

# ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN

**PGS.TS. NGUYỄN THỊ HOÀNG YẾN**  
**ThS.NGUYỄN VĂN CHIẾN - ThS.NGUYỄN THỊ THU MAI**  
Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam

## 1. Đặt vấn đề

Dịch vụ công là tất cả những gì mà nhà nước có trách nhiệm cung ứng cho xã hội<sup>1</sup>. Dịch vụ giáo dục công có thể được hiểu là những hoạt động phục vụ các nhu cầu giáo dục ở tất cả các cấp học và trình độ đào tạo của người dân vì lợi ích chung của xã hội, do nhà nước chịu trách nhiệm trước xã hội (trực tiếp đảm nhận hay ủy quyền và tạo điều kiện cho khu vực tư thực hiện). Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công là một hoạt động rất có ý nghĩa trong bối cảnh hiện nay nhằm đánh giá khách quan chất lượng dịch vụ giáo dục của các cơ quan, tổ chức giáo dục nhà nước, qua đó nắm bắt được nhu cầu, mong muốn của người dân để có những biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ.

Tầm quan trọng của hoạt động giám sát và đánh giá hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước về các dịch vụ công, trong đó có dịch vụ giáo dục đã được đề cập trong một số văn bản pháp lý như: Nghị quyết số 17/2007/NQ-TW ngày 1/8/2007 về việc Đẩy mạnh cải cách hành chính và Nâng cao hiệu quả và hiệu lực của quản lý nhà nước; Nghị quyết số 21/2009/NQ-CP ban hành ngày 12/5/2009 về Chiến lược quốc gia về phòng, chống tham nhũng đến năm 2020 và các quyết định khác của Chính phủ về việc xây dựng tiêu chí giám sát tham nhũng và công tác phòng, chống tham nhũng. Đặc biệt, Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 về Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020 đã đưa ra mục tiêu: từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ sự nghiệp công, 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 đạt mức trên 60% vào năm 2015 và trên 80% vào năm 2020 (khoản e, mục 1 và khoản e, mục 2, Điều 4).

Bài viết này đề cập đến một số vấn đề lý luận, các mô hình lý thuyết, nội dung tiêu chí đo lường và một số kinh nghiệm thực tế từ việc đánh giá dịch vụ công nói chung, dịch vụ giáo dục công nói riêng, từ

đó khuyến nghị cho công tác triển khai vào thực tiễn nước ta hiện nay<sup>2</sup>.

## 2. Cơ sở lý thuyết đo lường sự hài lòng về dịch vụ giáo dục công

Có nhiều mô hình đánh giá mức độ hài lòng đã được thực hiện và áp dụng đặc biệt trong các lĩnh vực cung cấp và cung ứng dịch vụ. Cho đến nay, các mô hình được sử dụng phổ biến phải kể đến là mô hình SERVQUAL do Parasuraman (1985) và cộng sự nghiên cứu và đề xuất vào năm 1988. Mô hình này đo lường sự cảm nhận về dịch vụ thông qua 10 yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ bao gồm: 1/ Tính hữu hình; 2/ Tính tin cậy; 3/ Khả năng đáp ứng; 4/ Năng lực phục vụ; 5/ Khả năng tiếp cận; 6/ Mức độ ân cần; 7/ Thông tin; 8/ Sự tín nhiệm; 9/ Sự an toàn; 10/ Sự đồng cảm. Theo mô hình SERVQUAL, chất lượng dịch vụ là hiệu số giữa mức độ kì vọng về dịch vụ và cảm nhận thực tế về dịch vụ. Trên cơ sở mô hình này, Corin và Taylor (1992) đã cho ra đời một biến thể của SERVQUAL – mô hình SERVPERF, theo đó: chất lượng dịch vụ là mức độ cảm nhận về dịch vụ. Mô hình SERVPERF gồm 05 thành phần cơ bản: 1/ Tính tin cậy: thể hiện khả năng cung cấp dịch vụ phù hợp; 2/ Khả năng đáp ứng: thể hiện sự sẵn sàng phục vụ nhằm cung cấp dịch vụ kịp thời cho người sử dụng; 3/ Năng lực phục vụ: thể hiện trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ; 4/ Sự đồng cảm: thể hiện sự quan tâm, chia sẻ với người sử dụng dịch vụ; 5/ Phương tiện hữu hình: thể hiện qua các trang thiết bị để thực hiện dịch vụ (Cẩm Tường Lam, 2011).

