của khách hàng và chất lượng dịch vụ giáo dục có mối quan hệ mật thiết với nhau. Tuy nhiên, các nghiên cứu ở Việt Nam hiện nay chỉ mới dừng lại ở việc khảo sát chỉ số hài lòng của người dân, chưa đề cập đến việc áp dụng các chỉ số này để cải tiến chất lượng dịch vụ giáo dục.

Kế thừa kết quả của Nguyễn Thị Hoàng Yến và cộng sự (2014) và các nghiên cứu trước, trong đề tài này, nhóm nghiên cứu đề xuất giải pháp và mô hình để tổ chức thực hiện nhằm vận dụng bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng một cách có hiệu quả nhằm nâng cao chất lượng giáo dục. Để thực hiện những mục tiêu của đề tài, nghiên cứu này sẽ sử dụng mô hình Quản lý chất lượng tổng thể TQM làm khung khái niệm/khung nghiên cứu. TQM là mô hình được quốc tế sử dụng rộng rãi trong tất cả các lĩnh vực quản lý, bao gồm quản lý giáo dục – yếu tố đóng vai trò rất quan trọng trong nâng cao chất lượng giáo dục. TQM hướng tới sự cải thiện có tính liên tục nhằm đáp ứng sự hài lòng của khách hàng, do đó, TQM được áp dụng với kỳ vọng cải thiện chất lượng giáo dục/dịch vụ giáo dục nhằm thỏa mãn sự hài lòng của các đối tượng khách hàng khác nhau. Tuy vậy, TQM vẫn còn là khái niệm mới mẻ trong các nghiên cứu liên quan đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ giáo dục ở Việt Nam hiện nay. Việc sử dụng mô hình TQM là nhằm xác định đối tượng khách hàng trong dịch vụ giáo dục nhằm nghiên cứu sự hài lòng của các đối tượng khách hàng khác nhau và là cơ sở để áp dụng kết quả khảo sát sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ giáo dục với mục đích cải thiện chất lượng giáo dục liên tục đáp ứng cho sự phát triển của xã hội. Vì vậy, trong nghiên cứu này, ngoài việc khảo sát áp dụng Bộ chỉ số khảo sát sự hài lòng của Nguyễn Thị Hoàng Yến và cộng sự (2014) dành cho đối tượng “Khách hàng chính” (người học) và “Khách hàng thứ cấp” (phụ huynh), nhóm nghiên cứu Đề tài cần tiếp tục hoàn thiện

Bộ chỉ số khảo sát đối với nhóm đối tượng “Khách hàng nội bộ” và “Khách hàng cấp ba” bởi vì đây được xác định là những đối tượng đóng góp quan trọng trong thành công của tổ chức và là đối tượng trực tiếp, gián tiếp tham gia vào tất cả các quá trình của TQM.

15 Liệt kê danh mục các công trình nghiên cứu, tài liệu trong nước và ngoài nước có liên quan đến đề tài đã trích dẫn khi đánh giá tổng quan:

Tài liệu Tiếng Việt

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2013). *Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT về phê duyệt đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”*.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017). *Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT về Ban hành bộ công cụ khảo sát và tài liệu hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công*.
3. Bộ Nội Vụ (2016). *Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước SIPAS 2015*. Truy cập tại <https://moha.gov.vn/DATA/DOCUMENT/2016/05/online%20SIPAS%202015.pdf>
4. Bộ Nội Vụ (2012). *Quyết định số 1383/QĐ-BNV về Phê duyệt đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”*.
5. Bộ Nội Vụ (2017). *Quyết định số: 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 về Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 – 2020*.
6. Chính phủ (2011). *Nghị quyết số: 30c/NQ-CP về: Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020*.
7. Phan Thị Dang (2015). Khảo sát mức độ hài lòng của du khách nội địa tại một số điểm du lịch sinh thái ở đồng bằng sông Cửu Long. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 36, 105-113.
8. Nguyễn Thị Vân Hạnh (2013). Sự hài lòng về cuộc sống của người Việt Nam hiện nay xét trên góc độ nghề nghiệp, việc làm và mức sống. *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, Khoa học Xã hội và Nhân văn*, 29(3), 10-18
9. Nguyễn Thị Xuân Hương, Nguyễn Thị Phụng, Vũ Thị Hồng Loan (2016). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên với điều kiện cơ sở vật chất và phục vụ của trường Đại học Lâm Nghiệp. *Tạp chí khoa học và công nghệ Lâm Nghiệp*, số 2, 163-172.
10. Hoàng Xuân Bích Loan (2008). *Nâng cao sự hài lòng của khách hàng tại Ngân hàng Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam - chi nhánh thành phố Hồ Chí Minh*. Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
11. Nguyễn Thành Long (2006). *Sử dụng thang đo SERVPERF để đánh giá chất*

lượng đào tạo Đại học tại Trường Đại học An Giang. Đề tài nghiên cứu khoa học, Trường Đại học An Giang.

12. Phạm Thị Liên (2016). Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học Trường hợp Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội. *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh*, 32(4), 81-89.
13. Nguyễn Thị Thắm (2010). *Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại trường Đại học Khoa học Tự nhiên, Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh*. Luận văn thạc sĩ Đo lường và Đánh giá trong giáo dục, Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội.
14. Nguyễn Trung (2017). *Quảng Ninh: công bố chỉ số SIPAS năm 2017*. Truy cập tại <http://infonet.vn/quang-ninh-cong-bo-chi-so-sipas-nam-2017-post247128.info>
15. UNICEF (2014). *Báo cáo khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế tuyến xã, Tỉnh Điện Biên*. Truy cập tại https://www.unicef.org/vietnam/vi/Designed_CRC_Dien_Bien-Viet.pdf
16. UNICEF (2015). *Báo cáo khảo sát sự hài lòng của người dân về dịch vụ đăng ký khai sinh cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn, tỉnh Lào Cai*. Truy cập tại https://www.unicef.org/vietnam/vi/Designed_CRC_Report_for_Lao_Cai-Viet-29_Sept.pdf
17. UNICEF (2016). *Báo cáo khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế cho bà mẹ và trẻ em tại một số xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Gia Lai*. Truy cập tại https://www.unicef.org/vietnam/vi/Designed_Gia_Lai_Citizen_Report_Card-Viet.pdf
18. Nguyễn Thị Hoàng Yến (2014). *Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công*. Báo cáo tổng kết nhiệm vụ khoa học và công nghệ cấp Bộ, mã số B2013-37-31NV, Hà Nội.

