

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC XÂY DỰNG**

**BÁO CÁO**  
**“ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN**  
**ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG GIAI**  
**ĐOẠN 2016 – 2020” NĂM 2019**

**Hà Nội, 09/2019**

## MỤC LỤC

<b>1. Tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Mục tiêu .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Nội dung .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Mẫu khảo sát .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Kết quả hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công .....</b>	<b>4</b>
2.2.1. Điểm hài lòng .....	4
2.2.2. Tỷ lệ hài lòng chung .....	6
2.2.3. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi .....	7

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

## 1.1. Mục tiêu

Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công lập thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của những đối tượng trực tiếp thụ hưởng những dịch vụ này. Kết quả khảo sát là cơ sở để các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người dân để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân và đảm bảo sự hài lòng của người dân với chất lượng dịch vụ giáo dục công.

## 1.2. Nội dung

Phiếu khảo sát ý kiến sinh viên về đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công bao gồm 28 câu hỏi. Trong đó 22 câu sử dụng hình thức đánh giá mức độ hài lòng theo thang điểm 1 (không hài lòng) đến 5 (rất hài lòng) theo 5 nội dung:

Nội dung 1: Tiếp cận dịch vụ giáo dục

Nội dung 2: Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

Nội dung 3: Môi trường đào tạo

Nội dung 4: Hoạt động giáo dục

Nội dung 5: Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân

Một câu đánh giá chung (đánh giá từ 0 – 100%) và 5 câu hỏi mở.

## 1.3. Mẫu khảo sát

Theo hướng dẫn việc triển khai khảo sát xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công ban hành kèm theo Kế hoạch số 931/KH-BGDĐT ngày 09/9/2019 về Kế hoạch chi tiết thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019, mẫu khảo sát được lựa chọn như sau:

Số lượng phiếu khảo sát dự kiến thu về (Số lượng SV tính theo dữ liệu nhận được từ Phòng CTCT&QLSV tính đến 30/09/2019)

STT	Khoa	Số lượng SV chính quy (N)	Cỡ mẫu yêu cầu (n)	Cỡ mẫu thực tế	Ghi chú
1	XDDD&CN	3.576	359	412	Sinh viên từ năm thứ 2 – năm thứ 5
2	CNTT	1.353	309	309	
3	KTMT	1.392	310	314	
	<b>Tổng số:</b>		<b>978</b>	<b>1.035</b>	

## 2. Kết quả hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

### 2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Đối tượng khảo sát là sinh viên học năm thứ 2 đến năm thứ 5 của Trường Đại học Xây dựng. Các sinh viên này đang theo học một trong ba khoa: Công nghệ thông tin; Xây dựng dân dụng và Công nghiệp; Kỹ thuật môi trường.

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

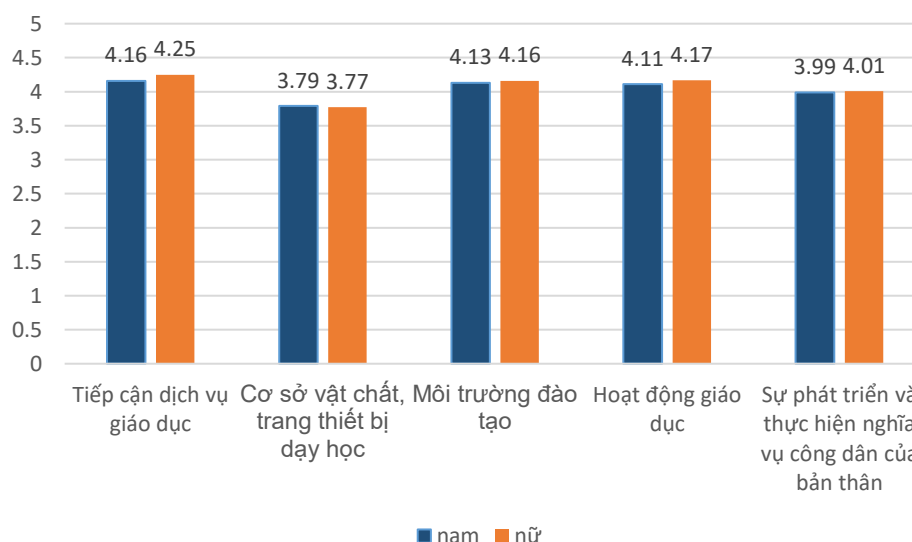
#### 2.2.1. Điểm hài lòng

##### 2.2.1.1. Điểm hài lòng theo giới tính

Trong số 1035 sinh viên tham gia khảo sát, sinh viên nam chiếm 86.9% và sinh viên nữ chiếm 13.1%.

