

Số: 339 /BC-UBND

Kiên Giang, ngày 15 tháng 11 năm 2018



## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Kiên Giang

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011-2020; Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2016-2020; Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17/9/2013 của 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”; Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11/7/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo 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.

Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh như sau:

#### I. CÔNG TÁC CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH

Trên cơ sở các văn bản chỉ đạo của Bộ Giáo dục và Đào tạo về khảo sát, hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công. Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành kế hoạch chỉ đạo Sở Giáo dục và Đào tạo phối hợp với các cơ quan liên quan triển khai thực hiện công tác điều tra xã hội học khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh. Việc khảo sát được tiến hành với mục tiêu: Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh 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. Qua đó, 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.

Nội dung khảo sát được chia thành 6 phần chính, bao gồm: Tiếp cận dịch vụ; cơ sở vật chất, trang thiết bị; môi trường giáo dục; hoạt động giáo dục (được gọi là “Hoạt động chăm sóc - Giáo dục trẻ”); kết quả giáo dục và các ý kiến khác.



Mỗi phần được thiết kế với nhiều câu hỏi nhằm xác định mức độ hài lòng của người trả lời về từng lĩnh vực khác nhau của dịch vụ giáo dục công, phần “các ý kiến khác” là để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục. Về đối tượng khảo sát: Cha, mẹ của các học sinh đang theo học tại các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở và trung học phổ thông thuộc loại hình công lập; học sinh các trường trung học phổ thông, trường phổ thông nhiều cấp học (có cấp THPT) thuộc loại hình công lập; học viên các trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên. Phạm vi điều tra sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện trên phạm vi tất cả các cấp học: Giáo dục mầm non, giáo dục tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông và giáo dục thường xuyên với tổng số cỡ mẫu: 1.685 phiếu (Theo kế hoạch là 1711 phiếu, tuy nhiên do thời điểm lấy số liệu học sinh để xây dựng kế hoạch khảo sát và thời điểm tiến hành khảo sát trực tiếp có biến động về số lượng học sinh nên có sự chênh lệch là 26 phiếu). Về phương pháp thực hiện, việc tổ chức điều tra được thực hiện thông qua các cơ sở giáo dục (các trường học, trung tâm) bằng cách mời cha mẹ học sinh, học sinh, học viên đến trường, tổ chức phát phiếu và hướng dẫn cung cấp thông tin vào phiếu hỏi. Phiếu khảo sát được thực hiện theo mẫu quy định tại Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11/7/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Ủy ban nhân dân tỉnh giao Sở Giáo dục và Đào tạo tham mưu ban hành kế hoạch điều tra; tổ chức tập huấn chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ điều tra, khảo sát; xác định cỡ mẫu; chuẩn bị phiếu điều tra; nhập liệu, phân tích, tổng hợp kết quả, xây dựng báo cáo, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Bộ Giáo dục và Đào tạo. Bên cạnh đó, để đảm bảo tính độc lập, khách quan trong quá trình khảo sát, Sở Giáo dục và Đào tạo đã phối hợp với Bưu điện tỉnh tổ chức điều tra xã hội học theo cỡ mẫu đã xác định. Sau khi hoàn thành công tác điều tra, tiến hành bàn giao đầy đủ phiếu điều tra, danh sách người được điều tra cho Sở Giáo dục và Đào tạo. Trên cơ sở văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Giáo dục và Đào tạo đã có công văn thông tin về hoạt động điều tra xã hội học tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn tỉnh gửi đến Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, Hội Cựu chiến binh trên địa bàn được khảo sát thực hiện giám sát toàn bộ các hoạt động điều tra xã hội học tại địa phương (việc thực hiện các nhiệm vụ của các cán bộ điều tra); giám sát độc lập quy trình, phương pháp tổ chức điều tra, nếu phát hiện sai phạm nhắc nhở và có các biện pháp kịp thời điều chỉnh.