Tài liệu Tiếng Anh

19. Adityo, O. H., Sofianti, T. D., & Saraswati, T. (2015). Students' Satisfaction Index: A Case Study in SGU. *Proceedings of the International Conference on Innovation, Entrepreneurship and Technology 25-26 November 2015*, BSD City, Indonesia
20. Aljaz, S.M. Irfan, S. Shahbaz, M. Awan, M. Sabir (2011). An empirical model of student satisfaction: case of Pakistani public sector business schools. *Journal of Quality and Technology Management*, 7 (2), 91 – 114.
21. Aldridge, S. and Rowley, J., 1998. Measuring Customer Satisfaction in Higher Education. *Quality Assurance in Higher Education*, 6(4), pp. 197-204.
22. Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Findings from Sweden. *Journal*

of Marketing, 58(3), 53-66

23. Arneric, J., Talaja, A. and Prka, A., 2010. Developing Multivariate Confirmatory Technique in Measuring Students Satisfaction with Education Process. *Croatian Operational Research Review*, 1 (1), pp.192-201.
24. Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528-40.
25. Basheer, A. A. M. (2009). Measuring and evaluating business students satisfaction perception at public and private universities in Jordon. *Asian Journal of Marketing*, 1-19.
26. Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Q. Assur. In Edu*, 174-190.
27. Brown, M.R. and Mazzarol T.M., 2009. The Importance of Institutional Image to Student Satisfaction and Loyalty within Higher Education. *Higher Education*, 58(1), 81-95.
28. Browne, B., Kaldenberg, D., Browne, W., Brown, D. (1998). Student as customer: factors affecting satisfaction and assessments of institutional quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 8(3), 1-14.
29. Chamchong, P., & Ichon, W. (2005). Relationship between Customer Satisfaction and TQM: A case study in the Thai Conveniences Store. *Journal of Management Science Research*, 22(05), 839-856.
30. Chiandotto, B., Bini, M., Bertaccini, B. (nd). Evaluating the quality of the university educational preocess: An application of the ECSI model.
31. Christou, E. & Sigala, M. (2002). Conceptualising the measurement of service quality and TQM performance for hotels: the HOSTQUAL model. *Acta Touristica*, 14(2), 40-69.
32. Cook, R., Morrison, J., Phillips, L. (2014). National Foundation for Educational Research (NFER). National Survey for Wales, 2012-13 Satisfaction with education Final report. Welsh Government Social Research, ISBN 978-1-4734-1350-4
33. Cronin, J. and Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-88
34. Ekinci, Y. (2004). An investigation of the determinants of customer satisfaction. *Tourism Analysis*, 8, 197-203
35. Feigenbaun, A. (1994). Quality education and America's competitiveness. *Quality Prog*, 27, 83-84.
36. Gronroos, C. (1982). *Strategic Management and Marketing in Service Sector*: Marketing Science Institute, Cambridge, MA.
37. Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*: Lexington Books, Lexington, MA.

38. Lassar, W. M., Manolis, C., & Winsor, R. D. (2000). Service quality perspectives and satisfaction in private banking. *Journal of Service Marketing, 14*(3), 244-271.
39. Lee, H., Lee, Y., & Yoo, D. (2000). The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. *Journal of Services Marketing, 14*(3), 217-231.
40. Lee, M. C., & Hwan, I. S. (2005). Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction and Profitability in the Taiwanese Banking Industry. *International Journal of Management, 22*(4), 635-648
41. Lovelock, C.H., Young, R.F. (1979). Look to customers to increase productivity. *Harvard Business Review, 57*, 168-78.
42. Mihai-Florin Bacila., Marcel Ciprian Pop., Mircea Andrei Scridon., Raluca Ciornea. (2014). Development of an instrument for measuring student satisfaction in business educational institutions, *Contemporary Priorities in Business Education. 15*(37), 841 – 856.
43. Ooi, K. B., Tan, B. I., & Chong, A. (2011). Are TQM practices supporting customer satisfaction and service quality? *Journal of Services Marketing, 25*(6), 410-419.
44. Parasuraman, A., Zeithaml V. A., & Berry L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-40
45. Pederson, S., & Wilk, S. (1993). *Iowa behavioral initiative: How can schools better serve students with behavioral needs? What families have to say: A survey report*
46. Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M., & Romanazzi, S. 2006. Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality, 16*(4), 349-364.
47. Sallis, E. (2002). *Total quality management in education*. Kogan Page: London.
48. Sakthivel, P. B., Rajendran, R., & Raju, R. (2005). TQM implementation and students' satisfaction of academic performance. *The TQM Magazine, 17*(6), 573-589
49. Shah, F. T. (2013). Service quality and customer satisfaction in higher education in Pakistan. *Journal of Quality Technology Management, 9*(2), 73-89.
50. Stodnick, M. and Rogers, P. (2008). SERVQUAL to measure the quality of the classroom Experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education, 6* (1), 115-33.
51. Sureschandar, G. S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2002). The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor

specific approach. *Journal of Services Marketing*, 16(4), 363-379.

52. Ugboma, C., Ogwude, I. C., Ugboma, O., & Nadi, K. (2007). Service quality and Satisfaction Measurements in Nigerian Ports: An Exploration. *Maritime Policy and Management*, 34(4), 331-346.

16 | Nội dung nghiên cứu của đề tài:

Nội dung 1: Nghiên cứu cơ sở lý luận về vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục

1.1. Tổng quan các nghiên cứu về vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục

- Tổng quan những nghiên cứu ở nước ngoài
- Tổng quan những nghiên cứu ở trong nước

1.2. Đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục

- Khái niệm về sự hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục
- Phương pháp đo lường mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục
- Mô hình đánh giá sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục

1.3. Vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục

- Một số khái niệm cơ bản
- Nguyên tắc vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục
- Quy trình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục

Nội dung 2: Nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế về xu hướng phát triển của chỉ số mức độ hài lòng, việc đánh giá mức độ hài lòng và vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục

2.1. Nghiên cứu kinh nghiệm của Hoa Kỳ

2.2. Nghiên cứu kinh nghiệm của Trung Quốc

2.3. Nghiên cứu kinh nghiệm của Singapore

2.4. Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam

Nội dung 3: Nghiên cứu, đánh giá thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục góp phần nâng cao chất lượng giáo dục ở Việt Nam hiện nay

3.1. Thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục mầm non

3.2. Thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục tiểu học

3.3. Thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục trung học cơ sở

3.4. Thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục trung học phổ thông

3.5. Thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục trung cấp chuyên nghiệp

3.6. Thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục giáo dục thường xuyên

3.7. Thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục cao đẳng – đại học

Nội dung 4: Hoàn thiện bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở Việt Nam

4.1. Tổng quan về bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục đã có

4.2. Đề xuất một số thay đổi về bộ công cụ đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục

4.3. Thử nghiệm bộ công cụ sau đề xuất thay đổi

4.4. Hoàn thiện bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở Việt Nam

4.5. Xây dựng hướng dẫn sử dụng bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở Việt Nam

Nội dung 5: Đề xuất mô hình tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục và vận dụng kết quả vào việc quản lý chất lượng giáo dục ở các cấp

5.1. Mô hình tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục và vận dụng kết quả vào việc quản lý chất lượng giáo dục

Nghiên cứu tiếp cận mô hình tổ chức thực hiện theo mô hình quản lý chất lượng tổng thể TQM. Theo đó, mô hình này được thực hiện thông qua 4 giai đoạn: Khảo sát, đánh giá, can thiệp và cải thiện liên tục.

Bên cạnh đó, nghiên cứu này cũng xem xét các yếu tố có khả năng tác động đến quá trình tổ chức thực hiện theo mô hình quản lý chất lượng tổng thể TQM, đó là: Người thực hiện, người chịu sự tác động...

5.2. Hướng dẫn thực hiện mô hình tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục và vận dụng kết quả vào việc quản lý chất lượng giáo dục.

5.3. Tổ chức thực nghiệm mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục

Nội dung 6: Đề xuất các giải pháp chính sách vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục góp phần nâng cao chất lượng giáo dục ở Việt Nam

6.1. Đề xuất chính sách và các quy định pháp lý về vấn đề tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục góp phần nâng cao chất lượng giáo

dục.