Để vận dụng các mô hình nêu trên trong đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ công nói chung và dịch vụ giáo dục nói riêng thì cần có sự điều chỉnh về mặt công cụ bởi sự khác biệt về bản chất giữa lĩnh vực cung ứng dịch vụ công với các loại hình dịch vụ khác. Chẳng hạn như giáo dục có tính bắt buộc chứ không mang tính lựa chọn như đối với các dịch vụ khác hoặc sự tham gia của phụ huynh người học được xem là một khía cạnh quan trọng khi xác định sự hài lòng của họ đối với chất lượng dịch vụ

<sup>2</sup> Nội dung bài viết có kế thừa một số ý tưởng của nhóm chuyên gia gồm: PGS.TS Nguyễn Đức Chính (Trường Đại học Giáo dục), ThS. Đào Thúy Hiền (Hoa Kỳ) và nhóm nghiên cứu của Trung tâm Phân tích và Dự báo Nhu cầu Đào tạo Nhân lực thuộc Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam do PGS.TS. Nguyễn Thị Hoàng Yến làm trưởng nhóm.

<sup>1</sup> Nguồn: Đối mới hoạt động cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam. Xem thêm: <http://www.vnep.org.vn/Modules/CMS/Upload/6/CUON%20SACH%20VE%20DICH%20VU%20CONG%20pdf.pdf>

bởi họ vừa sử dụng dịch vụ, vừa có thể đóng góp vào quá trình cải thiện chất lượng giáo dục.

Ngoài ra, có thể kể đến những mô hình khác cũng hướng đến đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với các dịch vụ có thể vận dụng vào lĩnh vực đánh giá dịch vụ giáo dục công như mô hình 4P<sup>3</sup> bao gồm: những đặc tính của dịch vụ được cung cấp; những thủ tục, quy trình trong quá trình cung ứng dịch vụ; phẩm chất và năng lực của người trực tiếp cung cấp dịch vụ và khả năng đối phó, xử lý các tình huống trong quá trình cung ứng dịch vụ (Nguyễn Đình Phan, 2005). Bên cạnh đó, mô hình “Chất lượng chức năng và chất lượng kĩ thuật” của Gronroos (1984) cũng được xác định dựa trên 03 điểm thiết yếu: 1/ Phân biệt chất lượng chức năng với chất lượng kĩ thuật, 2/ Hình ảnh của người cung cấp dịch vụ trong con mắt của khách hàng, 3/ Cảm nhận về chất lượng dịch vụ và sự khác biệt giữa đánh giá này với những mong đợi về dịch vụ của khách hàng. Cũng để đo lường sự thỏa mãn của khách hàng đối với các ngành, các doanh nghiệp, dịch vụ... từ đó có thể biết được vị thế, cảm nhận, mong muốn của khách hàng đối với cơ sở cung cấp dịch vụ, sản phẩm nhằm hoạch định mục tiêu và chiến lược cải tiến chất lượng, mô hình lí thuyết về chỉ số hài lòng của khách hàng (CSI) được phát triển với các chỉ số bao gồm các nhân tố được cấu thành từ nhiều yếu tố cụ thể, đặc trưng của dịch vụ. Xung quanh những nhân tố này là hệ thống các mối quan hệ nhân quả xuất phát từ các nhân tố khởi tạo như sự mong đợi của khách hàng, hình ảnh về sản phẩm dịch vụ, chất lượng cảm nhận và giá trị cảm nhận về dịch vụ đến các nhân tố kết quả của sự hài lòng như lòng trung thành hoặc sự than phiền của khách hàng (Lê Văn Huy, 2007).

Tóm lại, có rất nhiều mô hình lí thuyết được vận dụng vào việc đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với các sản phẩm, dịch vụ ở những lĩnh vực khác nhau. Giáo dục là một loại hình dịch vụ công có tính đặc thù nên việc vận dụng mô hình lí thuyết phải được nghiên cứu đầy đủ để đảm bảo tính phù hợp. Theo quan điểm của nhóm tác giả, tích hợp các mô hình trên để tìm ra những điểm hợp lí cho việc xây dựng nội dung đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công ở nước ta hiện nay là một việc làm cần thiết để đưa ra các công cụ, phương pháp đánh giá mang tính khách quan, khoa học.