#### a) Điểm hài lòng lĩnh vực

Điểm hài lòng lĩnh vực là điểm trung bình của tất cả các câu hỏi thuộc lĩnh vực đó.



Biểu đồ 2.1. Điểm hài lòng lĩnh vực theo giới tính

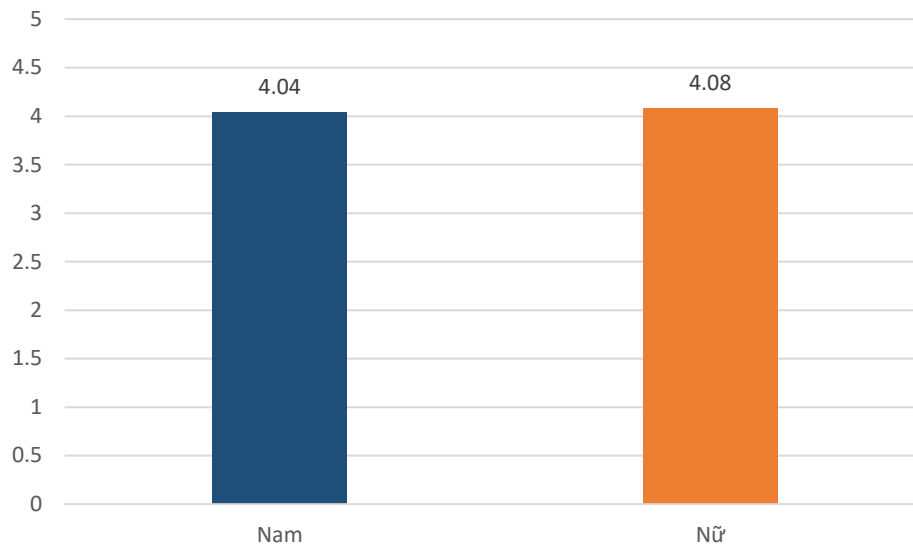
Biểu đồ 2.1 cho thấy Điểm hài lòng của cả nam và nữ đối với lĩnh vực cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học đều thấp nhất so với các lĩnh vực khác. Trong đó nam là 3.79 và nữ là 3.77 trên thang điểm 5. Tuy cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học còn một số hạn chế, nhưng 3.79 và 3.77 trên thang điểm 5 là chấp nhận được.

Điểm hài lòng của cả nam và nữ đối với lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục đều cao nhất so với các lĩnh vực khác, trong đó nam là 4.16 và nữ là 4.25

Như vậy sự đánh giá của sinh viên nam và sinh viên nữ đều rất tích cực đối với lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục, đây chính là một điểm mạnh cần được phát huy.

#### b) Điểm hài lòng chung

Điểm hài lòng chung là điểm trung bình cộng của các điểm hài lòng đối tượng, trong đó điểm hài lòng đối tượng là điểm trung bình cộng của tất cả các câu hỏi.



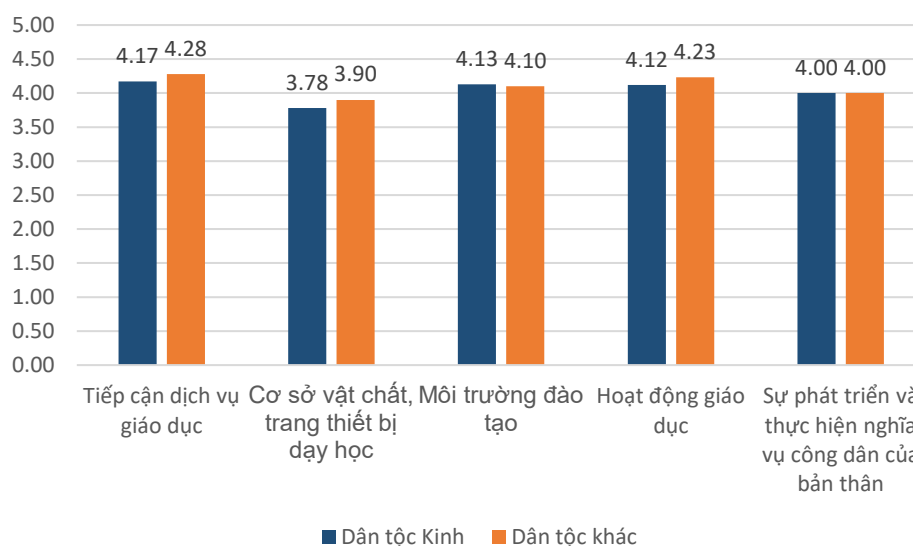
*Biểu đồ 2.2. Điểm hài lòng chung theo giới tính*