6.2. Ban hành bộ chỉ số và tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục cho các loại hình giáo dục khác nhau.

6.3. Đề xuất quy chế và quy trình sử dụng kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục.

17 | Các hoạt động phục vụ nội dung nghiên cứu của đề tài:

17.1. Suu tầm/dịch tài liệu phục vụ nghiên cứu (các tài liệu chính)

- Suu tầm các công trình nghiên cứu ở nước ngoài và Việt Nam về vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.
- Lựa chọn dịch một số tài liệu nước ngoài quan trọng liên quan đến đề tài.
- Dự kiến số trang tài liệu dịch là 250 trang.

17.2. Hội thảo/Tọa đàm khoa học (số lượng, chủ đề, mục đích, yêu cầu)

*** Hội thảo khoa học:** 02 Hội thảo

- Hội thảo 1:
 - + Chủ đề dự kiến: Đánh giá mức độ hài lòng của người dân với các dịch vụ giáo dục: Kinh nghiệm thế giới và Việt Nam.
 - + Mục đích: Nhằm làm rõ cơ sở lý luận và thực tiễn của việc xây dựng bộ công cụ đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục; trao đổi kinh nghiệm của thế giới và Việt Nam; trình bày kết quả khảo sát về mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục.
 - + Yêu cầu: Hội thảo mời được các chuyên gia về giáo dục, các nhà khoa học, các nhà quản lý về giáo dục ở các tỉnh thành, phụ huynh tham gia khảo sát...
 - + Quy mô: 120 người, tổ chức trong 1 ngày (02 buổi)
 - + Địa điểm tổ chức: Trường Đại học Sư phạm, Đại học Huế
- Hội thảo 2:
 - + Chủ đề dự kiến: Các giải pháp nâng cao chất lượng giáo dục nhằm đáp ứng sự hài lòng của người học.
 - + Mục đích: Trao đổi khoa học về các giải pháp nâng cao chất lượng giáo dục nhằm đáp ứng sự hài lòng của người học.
 - + Yêu cầu: Hội thảo mời được các chuyên gia về giáo dục, các nhà khoa học, các nhà quản lý về giáo dục ở các tỉnh thành, phụ huynh tham gia khảo sát...
 - + Quy mô: 120 người, tổ chức trong 1 ngày (02 buổi)
 - + Địa điểm tổ chức: TP. Hồ Chí Minh

***Tọa đàm khoa học:** 13 cuộc

+ Tọa đàm 1: Đóng góp ý kiến cho báo cáo tổng quan những nghiên cứu về vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.

- ✓ Yêu cầu: Tọa đàm mời các thành viên của đề tài và một số nhà nghiên cứu tham gia.

- ✓ Quy mô: 30 đại biểu
 - ✓ Địa điểm tổ chức: Trường Đại học Sư phạm Huế
- + Tọa đàm 2: Đóng góp ý kiến cho báo cáo lý luận về vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.
- ✓ Yêu cầu: Tọa đàm mời các thành viên của đề tài và một số nhà nghiên cứu tham gia.
 - ✓ Quy mô: 30 đại biểu
 - ✓ Địa điểm tổ chức: Trường Đại học Sư phạm Huế
- + Tọa đàm 3: Đóng góp ý kiến cho báo cáo kinh nghiệm quốc tế về phát triển chỉ số đánh giá mức độ hài lòng, việc đánh giá mức độ hài lòng và vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục.
- ✓ Yêu cầu: Tọa đàm mời các thành viên của đề tài và một số nhà nghiên cứu tham gia.
 - ✓ Quy mô: 30 đại biểu
 - ✓ Địa điểm tổ chức: Trường Đại học Sư phạm Huế
- + Tọa đàm 4: Đóng góp ý kiến cho công cụ đánh giá thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục.
- ✓ Yêu cầu: Tọa đàm mời các thành viên của đề tài và một số nhà nghiên cứu tham gia.
 - ✓ Quy mô: 30 đại biểu
 - ✓ Địa điểm tổ chức: Trường Đại học Sư phạm Huế
- + Tọa đàm 5: Đóng góp ý kiến cho báo cáo thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục mầm non.
- ✓ Yêu cầu: Tọa đàm mời các thành viên của đề tài và một số nhà nghiên cứu tham gia.
 - ✓ Quy mô: 30 đại biểu
 - ✓ Địa điểm tổ chức: Trường Đại học Sư phạm Huế
- + Tọa đàm 6: Đóng góp ý kiến cho báo cáo thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục tiểu học.
- ✓ Yêu cầu: Tọa đàm mời các thành viên của đề tài và một số nhà nghiên cứu tham gia.
 - ✓ Quy mô: 30 đại biểu
 - ✓ Địa điểm tổ chức: Trường Đại học Sư phạm Huế
- + Tọa đàm 7: Đóng góp ý kiến cho báo cáo thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục trung học cơ sở.
- ✓ Yêu cầu: Tọa đàm mời các thành viên của đề tài và một số nhà nghiên cứu tham gia.
 - ✓ Quy mô: 30 đại biểu
 - ✓ Địa điểm tổ chức: Trường Đại học Sư phạm Huế

+ Tọa đàm 8: Đóng góp ý kiến cho báo cáo thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục trung học phổ thông.

- ✓ Yêu cầu: Tọa đàm mời các thành viên của đề tài và một số nhà nghiên cứu tham gia.
- ✓ Quy mô: 30 đại biểu
- ✓ Địa điểm tổ chức: An Giang

+ Tọa đàm 9: Đóng góp ý kiến cho báo cáo thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục giáo dục thường xuyên và trung cấp chuyên nghiệp.

- ✓ Yêu cầu: Tọa đàm mời các thành viên của đề tài và một số nhà nghiên cứu tham gia.
- ✓ Quy mô: 30 đại biểu
- ✓ Địa điểm tổ chức: Trường Đại học Sư phạm Huế

+ Tọa đàm 10: Đóng góp ý kiến cho báo cáo thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục cao đẳng – đại học.

- ✓ Yêu cầu: Tọa đàm mời các thành viên của đề tài và một số nhà nghiên cứu tham gia.
- ✓ Quy mô: 30 đại biểu
- ✓ Địa điểm tổ chức: Hà Nội

+ Tọa đàm 11: Đóng góp ý kiến cho báo cáo đề xuất một số thay đổi về bộ công cụ đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục.

- ✓ Yêu cầu: Tọa đàm mời các thành viên của đề tài và một số nhà nghiên cứu tham gia.
- ✓ Quy mô: 30 đại biểu
- ✓ Địa điểm tổ chức: Trường Đại học Sư phạm Huế

+ Tọa đàm 12: Đóng góp ý kiến cho báo cáo mô hình tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục và vận dụng kết quả vào việc quản lý chất lượng giáo dục ở các cấp.

- ✓ Yêu cầu: Tọa đàm mời các thành viên của đề tài và một số nhà nghiên cứu tham gia.
- ✓ Quy mô: 30 đại biểu
- ✓ Địa điểm tổ chức: Thành phố Hồ Chí Minh

+ Tọa đàm 13: Đóng góp ý kiến cho báo cáo giải pháp chính sách vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục.