<sup>3</sup> Các từ trong tiếng Anh đều có chữ cái đầu tiên là P bao gồm Product (sản phẩm); Procedure (quy trình phục vụ); Provider (người cung cấp dịch vụ); và Problems (Biện pháp giải quyết vấn đề)

### 3. Nội dung đo lường sự hài lòng về dịch vụ giáo dục công

Từ các mô hình lí thuyết về đo lường sự hài lòng và trên cơ sở cách tiếp cận hệ thống các yếu tố cấu thành (đầu vào, quy trình và đầu ra/kết quả) được áp dụng khi đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ giáo dục công, có thể nhận dạng 05 trục nội dung chính: 1/ Cơ hội tiếp cận giáo dục; 2/ Công tác quản lí, giảng dạy và các hoạt động bổ sung; 3/ Cơ sở vật chất kĩ thuật, trang thiết bị phục vụ; 4/ Môi trường giáo dục; và 5/ Kết quả giáo dục. Mỗi trục nội dung bao gồm các tiêu chí đánh giá được cụ thể hóa sau:

TT	Trục nội dung	Tiêu chí thành phần
1	Cơ hội tiếp cận giáo dục	Mức độ hài lòng tổng thể về tiếp cận dịch vụ giáo dục
		Thông tin về quy trình, thủ tục nhập học, tuyển sinh.v.v
		Địa điểm, phân bố mạng lưới giáo dục
		Chi phí dịch vụ giáo dục và khả năng chi trả
		Chương trình hỗ trợ đặc thù
2	Công tác quản lí, giảng dạy và các hoạt động bổ sung	Mức độ hài lòng tổng thể về công tác quản lí, giảng dạy và các hoạt động bổ sung
		Đội ngũ quản lí
		Đội ngũ giáo viên
		Chương trình và học liệu
		Các hình thức giáo dục bổ sung
3	Cơ sở vật chất kĩ thuật, trang thiết bị phục vụ	Mức độ hài lòng tổng thể về cơ sở vật chất kĩ thuật, trang thiết bị phục vụ
		Cơ sở vật chất kĩ thuật
		Trang thiết bị
4	Môi trường giáo dục	Mức độ hài lòng tổng thể về môi trường giáo dục
		Công bằng
		Minh bạch và công khai
		Hợp tác và tham gia
		An toàn
5	Kết quả giáo dục	Mức độ hài lòng tổng thể về kết quả giáo dục
		Kết quả thể hiện qua bằng cấp của người học
		Kết quả thể hiện qua năng lực thực tế của người học

Bộ công cụ đánh giá sự hài lòng về dịch vụ giáo dục công được xây dựng dựa trên các tiêu chí thành phần và được điều chỉnh phù hợp cho các lĩnh vực giáo dục thuộc các cấp học, ngành học trình độ đào tạo khác nhau trong hệ thống giáo dục quốc dân. Trong quá trình xây dựng bộ công cụ, các tiêu chí thành phần nói trên cũng phải được bổ sung dựa trên tính đặc thù của từng lĩnh vực và từng cấp học khác nhau để đảm bảo mục độ cụ thể và tính tương thích.

#### 4. Thực tiễn triển khai đo lường sự hài lòng về dịch vụ giáo dục công của một số nước trên thế giới và Việt Nam

**Tại Trung Quốc**, các nghiên cứu có liên quan đến đánh giá về dịch vụ giáo dục đã cho thấy, cơ sở lý thuyết và các mô hình nghiên cứu được vận dụng ở những mức độ khác nhau. Ví dụ, nghiên cứu về mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục được thực hiện tại Bắc Kinh đã đo lường các khía cạnh: chất lượng, chi phí, sự minh bạch, tính công bằng và khả năng tham gia tham gia dịch vụ giáo dục (Shen và các cộng sự, 2011). Huili và các cộng sự (2012) khi nghiên cứu về sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ giáo dục sau đại học lại cho rằng nội dung các môn học, bài giảng của giáo viên, trang thiết bị học tập (máy tính, thư viện...), danh tiếng của nhà trường là những yếu tố cần đo lường. Trong các yếu tố kể trên, chất lượng dịch vụ là yếu tố dành được sự quan tâm đáng kể nhất trong nhiều nghiên cứu.