Về chọn mẫu khảo sát, việc chọn mẫu khảo sát được thực hiện theo phương pháp phân tầng nhiều giai đoạn và xác định cỡ mẫu dựa trên tổng số học sinh, học viên đang học năm học 2018-2019, đồng thời cũng được chọn phù hợp với nguồn kinh phí được cấp (điều chỉnh hệ số  $e=5\%$  lên  $e=8\%$ ). Trong đó việc chọn địa bàn khảo sát được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện (hay còn gọi là

mẫu chỉ định). Để đảm bảo tính đại diện, tỉnh Kiên Giang chọn 03 đơn vị cấp huyện thuộc 03 nhóm: Nhóm phát triển, nhóm trung bình và nhóm kém phát triển. Theo đó, 03 đơn vị cấp huyện được chọn là: Thành phố Rạch Giá, huyện Tân Hiệp và huyện Giang Thành với 1.685 đối tượng điều tra xã hội học được chọn để khảo sát.

## **II. KẾT QUẢ ĐIỀU TRA XÃ HỘI HỌC VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

### **1. Chỉ số hài lòng về dịch vụ giáo dục mầm non**

Sở Giáo dục và Đào tạo phối hợp cùng Bưu điện tỉnh Kiên Giang triển khai thực hiện với số phiếu khảo sát thu về hợp lệ khá cao: 161/163 phiếu (98,8%). Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục mầm non, tổ chức tháng 9 năm 2018 không chỉ cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của nhà trường bậc học mầm non mà còn cho thấy cảm nhận của người dân về chất lượng phục vụ đó, thông qua các yếu tố: (i) Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường; (ii) Cơ sở vật chất; (iii) Môi trường giáo dục; (iv) Hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ; (v) Kết quả chăm sóc, giáo dục trẻ. Ngoài ra, kết quả đo lường sự hài lòng của người dân còn cho thấy những mong đợi của người dân trong việc cải cách, nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

#### *- Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường*

Chất lượng tiếp cận dịch vụ được đánh giá thông qua các chỉ số: (1) Điều kiện nhập học; (2) Thủ tục hành chính (nhập học, chuyển trường, ...); (3) Học phí; (4) Các khoản đóng góp khác ở trường; (5) Mức độ hài lòng nói chung về tiếp cận dịch vụ.

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng khác nhau, dao động trong khoảng 87% -96%. Trong các chỉ số trên, chỉ số (4) về các khoản đóng góp khác ở trường có kết quả hài lòng thấp nhất (87%) và chỉ số (2) về thủ tục hành chính có kết quả hài lòng cao nhất (96%) số người được hỏi. Kết quả về mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường bậc học mầm non khá cao (92,5%).

#### *- Cơ sở vật chất của nhà trường*

Chất lượng về cơ sở vật chất được đánh giá thông qua các chỉ số: (1) Về phòng học; (2) Thiết bị, đồ dùng, đồ chơi; (3) Khu vệ sinh; (4) Khu sân chơi; (5) Mức độ hài lòng nói chung về cơ sở vật chất.

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng dao động trong khoảng 88% -94%. Trong các chỉ số trên, chỉ số (4) về khu sân chơi có kết quả hài lòng thấp nhất (88%) và chỉ số (1) về phòng học có kết quả hài lòng cao

nhất (94%) số người được hỏi. Kết quả khảo sát cũng cho thấy có 3,7% số người được khảo sát không hài lòng về chất lượng cơ sở vật chất. Kết quả mức độ hài lòng về cơ sở vật chất của nhà trường bậc học mầm non khá cao (91,3%).

*- Môi trường giáo dục của nhà trường*

Môi trường giáo dục của nhà trường bậc học mầm non được đánh giá qua các chỉ số: (1) Sự gương mẫu, gần gũi, thân thiện với trẻ; (2) Sự công bằng, khách quan, công tâm của giáo viên; (3) Sự phối hợp giữa nhà trường và gia đình trong chăm sóc, giáo dục trẻ; (4) Về việc đảm bảo an toàn cho trẻ.