- ✓ Yêu cầu: Tọa đàm mời các thành viên của đề tài và một số nhà nghiên cứu tham gia.
- ✓ Quy mô: 30 đại biểu
- ✓ Địa điểm tổ chức: Trường Đại học Sư phạm Huế

17.3. Khảo sát/điều tra thực tế trong nước (quy mô, địa bàn, mục đích/yêu cầu, nội dung, phương pháp)

*** Khảo sát/điều tra**

- **Phương pháp khảo sát:** điều tra bằng bảng hỏi, phỏng vấn, xin ý kiến chuyên gia.

- **Nội dung khảo sát:**

+ Thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở các trường học

+ Khảo sát thử nghiệm bộ công cụ đánh giá chỉ số hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục sau đề xuất thay đổi.

- **Qui mô và đối tượng khảo sát**

Qui mô khảo sát được thể hiện qua mẫu khảo sát tương ứng với từng nội dung đã được trình bày ở trên. Cụ thể như sau:

+ Mục đích của khảo sát là thu thập dữ liệu thực tế về sự vận dụng bộ chỉ số hài lòng để nâng cao chất lượng giáo dục để khái quát hóa thành mô hình tối ưu trong điều kiện của từng địa phương. Vì thế, mẫu chọn cho khảo sát gồm 2 nhóm là những người trả lời bảng hỏi, và những người trả lời phỏng vấn sâu, tham gia thảo luận nhóm tập trung.

+ Nội dung: khảo sát thực trạng vận dụng bộ chỉ số hài lòng vào nâng cao chất lượng giáo dục

+ Phương pháp chọn mẫu và số lượng mẫu: Việc chọn mẫu được tiến hành theo phương pháp từng bậc như sau.

o *Chọn địa bàn*

Cơ sở chọn địa bàn nghiên cứu gồm:

(1) *Đặc điểm kinh tế - địa lý - xã hội:* Tình hình giáo dục luôn gắn bó chặt chẽ với các đặc điểm kinh tế xã hội của địa phương theo các đặc trưng địa lý khác nhau. Vì thế, địa bàn nghiên cứu cần phản ánh những đặc trưng này. Các địa bàn được lựa chọn cần có các mức độ phát triển kinh tế - xã hội tương đối khác nhau, thuộc các vùng kinh tế - xã hội khác nhau. Đồng thời, tại mỗi tỉnh/ thành được chọn sẽ có trường thuộc khu vực đô thị và trường ở khu vực ven đô. Cách chọn này cho phép thấy được những đặc trưng của vùng, đồng thời thấy được cả đặc trưng của từng khu vực trong 1 vùng.

(2) *Mô hình giáo dục:* Có những khác biệt nhất định về mặt quản lý giáo dục giữa các mô hình giáo dục khác nhau tại Việt Nam giữa trường công lập, trường tư thục và trường quốc tế. Nhóm nghiên cứu dự kiến chọn hai mô hình trường tư thục và trường công lập để so sánh. Do trường quốc tế có những chuẩn mực khá riêng nên tạm thời không được chọn.

Với các tiêu chí trên, nhóm nghiên cứu dự định chọn 4 tỉnh/ thành phố thuộc 4 trong 6 vùng kinh tế - xã hội của nước ta. Đó là: (1) Thành phố Hồ Chí Minh (thuộc vùng Đông Nam bộ); (2) Thừa Thiên Huế (thuộc vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung); (3) Hà Nội (thuộc vùng đồng bằng sông Hồng) và An Giang (thuộc vùng đồng bằng sông Cửu long).

o *Chọn cơ sở giáo dục và đào tạo*

Tại mỗi tỉnh/ thành phố, sau khi nghiên cứu cụ thể địa bàn và trao đổi với các sở

giáo dục và đào tạo về đặc trưng giáo dục ở địa bàn sẽ chọn đại diện các trường thuộc 7 bậc giáo dục và đào tạo khác nhau: mầm non, tiểu học, THCS, THPT, giáo dục thường xuyên, trung cấp chuyên nghiệp, và cao đẳng – đại học. Mô hình công lập và tư thục có những khác biệt nhất định trong định hướng, quản lý và nhiều hoạt động khác, nên tại mỗi tỉnh, nhóm nghiên cứu dự kiến chọn cả 2 mô hình này. Vì thế, trừ giáo dục thường xuyên và trung cấp chuyên nghiệp là hai bậc giáo dục công, các bậc học khác sẽ chọn 2 trường công (1 trường ở khu vực đô thị và 1 ở ven đô) và 1 trường tư thục. Riêng với bậc cao đẳng – đại học, khối trường tư thục chỉ có ở Thành phố Hồ Chí Minh. Số cơ sở giáo dục được chọn chi tiết ở bảng sau:

Các bậc học	Thừa Thiên Huế	TP Hồ Chí Minh	Hà Nội	An Giang
Mầm non	Mỗi tỉnh / thành chọn 1 trường công lập ở đô thị, 1 trường công lập ở vùng ven và 1 trường tư thục Tổng = 12 trường			
Tiểu học – THCS - THPT	Mỗi tỉnh / thành chọn 1 trường công lập ở đô thị, 1 trường công lập ở vùng ven và 1 trường tư thục. Tổng = 36 trường			
Trung cấp chuyên nghiệp	Mỗi tỉnh / thành chọn 1 trường Tổng = 4 trường			
Giáo dục thường xuyên	Mỗi tỉnh / thành chọn 1 trường Tổng = 4 trường			
Cao đẳng – Đại học	1 trường công	1 trường công 1 trường tư	1 trường công	1 trường công
	Tổng = 5 trường			
Tổng số	= 61 trường			

Tổng số cơ sở giáo dục và đào tạo tham gia nghiên cứu tại 4 tỉnh/ thành là 61 trường.

○ *Chọn mẫu*

● *Mẫu định lượng* (trả lời bảng hỏi)

Tại mỗi trường, mẫu khách hàng được chọn gồm các đối tượng sau: học sinh/ sinh viên/ học viên, phụ huynh để trả lời bảng hỏi về mức độ hài lòng với các lĩnh vực chất lượng giáo dục mà bộ chỉ số đã đề cập đến.

Số lượng như sau:

Đối tượng khảo sát	Số lượng người/ cơ sở x số cơ sở	Tổng mẫu
1. Học sinh (Tiểu học, THCS và THPT)	50 x 36	1.800
2. Sinh viên cao đẳng – đại học	50 x 5	250
3. Học viên trung cấp	50 x 4	200

4. Học viên giáo dục thường xuyên	50 x 4	200
5. Phụ huynh	30 x 48	1.440
Tổng số		3.890

- **Mẫu định tính**

- **Mẫu thảo luận nhóm thứ nhất:**

+ Nội dung: cung cấp những thông tin chuyên sâu về hiện trạng vận dụng bộ chỉ số hài lòng nhằm nâng cao chất lượng giáo dục ở từng cơ sở đào tạo, từ đó chỉ ra những đặc thù của sự vận dụng này ở từng cơ sở khác nhau.

+ Phương pháp chọn: Tại mỗi cơ sở có 1 nhóm thảo luận gồm 5 đại diện quản lý các bộ phận liên quan đến 5 lĩnh vực chất lượng giáo dục mà bộ chỉ số hài lòng đề cập đến.

+ Số lượng: Tổng mẫu thảo luận nhóm: 5 người x 61 cơ sở = 305 người.

- **Mẫu phỏng vấn sâu:**

+ Nội dung: cung cấp những thông tin từ góc độ quản lý, chỉ đạo và giám sát việc vận dụng chỉ số hài lòng để nâng cao chất lượng giáo dục ở mỗi cơ sở.