**Tại Canada**, việc tiến hành đo lường sự hài lòng về dịch vụ giáo dục do các địa phương thực hiện, trong đó phải kể đến Bộ Giáo dục của bang Alberta được triển khai bắt đầu từ năm 2000 (đánh giá kì vọng) và từ năm 2005 đến nay tiến hành đánh giá sự hài lòng. Khảo sát được tiến hành trên các đối tượng chính là học sinh (từ lớp 1 đến lớp 12), phụ huynh học sinh, cán bộ, giáo viên trong các nhà trường với cỡ mẫu khoảng 3600 cho tất cả các đối tượng. Các nội dung khảo sát tập trung vào: (1) kết quả học tập, (2) cơ hội học tập, sự tham gia của các bên, (3) thực tiễn dạy, học và nghề giảng dạy, (4) công tác lãnh đạo và quản lí, (5) cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học. Kết quả khảo sát được công bố nhằm theo dõi sự thay đổi về sự hài lòng của người dân Alberta về cung cấp dịch vụ giáo dục của địa phương thông qua các chỉ số tổng hợp và chỉ số thành phần<sup>4</sup>.

**Tại Anh**, Bộ Giáo dục hợp đồng với một trung tâm nghiên cứu thực hiện khảo sát đo lường “nhận

thức của người dân về giáo dục công” với mục tiêu theo dõi nhận xét của người dân về chất lượng tổng thể của giáo dục và các khía cạnh cụ thể như an toàn, chăm sóc, cơ hội học tập, v.v. Các khía cạnh của dịch vụ được đánh giá: Tổng thể (ngành giáo dục đáp ứng nhu cầu của người dân), hỗ trợ của giáo viên và nhà trường, chất lượng giảng dạy, nội dung giảng dạy, hướng nghiệp, quan hệ giữa người học và nhà trường. Về phạm vi, khảo sát áp dụng cho các cấp từ mẫu giáo tới sau đại học, dạy nghề, bổ túc và sử dụng mẫu với chỉ tiêu về số người, giới tính, tình trạng lao động, tuổi; 3 nhóm (người dân, phụ huynh, học sinh), mỗi nhóm 1.000 người. Về phương thức thực hiện, khảo sát tiến hành bằng hình thức phỏng vấn trực tiếp và điện thoại. Với định kì 2-3 năm một lần khảo sát, tại mỗi kì khảo sát có một nhóm câu hỏi cố định và câu hỏi mới theo nhu cầu. Các câu hỏi được soạn dựa theo mục tiêu hoạt động của ngành Giáo dục<sup>5</sup>.

**Tại Úc**, các công cụ đo lường được nhiều trường và bang của Úc sử dụng là bảng “Khảo sát ý kiến” (School Opinion Surveys) dành cho đối tượng là phụ huynh học sinh, bản thân học sinh, cán bộ, giáo viên nhà trường. Khảo sát được tiến hành hàng năm nhằm đánh giá các khía cạnh: chất lượng giáo dục, môi trường giáo dục, và những hỗ trợ của nhà trường cho học sinh. Đối tượng khảo sát lựa chọn theo phương pháp ngẫu nhiên, 5% của tổng số người sử dụng dịch vụ hoặc ít nhất là 30 người trong mỗi nhóm. Khảo sát được thực hiện bởi các trường dưới sự chỉ đạo của sở giáo dục của bang. Bộ phiếu hỏi không quá 25 câu hỏi; người dân trả lời bằng cách chọn 1 trong 5 bậc hài lòng, từ ‘Rất đồng ý’ đến ‘Rất không đồng ý’ và có thể chọn ‘Không biết’. Các kết quả được xử lí và công bố tổng hợp và theo đơn vị và nhóm đối tượng sử dụng dịch vụ.

**Tại Hoa Kỳ**, Chính phủ liên bang sử dụng khảo sát của American Customer Satisfaction Index (ACSI) do trường University of Michigan xây dựng. Công cụ khảo sát được áp dụng rộng rãi trong các ngành và cấp bậc, đặc biệt phổ biến cho các dịch vụ hành chính như cấp giấy phép, thu thuế, vệ sinh công cộng, an ninh. Bộ Giáo dục cũng sử dụng công cụ này nhưng mới chỉ áp dụng cho một số dịch vụ cụ thể như chương trình tín dụng của sinh viên.

**Tại Nam Phi**, sử dụng công cụ có tên South Africa Customer Satisfaction Index (SACSI), cũng được xây dựng theo mẫu của công cụ mang tên “American Customer Satisfaction Index” của Mĩ (do

<sup>4</sup> Tham khảo <http://www.education.alberta.ca/admin/resources/satisfaction/education2006.aspx>

<sup>5</sup> Tham khảo <https://www.education.gov.uk/publications/eOrderingDownload/DCSF-RR156.pdf>

trường đại học University of Michigan xây dựng) và có cách tiến hành đánh giá tương tự.