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng khá đồng đều (96%-97%) đối với các chỉ số (1), (2), (3); riêng chỉ số (4) về việc đảm bảo an toàn cho trẻ đạt 90%, thấp hơn các chỉ số khác. Có 9% người được khảo sát còn “phân vân” khi đánh giá chỉ số (4). Kết quả mức độ hài lòng nói chung về môi trường giáo dục của nhà trường bậc học mầm non khá cao (94,9%).

*- Hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ*

Hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ được đánh giá qua các chỉ số: (1) Tổ chức chăm sóc dinh dưỡng cho trẻ; (2) Tổ chức chăm sóc vệ sinh và sức khỏe cho trẻ; (3) Tổ chức hoạt động giáo dục và vui chơi cho trẻ; (4) Về việc trao đổi thông tin về trẻ, về kết quả theo dõi và đánh giá trẻ trong nhà trường.

Ở các chỉ số trên nhận được kết quả 88% - 95% số người được hỏi cho rằng họ hài lòng với việc tổ chức chăm sóc dinh dưỡng, vệ sinh, sức khỏe và hoạt động vui chơi cho trẻ, trong đó chỉ số (3) về tổ chức hoạt động giáo dục và vui chơi cho trẻ nhận được kết quả hài lòng cao nhất (95%) và chỉ số (1) về tổ chức chăm sóc dinh dưỡng cho trẻ nhận được kết quả hài lòng thấp nhất (88%). Kết quả hài lòng nói chung về hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ nhận được 92,8%.

*- Kết quả chăm sóc, giáo dục trẻ*

Kết quả chăm sóc, giáo dục trẻ được đánh giá qua các chỉ số: (1) Sự phát triển thể chất của trẻ; (2) Sự tiến bộ trong nhận thức của trẻ; (3) Sự tiến bộ trong ngôn ngữ của trẻ; (4) Sự tiến bộ trong tình cảm và quan hệ xã hội của trẻ.

Kết quả thu được cho thấy các chỉ số nhận được từ 90% - 96% số người được hỏi hài lòng. Về sự phát triển thể chất của trẻ (chiều cao, cân nặng, khả năng vận động) nhận được kết quả hài lòng 90%, trong chỉ số này cũng có đến 9% số người được hỏi còn “phân vân”. Người dân đánh giá khá cao (96%) đối với chỉ số (4) về sự tiến bộ trong tình cảm và quan hệ xã hội của trẻ. Kết quả chung về kết quả chăm sóc, giáo dục trẻ nhận được 94,2% sự hài lòng của người dân.

*- Đánh giá chung về dịch vụ giáo dục của nhà trường ở bậc học mầm non*

Qua kết quả khảo sát 05 nội dung đã triển khai đối với nhà trường bậc học mầm non cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công ở bậc học mầm non đạt từ 91,3% - 98,8%. Chỉ số nhận được mức hài lòng cao nhất là “Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường”. Mặc dù đạt kết quả hài lòng khá cao, nhưng người dân vẫn còn lo lắng về cơ sở vật chất của nhà trường (chỉ số này đạt 91,3%, thấp nhất) và hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ (92,8%). Điều này cũng đồng nghĩa với việc nhà trường cần quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, đồ dùng, đồ chơi cho trẻ nhiều hơn nữa. Đồng thời quan tâm chăm sóc dinh dưỡng cho trẻ (số bữa ăn, khẩu phần ăn, thời gian các bữa, chế độ dinh dưỡng...).

## **2. Chỉ số hài lòng về dịch vụ giáo dục tiểu học**

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục tiểu học dựa trên các yếu tố: (i) Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường; (ii) Cơ sở vật chất; (iii) Môi trường giáo dục; (iv) Hoạt động giáo dục của nhà trường; (v) Kết quả giáo dục của nhà trường. Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân cho thấy những mong đợi của người dân trong việc cải cách, nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

### *- Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường*

Chất lượng tiếp cận dịch vụ được đánh giá thông qua các chỉ số: (1) Việc cung cấp thông tin của nhà trường (đầy đủ, kịp thời, chính xác) như thế nào?; (2) Thủ tục hành chính (nhập học, chuyển trường, làm hồ sơ, giấy tờ khác...); (3) Địa điểm của trường (gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn...); (4) Các khoản thu hoặc đóng góp do nhà trường và Hội Cha mẹ học sinh quy định; (5) Mức độ hài lòng nói chung về tiếp cận dịch vụ.