+ Phương pháp chọn: Đối tượng phỏng vấn sâu được chọn theo từng cơ sở đào tạo và là 1 người đại diện lãnh đạo cơ sở giáo dục và đào tạo. Đối với đối tượng cựu sinh viên và nhà tuyển dụng, mỗi đối tượng sẽ phỏng vấn sâu 8 người.

+ Số lượng: Tổng mẫu phỏng vấn sâu là 1 người x 61 cơ sở = 61 người và 16 cựu sinh viên và nhà tuyển dụng.

- **Mẫu thảo luận nhóm thứ hai:**

+ Nội dung: cung cấp những thông tin chuyên sâu về sự hài lòng với chất lượng giáo dục để hoàn thiện bộ chỉ số hài lòng của người dân.

+ Phương pháp chọn: Mỗi đối tượng khách hàng (phụ huynh có con học ở bậc mầm non và phổ thông; học sinh THCS và THPT; học viên giáo dục từ xa, trung học chuyên nghiệp và sinh viên) là một nhóm, mỗi nhóm khoảng 5 người tình nguyện tham gia thuộc đối tượng trong ban phụ huynh học sinh, các học sinh/ họ viên/ sinh viên là cán bộ lớp, đoàn. Họ đại diện cho tiếng nói của nhóm khách hàng tại các cơ sở.

+ Tổng mẫu thảo luận nhóm khách hàng: tại mỗi trường thuộc khối mầm non và tiểu học sẽ có 1 nhóm khách hàng là phụ huynh (tổng 1= 24 nhóm). Tại mỗi trường THCS và THPT có hai nhóm khách hàng là học sinh và phụ huynh (tổng 2 = 48 nhóm). Các trường còn lại, mỗi trường 1 nhóm học viên/ sinh viên (tổng 3 = 13 nhóm). Như vậy tổng mẫu = 5 người x (24 + 48 + 13 nhóm) = 425 người.

Tổng mẫu định tính = 305 + 61 + 16 + 425 = 807 người.

- **Tổng hợp**

Như vậy, tổng hợp qui mô khảo sát của nghiên cứu như sau

Các loại mẫu	Số lượng
1. Số lượng cơ sở giáo dục	61

2. Số lượng người	
- Mẫu định lượng trả lời bảng hỏi	3.890
- Mẫu định tính phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm tập trung	807
Tổng số người	4.697

❖ **Thực nghiệm**

- Phương pháp: Thực nghiệm
- Nội dung: Đánh giá tính khả thi của mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục vào việc nâng cao chất lượng giáo dục.
- Địa bàn: Thừa Thiên Huế và Thành phố Hồ Chí Minh
- Qui mô: Phỏng vấn 40 người tại 2 tỉnh

• **Tổng hợp**

Như vậy, tổng hợp mẫu nghiên cứu ở tất cả các giai đoạn nghiên cứu như sau

Các giai đoạn	Số lượng
1. Mẫu khảo sát	4.697
- Định lượng	3.890
- Định tính	807
2. Mẫu thực nghiệm	40
Tổng số	4.737

17.4. Các hoạt động khác phục vụ nghiên cứu

- Xây dựng công cụ nghiên cứu: bảng hỏi, đề cương phỏng vấn nhóm, cá nhân, đề cương xin ý kiến chuyên gia.
- Tập huấn điều tra thực tiễn
- Gỡ băng phỏng vấn nhóm và cá nhân
- Nhập số liệu và xử lý số liệu điều tra và kết quả phỏng vấn
- Tập huấn thực nghiệm
- Hỗ trợ các trường làm thực nghiệm
- Viết báo cáo nội dung, báo cáo tổng kết
- Công tác tài chính, thanh quyết toán đề tài

18 **Cách tiếp cận, phương pháp nghiên cứu, kỹ thuật sử dụng:**

*** Cách tiếp cận:**

Tiếp cận hệ thống

Cách tiếp cận này đòi hỏi xem xét việc tiến hành nghiên cứu, đề xuất giải pháp, mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục trong mối quan hệ biện chứng với các yếu tố đặc điểm môi trường văn hoá xã hội của mỗi vùng miền, trường học, qua đó nhìn nhận vấn đề này một cách toàn diện.

Tiếp cận lịch sử - logic

Với cách tiếp cận này, nghiên cứu kế thừa, ứng dụng và phát triển có chọn lọc các kinh nghiệm thực tiễn đã có trong lịch sử về giải pháp, mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, từ đó xác định các giải pháp, mô hình phù hợp với thực tiễn của nước ta. Việc nghiên cứu giải pháp, mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục cũng được xem xét theo thời gian, trong bối cảnh lịch sử cụ thể và đồng thời đề xuất một trình tự bao gồm hệ thống các bước thực hiện nội dung theo trình tự, logic hợp lý.

Tiếp cận thực tiễn

Cách tiếp cận này đòi hỏi việc đề xuất giải pháp, mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục phù hợp với thực tiễn của Việt Nam.

*** Phương pháp nghiên cứu, kỹ thuật sử dụng:**

Đề tài sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu, kỹ thuật sau:

• **Phương pháp nghiên cứu lý luận**

Phân tích, tổng hợp, hệ thống hóa những tài liệu trong và ngoài nước liên quan đến vấn đề nghiên cứu nhằm xây dựng cơ sở lý luận, từ đó xác lập cơ sở để xây dựng bảng hỏi khảo sát thực trạng sự hài lòng với dịch vụ giáo dục và vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở các trường học.

• **Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi**

Nhằm tìm hiểu thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở các trường học, đánh giá bộ công cụ đánh giá chỉ số hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục sau đề xuất thay đổi.

• **Phương pháp chuyên gia:**

Lấy ý kiến chuyên gia giáo dục trong việc nghiên cứu, đề xuất giải pháp, mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.

Công cụ sử dụng: Phiếu xin ý kiến chuyên gia

• **Phương pháp phỏng vấn:**

Phỏng vấn các nhóm và một số cá nhân giáo viên/giảng viên, học sinh/sinh viên, phụ huynh về những vấn đề liên quan đến việc nghiên cứu giải pháp, mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.

Công cụ sử dụng: Đề cương phỏng vấn.

Nội dung phỏng vấn được ghi âm bằng ứng dụng VoiceMemo, sau đó được chuyển sang file Microsoft Word và được phân tích bằng phần mềm Nvivo 10.

- **Phương pháp thực nghiệm:**

- **Mục đích:** Đánh giá tính khả thi mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.

- **Nội dung:** Thử nghiệm mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục. Phân tích những điểm ưu và hạn chế của mô hình vận dụng trong điều kiện cụ thể của 1 tổ chức theo từng giai đoạn và hiệu chỉnh mô hình.

- **Phương pháp thống kê toán học:**

Sử dụng phương pháp thống kê toán học để xử lý số liệu điều tra, số liệu thực nghiệm để đánh giá kết quả nghiên cứu.

- **Công cụ sử dụng:** Phần mềm SPSS.

- **Các thông số toán học được sử dụng để xử lý kết quả:**

- + Tính hiệu lực và độ tin cậy của công cụ đo lường (các bảng hỏi điều tra)

- + Phân tích sử dụng thống kê mô tả: Bảng tần suất, điểm trung bình, độ lệch chuẩn.

Các chỉ số này được sử dụng để đánh giá thực trạng và kết quả thực nghiệm.

- + Phân tích sử dụng thống kê suy luận: Phân tích tương quan nhị biến, phân tích so sánh.