Biểu đồ 2.2 cho thấy Điểm hài lòng chung của sinh viên nam (4.04) và sinh viên nữ (4.08) không có sự chênh lệch lớn, và đều đánh giá rất tích cực (đều trên 4 điểm theo thang điểm 5)

#### 2.2.1.2. Điểm hài lòng theo dân tộc

Trong tổng số 1035 sinh viên tham gia khảo sát, sinh viên dân tộc kinh chiếm 99% và sinh viên dân tộc khác chiếm 1%.

##### a) Điểm hài lòng lĩnh vực theo dân tộc



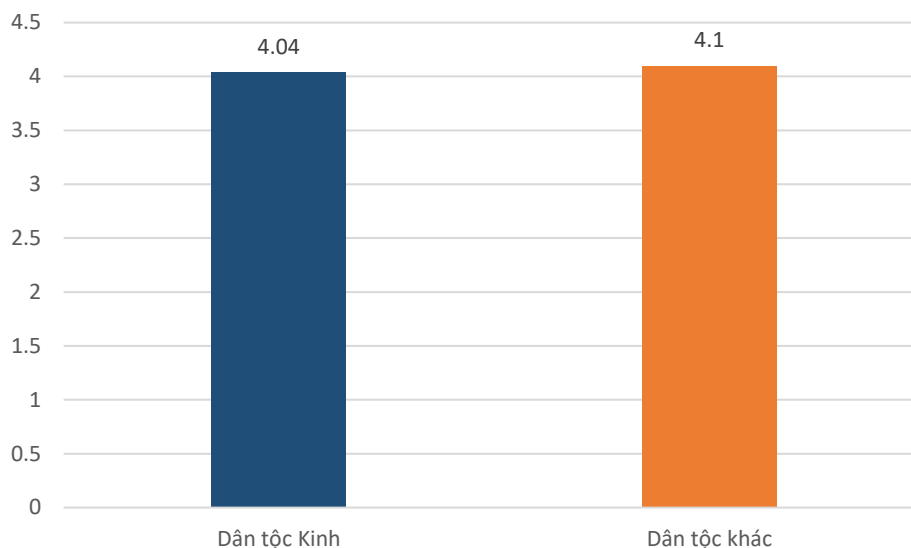
*Biểu đồ 2.3. Điểm hài lòng lĩnh vực theo dân tộc*

Biểu đồ 2.3 cho thấy Điểm hài lòng của cả dân tộc Kinh và dân tộc khác đối với lĩnh vực cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học đều thấp nhất so với các lĩnh vực khác. Trong đó dân tộc kinh là 3.78 và dân tộc khác là 3.90 trên thang điểm 5.

Điểm hài lòng của cả dân tộc kinh và dân tộc khác đối với lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục đều cao nhất so với các lĩnh vực khác. Trong đó dân tộc kinh là 4.17 và dân tộc khác là 4.28

Như vậy sự đánh giá của sinh viên dân tộc kinh và sinh viên dân tộc khác đều rất tích cực đối với lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục, đây chính là một điểm mạnh cần được phát huy.

#### b) Điểm hài lòng chung theo dân tộc



*Biểu đồ 2.4. Điểm hài lòng chung theo dân tộc*

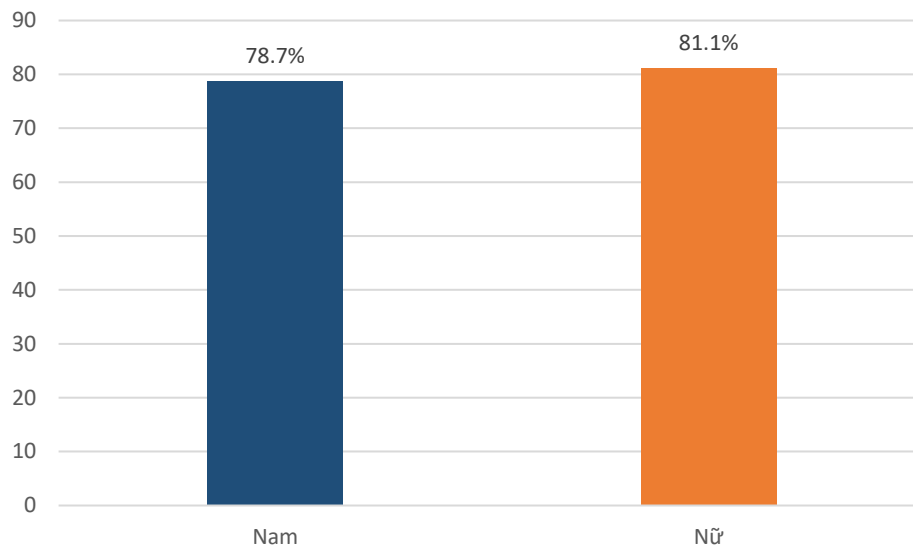
Biểu đồ 2.4 cho thấy Điểm hài lòng chung của sinh viên dân tộc kinh (4.04) và sinh viên dân tộc khác (4.10) cũng không có sự chênh lệch lớn, và đều đánh giá rất tích cực (đều trên 4 điểm theo thang điểm 5)