**Tại Singapore**, sử dụng công cụ có tên Customer Satisfaction Index of Singapore (CSIS) được thực hiện ở các đơn vị cung cấp dịch vụ và tổng hợp vào chỉ số quốc gia với thang điểm đánh giá từ 0 đến 100. Cuộc điều tra trên cơ sở phỏng vấn trực diện hơn 11.000 người mỗi lần. Ngoài đo lường sự hài lòng của người dân, Singapore còn thống kê số người có phàn nàn (complaints) về dịch vụ và mức độ trung thành của người sử dụng dịch vụ (loyalty)

**Tại Việt Nam**, các nghiên cứu, khảo sát đo lường về mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công còn khá mới mẻ, chưa được nhiều người quan tâm. Đã có một số cuộc khảo sát tương tự nhưng đối tượng là các lĩnh vực về thủ tục hành chính công như chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI): đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân do Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Ban Dân nguyện Trung ương và Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) thực hiện (2010); Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức (Lê Dân, 2011)...; Đối với lĩnh vực giáo dục và đào tạo, cũng đã có một số khảo sát về mức độ hài lòng của người học đối với nhà trường/cơ sở đào tạo về cơ sở vật chất, trang thiết bị (Cẩm Tường Lam, 2011), đánh giá về chất lượng đào tạo từ góc độ cựu sinh viên (Nguyễn Thúy Quỳnh Loan và Nguyễn Thị Thanh Thoán, 2005), v.v.

### 5. Một số khuyến nghị

Để vận dụng các mô hình lý thuyết, kinh nghiệm thực tế đã triển khai của các nước vào lĩnh vực đo lường mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục công, nhóm tác giả đề xuất một số kiến nghị sau:

Thứ nhất, sớm triển khai xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục công với những nội dung, tiêu chí, nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng, và được thử nghiệm trước khi áp dụng và thực tiễn.

Thứ hai, việc đo lường sự hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục công cần được triển khai định kì hàng năm đối với cấp quốc gia và các địa phương, các kết quả công bố rộng rãi để xã hội nắm được. Để đảm bảo hoạt động điều tra, khảo sát hiệu quả, cần có sự chuẩn bị tốt các nguồn lực: kinh phí, nhân lực, cơ sở vật chất, kĩ thuật, hệ thống thông tin, lưu trữ...

Thứ ba, trên cơ sở kết quả đo lường sự hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục công, đưa ra các

khuyến nghị chính sách phù hợp trong công tác quản lí, điều hành, cung cấp dịch vụ giáo dục công của các cơ quan, tổ chức được nhà nước ủy quyền. Bên cạnh đó, cần có các biện pháp tuyên truyền vận động người dân và các tầng lớp xã hội, cơ quan quản lí nhà nước về giáo dục về vai trò của hoạt động đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ công trong công tác quản lí và điều hành nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu xã hội.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Nội vụ, *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*" (đã được ban hành)
2. Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, *Kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân đối với cung cấp dịch vụ công trong ngành nông nghiệp và phát triển nông thôn, lập kế hoạch kinh tế xã hội và quản lí tài chính cấp xã 2007 & 2009, 2010.*
3. Huili, Yao; Jing, Yu, *Empirical Research and Model Building about Customer Satisfaction Index on Postgraduate Education Service Quality*, Canadian Social Science. 8. 1: 108-113, 2012.
4. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985), *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, 49, 41-50, 1985.
5. Shen, Yong. Wang, Xia: *Citizen Satisfaction with Educational Services: The Marketing Implications of Public Administration*, International Journal of China Marketing. 2. 1: 77-91.

### SUMMARY

*Public education services can be interpreted as activities that accommodate educational services at all learning levels of the populace in the overall interest of the society and the State's responsibilities to the society. Measuring citizen's satisfaction in public education services is an exercise of significant importance at present stage so as to objectively assess quality of educational services delivered by State educational agencies and institutions. This would help capture citizens' demands and aspirations to come up with measures to improve service quality. The article has mentioned some theoretical issues, theoretical models, measurement contents and empirical experiences from the assessment of public services in general and that of public educational services in particular.*