Phân tích tương quan nhị biến được sử dụng để đánh giá mối quan hệ giữa các nội dung trong đánh giá mức độ hài lòng với dịch vụ giáo dục.

Phân tích so sánh được sử dụng để đánh giá sự khác biệt về sự hài lòng với dịch vụ giáo dục và vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở góc độ bậc học, tỉnh thành.

- **Phương pháp phân tích định tính**

Sử dụng kỹ thuật mã hóa các nội dung tương đương thành các nhóm nội dung cơ bản về cách thức vận dụng các chỉ số hài lòng của khách hàng tại từng tổ chức giáo dục. Từ đó tổng hợp thành mô hình.

Kết hợp với dữ liệu định lượng, đề tài hướng đến phân tích sự hài lòng của khách hàng chịu ảnh hưởng như thế nào từ các cách thức thực hiện của các tổ chức giáo dục và đề xuất mô hình vận dụng có nhiều ưu thế nhất

19 Phương án phối hợp với các tổ chức nghiên cứu trong nước:

1. Trường Đại học Sư phạm Hà Nội 2:

- Phối hợp điều tra khảo sát thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục nhằm góp phần nâng cao chất lượng giáo dục ở Ninh Bình.

- Nghiên cứu đề xuất giải pháp, mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng

của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.

2. Trường Đại học Sư phạm thành phố Hồ Chí Minh:

- Phối hợp điều tra khảo sát thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục nhằm góp phần nâng cao chất lượng giáo dục ở thành phố Hồ Chí Minh.

- Nghiên cứu đề xuất giải pháp, mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.

- Phối hợp tổ chức hội thảo cấp quốc gia

3. Trường Đại học Đồng Tháp:

- Phối hợp điều tra khảo sát thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục nhằm góp phần nâng cao chất lượng giáo dục ở An Giang.

- Nghiên cứu đề xuất giải pháp, mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.

4. Viện Tâm lý học:

- Phối hợp điều tra khảo sát thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục nhằm góp phần nâng cao chất lượng giáo dục ở Ninh Bình.

- Nghiên cứu đề xuất giải pháp, mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.

5. Trường Đại học Sư phạm Thái Nguyên:

- Phối hợp điều tra khảo sát thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục nhằm góp phần nâng cao chất lượng giáo dục ở Ninh Bình.

- Nghiên cứu đề xuất giải pháp, mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.

6. Trường Cao đẳng Sư phạm Quảng Trị

- Phối hợp điều tra khảo sát thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục nhằm góp phần nâng cao chất lượng giáo dục ở Thừa Thiên Huế.

- Nghiên cứu đề xuất giải pháp, mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.

20	Phương án hợp tác quốc tế: Không có
-----------	--

21	Phương án thuê chuyên gia: Không có
-----------	--

22 Tiến độ thực hiện:					
	Các nội dung, công việc chủ yếu cần được thực hiện; các mốc đánh giá chủ yếu	Kết quả phải đạt	Thời gian (bắt đầu, kết thúc)	Cá nhân, tổ chức thực hiện	Dự kiến kinh phí
1	Nội dung 1: Nghiên cứu cơ sở lý luận về vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục				142,336
	Tổng quan các nghiên cứu về vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục	Báo cáo tổng quan các nghiên cứu về vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục	T12/2018 -T2/2019	PGS. TS. Nguyễn Thám TS. Đinh Thị Hồng Vân TS. Nguyễn Thanh Hùng PGS. TS. Lê Anh Phương PGS. TS. Đậu Minh Long	
	Đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục	Báo cáo lý luận đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục	T3-4/2019	PGS. TS. Trần Thị Tú Anh PGS. TS. Phan Thị Mai Hương	
	Vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục	Báo cáo lý luận vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục	T3-4/2019	TS. Trương Đình Thăng	
2	Nội dung 2: Nghiên			PGS. TS.	144,143

	<i>cứu kinh nghiệm quốc tế về phát triển chỉ số đánh giá mức độ hài lòng, việc đánh giá mức độ hài lòng và vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục</i>			Nguyễn Thám TS. Đinh Thị Hồng Vân PGS. TS. Lê Anh Phương PGS. TS. Đậu Minh Long PGS. TS. Trần Thị Tú Anh	
	Kinh nghiệm của Hoa Kỳ	Báo cáo kinh nghiệm của Hoa Kỳ	T5/2019	Anh PGS. TS. Phan Thị Mai Hương	
	Kinh nghiệm của Trung Quốc	Báo cáo kinh nghiệm của Canada	T5/2019	TS. Trương Đình Thăng	
	Kinh nghiệm của Singapore	Báo cáo kinh nghiệm của Trung Quốc	T5/2019		
	Rút ra bài học kinh nghiệm cho Việt Nam	Báo cáo tổng kết các bài học cho Việt Nam	T5/2019		
3	<i>Nội dung 3: Nghiên cứu, đánh giá thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở nước ta nhằm góp phần nâng cao chất lượng giáo dục</i>			PGS. TS. Nguyễn Thám TS. Đinh Thị Hồng Vân TS. Nguyễn Thanh Hùng PGS. TS. Lê Anh Phương PGS. TS. Phùng Đình Mẫn PGS. TS. Đậu Minh Long TS. Hoàng Thị Hạnh	246,753
	Thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục mầm non	Báo cáo thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục mầm non	T6-12/2019	PGS. TS. Trần Thị Tú Anh	
	Thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối	Báo cáo thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá	T6-12/2019		

với dịch vụ giáo dục tiểu học	mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục tiểu học		PGS. TS. Phan Thị Mai Hương TS. Trương Đình Thăng
Thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục trung học cơ sở	Báo cáo thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục trung học cơ sở	T6-12/2019	
Thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục trung học phổ thông	Báo cáo thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục trung học phổ thông	T6-12/2019	
Thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục giáo dục thường xuyên	Báo cáo thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục giáo dục thường xuyên	T6-12/2019	
Thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục trung cấp chuyên nghiệp	Báo cáo thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục trung cấp chuyên nghiệp	T6-12/2019	
Thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối	Báo cáo thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá	T6-12/2019	

	với dịch vụ giáo dục cao đẳng – đại học	mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục cao đẳng – đại học			
4	<i>Nội dung 4: Hoàn thiện bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở Việt Nam</i>				209,821
	Tổng quan về bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục đã có	Báo cáo giới thiệu bộ công cụ đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục đã có	T1/2020	PGS. TS. Nguyễn Thám TS. Đinh Thị Hồng Vân TS. Nguyễn Thanh Hùng	
	Đề xuất một số thay đổi về bộ công cụ đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục (công lập và dân lập)	Báo cáo đề xuất một số thay đổi về bộ công cụ đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục	T1/2020	PGS. TS. Phùng Đình Mẫn PGS. TS. Đậu Minh Long PGS. TS. Trần Thị Tú Anh	
	Khảo sát thử nghiệm bộ công cụ sau đề xuất thay đổi	Báo cáo khảo sát thử nghiệm bộ công cụ sau đề xuất thay đổi	T2-3/2010	PGS. TS. Phan Thị Mai Hương	
	Hoàn thiện bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở Việt Nam	Báo cáo hoàn thiện bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở Việt Nam	T4/2020	TS. Trương Đình Thăng	
	Xây dựng hướng dẫn sử dụng bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở Việt Nam	Báo cáo xây dựng hướng dẫn sử dụng bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của	T5/2020		