#### 2.2.2. Tỷ lệ hài lòng chung

Tỷ lệ hài lòng chung là trung bình cộng của tỷ lệ hài lòng đối tượng, trong đó tỷ lệ hài lòng đối tượng là tỷ lệ phần trăm những câu trả lời có điểm 4 và 5.

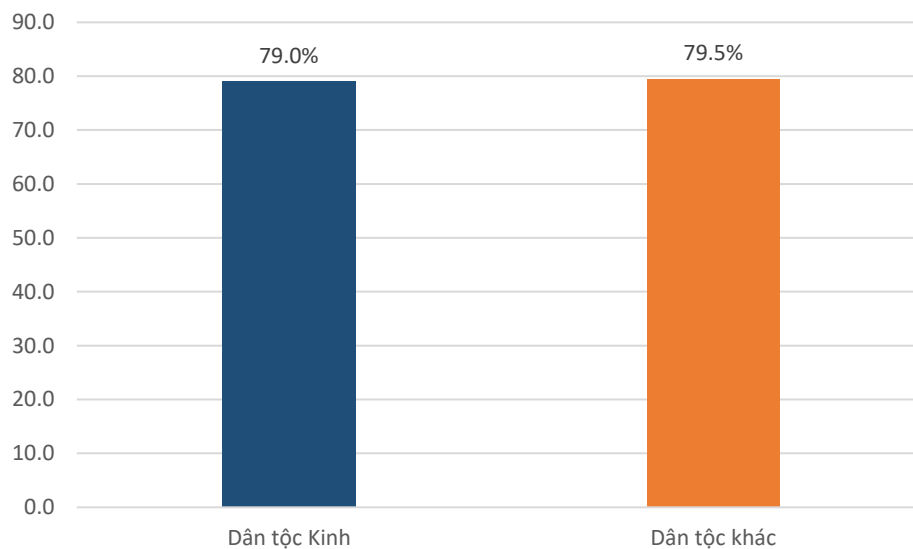
##### 2.2.2.1. Tỷ lệ hài lòng chung theo giới tính

Biểu đồ 2.5 cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của nam (78.7%) có sự chênh lệch không đáng kể so với tỷ lệ hài lòng chung của nữ (81.1%), và tỷ lệ hài lòng đã phản ánh sự đánh giá rất tích cực từ sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công.



*Biểu đồ 2.5. Tỷ lệ hài lòng chung theo giới tính*

#### 2.2.2.2. Tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc



*Biểu đồ 2.6. Tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc*

Biểu đồ 2.6 cho thấy Tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc cũng không có sự chênh lệch lớn giữa dân tộc Kinh và dân tộc khác, tỷ lệ hài lòng của sinh viên dân tộc kinh và sinh viên dân tộc khác đều xấp xỉ 80%, phản ánh sự đánh giá rất tích cực đối với dịch vụ giáo dục công.

#### 2.2.3. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi

Tỷ lệ đáp ứng của trường so với mong đợi của người dân được tính bằng tỷ lệ trung bình chung của tất cả các đối tượng khảo sát (tỷ lệ trung bình chung của câu số 23 trong phiếu hỏi: “Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Anh/chị trước khi đi học”).

Tỷ lệ đáp ứng của Nhà trường so với mong đợi của sinh viên dao động trong khoảng 80 – 98%, trung bình là 88.5%. Điều đó cho thấy, mặc dù chưa hoàn hảo nhưng nhìn chung chất

lượng của các lĩnh vực trong dịch vụ giáo dục công của trường Đại học Xây dựng đã làm hài lòng người học, và cần được tiếp tục phát huy.