		người dân về dịch vụ giáo dục ở Việt Nam			
5	<i>Nội dung 5: Đề xuất mô hình tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục và vận dụng kết quả vào việc quản lý chất lượng giáo dục ở các cấp</i>				203,371
	Mô hình tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục và vận dụng kết quả vào việc quản lý chất lượng giáo dục	Báo cáo mô hình tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục và vận dụng kết quả vào việc quản lý chất lượng giáo dục	T5-7/2020	PGS. TS. Nguyễn Thám TS. Đinh Thị Hồng Vân TS. Nguyễn Thanh Hùng PGS. TS. Lê Anh Phương PGS. TS. Phùng Đình Mẫn	
	Hướng dẫn thực hiện mô hình tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục và vận dụng kết quả vào việc quản lý chất lượng giáo dục	Báo cáo hướng dẫn thực hiện mô hình tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục và vận dụng kết quả vào việc quản lý chất lượng giáo dục	T8/2020	PGS. TS. Đậu Minh Long PGS. TS. Trần Thị Tú Anh PGS. TS. Phan Thị Mai Hương TS. Trương Đình Thăng	
	Tổ chức thực nghiệm mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục	Báo cáo kết quả thực nghiệm mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục	T7-8/2020		

6	Nội dung 6: Đề xuất các giải pháp vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục nhằm góp phần nâng cao chất lượng giáo dục ở nước ta				207,458
	Đề xuất chính sách và các quy định pháp lý về vấn đề tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục góp phần nâng cao chất lượng giáo dục	Báo cáo giải pháp đề xuất chính sách và các quy định pháp lý về vấn đề tổ chức thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục góp phần nâng cao chất lượng giáo dục	T8-9/2020	PGS. TS. Nguyễn Thám TS. Đinh Thị Hồng Vân TS. Nguyễn Thanh Hùng PGS. TS. Lê Anh Phương PGS. TS. Phùng Đình Mẫn PGS. TS. Đậu Minh Long TS. Hoàng Thị Hạnh	
	Ban hành bộ chỉ số và tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục cho các loại hình giáo dục khác nhau	Báo cáo giải pháp ban hành bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục cho các loại hình giáo dục khác nhau	T8-9/2020	PGS. TS. Trần Thị Tú Anh PGS. TS. Phan Thị Mai Hương TS. Trương Đình Thăng	
	Đề xuất quy chế và quy trình sử dụng kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục	Báo cáo giải pháp đề xuất quy chế và quy trình sử dụng kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục	T8-9/2020		
6	Dự thảo sách chuyên khảo	Dự thảo sách chuyên khảo	T8-9/2020	PGS. TS. Nguyễn Thám TS. Đinh Thị Hồng Vân TS. Nguyễn Thanh Hùng	89,655

				PGS. TS. Lê Anh Phương PGS. TS. Phùng Đình Mẫn PGS. TS. Đậu Minh Long TS. Hoàng Thị Hạnh PGS. TS. Trần Thị Tú Anh PGS. TS. Phan Thị Mai Hương TS. Trương Đình Thăng	
--	--	--	--	---	--

III. SẢN PHẨM CỦA ĐỀ TÀI

23	Sản phẩm chính của Đề tài và yêu cầu chất lượng cần đạt:		
23.1 Dạng I: Báo cáo khoa học (báo cáo chuyên đề, báo cáo tổng hợp kết quả nghiên cứu, báo cáo kiến nghị); kết quả dự báo; mô hình; quy trình; phương pháp nghiên cứu mới; sơ đồ, bản đồ; số liệu, cơ sở dữ liệu và các sản phẩm khác.			
TT	Tên sản phẩm	Yêu cầu khoa học cần đạt	Ghi chú
1	Báo cáo kinh nghiệm quốc tế về xu hướng phát triển của chỉ số mức độ hài lòng, việc đánh giá mức độ hài lòng và vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục trên thế giới	- Làm rõ được kinh nghiệm quốc tế (Hoa Kỳ, Trung Quốc và Singapore) về xu hướng phát triển của chỉ số mức độ hài lòng, việc đánh giá mức độ hài lòng và vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục trên thế giới. - Đề xuất những vận dụng có thể cho bối cảnh giáo dục Việt Nam trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.	
2	Báo cáo đánh giá thực trạng vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người	- Đảm bảo tính khoa học bằng việc sử dụng các phần mềm nghiên cứu định lượng và định tính	

	dân về dịch vụ giáo dục ở nước ta hiện nay nhằm góp phần nâng cao chất lượng giáo dục	<ul style="list-style-type: none"> - Trình bày phương pháp thu thập và xử lý số liệu rõ ràng - Trình bày kết quả nghiên cứu và phân tích ý nghĩa của kết quả nghiên cứu - So sánh với các nghiên cứu khác trong cùng chủ đề - Chỉ ra được những ưu điểm, hạn chế và những thách thức khi vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở nước ta hiện nay nhằm góp phần nâng cao chất lượng giáo dục 	
3	Bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục (công và tư) ở các cấp học	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục (công và tư) ở các cấp học được hoàn thiện. - Trình bày chi tiết hướng dẫn thực hiện bộ chỉ số và những lưu ý trong quá trình đánh giá mức độ hài lòng của người dân ở địa phương 	
4	Báo cáo đề xuất giải pháp chính sách, mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục nhằm góp phần nâng cao chất lượng giáo dục Việt Nam	<ul style="list-style-type: none"> - Trình bày mô hình vận dụng chỉ số hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục nhằm góp phần nâng cao chất lượng giáo dục Việt Nam - Trình bày các bước thực hiện mô hình - Trình bày kết quả thực nghiệm mô hình - Trình bày các giải pháp đề xuất đảm bảo tính khoa học, tính thực tiễn, tính toàn diện và hệ thống. 	
5	Đào tạo: - 02 thạc sĩ; - Hỗ trợ 01 nghiên cứu sinh.	Nội dung của luận văn, luận án có liên quan đến nghiên cứu đề tài	

23.2 Dạng II: Bài báo; Sách chuyên khảo và các sản phẩm khác

TT	Tên sản phẩm	Yêu cầu khoa học cần đạt	Dự kiến nơi công bố (Tạp chí, Nhà xuất bản)	Ghi chú
1	02 bài báo khoa học	- Đảm bảo tính khoa học,	Tạp chí thuộc danh	

	trong nước	là một phần của kết quả nghiên cứu thực tiễn - Đã được đăng tải hoặc có giấy chấp nhận đăng	mục của Hội đồng CDGSNN	
2	01 bài báo khoa học quốc tế	- Đảm bảo tính khoa học, là một phần của kết quả nghiên cứu thực tiễn - Đã được đăng tải hoặc có giấy chấp nhận đăng	Tạp chí thuộc danh mục ISI/SCOPUS	
3	Tài liệu hướng dẫn sử dụng bộ chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở Việt Nam (Dự thảo)	Đảm bảo tính khoa học, các cơ sở giáo dục có thể sử dụng được trong đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục ở Việt Nam		
4	01 dự thảo tài liệu chuyên khảo về vận dụng chỉ số hài lòng của người dân góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.	- Đảm bảo tính khoa học, phản ánh những nội dung nghiên cứu cơ bản - Dự thảo sách chuyên khảo		

24 Lợi ích của đề tài và phương thức chuyển giao kết quả nghiên cứu:

24.1 Lợi ích của đề tài:

a) Tác động đến xã hội (đóng góp cho việc xây dựng chủ trương, chính sách, pháp luật hoặc có tác động làm chuyển biến nhận thức của xã hội) và tác động đối với ngành, lĩnh vực khoa học (đóng góp mới, mở ra hướng nghiên cứu mới thông qua các công trình công bố ở trong và ngoài nước)

Kết quả nghiên cứu của đề tài làm rõ thực trạng sự hài lòng của người dân với dịch vụ giáo dục và vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục. Dựa trên cơ sở thực tiễn này, đề tài sẽ đề xuất các giải pháp và mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.

Kết quả nghiên cứu là nguồn tài liệu tham khảo hữu ích cho các cơ sở giáo dục trong việc nâng cao chất lượng giáo dục theo hướng đáp ứng sự hài lòng của người dân.

Những công bố kết quả nghiên cứu của đề tài trên các tạp chí sẽ góp phần mở ra hướng nghiên cứu mới trong nâng cao chất lượng giáo dục theo hướng đáp ứng sự hài lòng của người dân.

Kết quả nghiên cứu các tác động đến các cơ sở giáo dục trong việc nhận thức rõ vai trò của việc đáp ứng sự hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục trong việc nâng cao chất

lượng giáo dục; từ đó có ý thức triển khai và thực thi các giải pháp và mô hình vận dụng chỉ số đánh giá mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục.

Có thể nói nghiên cứu này có ý nghĩa rất lớn trong việc nâng cao chất lượng giáo dục tại các cơ sở giáo dục, từ đó tạo nên những bước chuyển lớn trong công cuộc đổi mới toàn diện của nước ta hiện nay.

b) Nâng cao năng lực nghiên cứu của tổ chức, cá nhân thông qua tham gia thực hiện đề tài, đào tạo trên đại học (số người được đào tạo thạc sỹ - tiến sỹ, chuyên ngành đào tạo)

Nghiên cứu được thực hiện bởi một nhóm, trong mỗi nội dung của đề tài, các thành viên đều được phân công công việc một cách rõ ràng, do đó, qua quá trình nghiên cứu, năng lực nghiên cứu của mỗi thành viên cũng như của nhóm sẽ được nâng cao. Những người tham gia nghiên cứu sẽ có thêm điều kiện không chỉ nâng cao kiến thức chuyên môn mà còn có cơ hội rèn luyện kỹ năng nghiên cứu, kỹ năng làm việc nhóm.

Việc triển khai đề tài sẽ góp phần thúc đẩy quá trình giao lưu khoa học và hợp tác nghiên cứu khoa học giữa các cán bộ nghiên cứu, từ đó tăng cường chất lượng và hiệu quả nghiên cứu khoa học của họ.

Bên cạnh đó, các thành viên của đề tài còn tham gia hướng dẫn nghiên cứu sinh, học viên cao học thực hiện luận án, luận văn liên quan đến đề tài. Với sự hướng dẫn tận tình của các thành viên đề tài, khả năng nghiên cứu khoa học của nghiên cứu sinh, học viên cao học sẽ được nâng cao.

24.2 Phương thức chuyển giao kết quả nghiên cứu:

Các nội dung nghiên cứu sẽ được ứng dụng ở các cơ sở giáo dục công lập và tư thục, từ bậc mầm non đến cao đẳng – đại học. Trong bối cảnh hội nhập toàn cầu và kinh tế thị trường, nâng cao chất lượng giáo dục là vấn đề then chốt của các cơ sở giáo dục nhằm khẳng định vị thế của mỗi nhà trường, chính vì vậy, các cơ sở giáo dục đều mong muốn có những giải pháp và mô hình khả thi trong việc nâng cao chất lượng giáo dục theo hướng đáp ứng sự hài lòng của người dân.

Hình thức chuyển giao: Với Bộ Giáo dục và Đào tạo: sẽ phối hợp với Cục Quản lý chất lượng, Chương trình Khoa học và Công nghệ cấp Quốc gia về Khoa học Giáo dục để chuyển giao trực tiếp thông qua các báo cáo; các bài báo; sách. Với các cơ sở giáo dục khác: sẽ chuyển giao thông qua báo cáo, hội thảo, hội nghị chuyên đề.

25 **Phương án trang bị thiết bị máy móc để thực hiện và xử lý tài sản được hình thành thông qua việc triển khai thực hiện đề tài** *(theo quy định tại thông tư liên tịch của Bộ KH&CN và Bộ Tài chính số 16/2015/TTLT-BKHCN-BTC ngày 1/9/2015 hướng dẫn quản lý, xử lý tài sản được hình thành thông qua việc triển khai thực hiện nhiệm vụ KH&CN sử dụng ngân sách nhà nước)*

25.1. Phương án trang bị tài sản *(xây dựng phương án, đánh giá và so sánh để lựa chọn phương án hợp lý, tiết kiệm và hiệu quả nhất, hạn chế tối đa mua mới; thống kê danh mục tài sản cho các nội dung c, d)*

a. Bố trí trong số thiết bị máy móc hiện có của tổ chức chủ trì đề tài *(nếu chưa đủ*

thì xây dựng phương án hoặc b, hoặc c, hoặc d, hoặc cả b,c,d)

b. Điều chuyển thiết bị máy móc

c. Thuê thiết bị máy móc

STT	Danh mục tài sản	Tính năng, thông số kỹ thuật	Thời gian thuê
1			
2			

d. Mua sắm mới thiết bị máy móc

STT	Danh mục tài sản	Tính năng, thông số kỹ thuật
1		
2		

25.2. Phương án xử lý tài sản là kết quả của quá trình triển khai thực hiện đề tài (hình thức xử lý và đối tượng thụ hưởng)

.....

IV. NHU CẦU KINH PHÍ THỰC HIỆN ĐỀ TÀI VÀ NGUỒN KINH PHÍ

(Giải trình chi tiết trong phụ lục kèm theo)

Đơn vị tính: triệu đồng

26	Kinh phí thực hiện đề tài phân theo các khoản chi						
	Nguồn kinh phí	Tổng số	Trong đó				
Trả công lao động trực tiếp + chuyên gia (nếu có)			Nguyên, vật liệu, năng lượng	Thiết bị, máy móc	Xây dựng, sửa chữa nhỏ		
1	2	3	4	5	6	7	8
	Tổng kinh phí						
	<i>Trong đó:</i>	2640,000	1243,536				1396,464
1	Ngân sách nhà nước:						
	a. Kinh phí khoán chi:	2.640,000	1.243,536				1.396,464
	- Năm thứ nhất:	2.640,000	1.243,536				1.396,464
	- Năm thứ hai:	1.676,529	743,052				933,477
	b. Kinh phí không khoán chi:						
	- Năm thứ nhất:						
	- Năm thứ hai:						
2	Nguồn ngoài ngân sách nhà nước						

Thừa Thiên Huế, ngày tháng năm
2018

Chủ nhiệm đề tài

Ngày tháng năm 2018

Văn phòng Chương trình KHGD

Ngày tháng năm 2018
Tổ chức chủ trì đề tài

Ngày tháng năm 2018
Bộ Giáo dục và Đào tạo
TL. Bộ trưởng
Vụ trưởng Vụ Khoa học, Công nghệ
và Môi trường