Kết quả khảo sát cho thấy, các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng trong khoảng 92% -97%. Trong các chỉ số trên, chỉ số (4) về các khoản đóng góp khác ở trường có kết quả hài lòng thấp nhất (92%) và chỉ số (2) về thủ tục hành chính có kết quả hài lòng cao nhất (97%) số người được hỏi. Kết quả mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường bậc học tiểu học đạt 95,3%). Tuy nhiên, vẫn còn 2,3% số người được hỏi không hài lòng và 2,3% số người được hỏi còn phân vân về nội dung “Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường”.

### *- Cơ sở vật chất của nhà trường*

Chất lượng về cơ sở vật chất được đánh giá thông qua các chỉ số: (1) Về phòng học (diện tích, mức độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện, ..); (2) Hệ thống phương tiện dạy học (số lượng, chủng loại, chất lượng); (3) Thư viện của nhà trường (số sách, tài liệu, thiết bị thư viện); (4) Khu sân chơi, bãi tập thể dục thể thao; (5) Mức độ hài lòng nói chung về cơ sở vật chất.

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng trong khoảng 84% -91%. Trong các chỉ số trên, chỉ số (1) về phòng học có kết quả hài lòng thấp nhất (84%) và chỉ số (2) về hệ thống phương tiện dạy học có kết quả hài lòng cao nhất (91%) số người được hỏi. Kết quả khảo sát cũng cho thấy có 7,7% số người được khảo sát không hài lòng về chất lượng cơ sở vật chất. Kết quả mức độ hài lòng về cơ sở vật chất của nhà trường bậc tiểu học đạt 87%.

*- Môi trường giáo dục của nhà trường*

Môi trường giáo dục của nhà trường bậc học tiểu học được đánh giá qua các chỉ số: (1) Môi trường tự nhiên xung quanh trường; (2) Tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh; (3) Sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh; (4) Thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong việc dạy học và đánh giá kết quả học tập của học sinh.

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng khá đều (90%-95%); riêng chỉ số (1) về môi trường tự nhiên xung quanh trường đạt 90%, thấp hơn các chỉ số khác; chỉ số (4) về thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong việc dạy học và đánh giá kết quả học tập của học sinh có kết quả hài lòng cao nhất (95%); 4,2% người được khảo sát “không hài lòng” khi đánh giá môi trường giáo dục của nhà trường. Kết quả mức độ hài lòng nói chung về môi trường giáo dục của nhà trường bậc học tiểu học đạt 92,7%.

*- Hoạt động giáo dục của nhà trường*

Hoạt động giáo dục của nhà trường được đánh giá qua các chỉ số: (1) Việc tổ chức dạy học và hoạt động giáo dục (sắp xếp lịch học tập và nghỉ ngơi, sắp xếp các môn học và hoạt động giáo dục; (2) Phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lôi cuốn và hấp dẫn...); (3) Việc tổ chức phụ đạo học sinh yếu kém ở trường; (4) Công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên.

Các chỉ số trên nhận được kết quả 93% - 98% số người được hỏi cho rằng họ hài lòng với việc tổ chức dạy học, giáo dục của nhà trường; trong các chỉ số trên, chỉ số (4) về công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên nhận được kết quả “hài lòng” cao nhất (98%) và chỉ số (3) về tổ chức phụ đạo học sinh yếu kém đạt kết quả “hài lòng” thấp nhất (93%). Kết quả hài lòng nói chung về hoạt động giáo dục của nhà trường bậc tiểu học đạt 95%.

*- Kết quả giáo dục của nhà trường*

Kết quả giáo dục học sinh tiểu học được đánh giá qua các chỉ số: (1) Kết quả học tập, đạo đức của học sinh; (2) Năng lực thẩm mỹ của học sinh (vẽ, thủ công, âm nhạc,...); (3) Kết quả giáo dục thể chất của học sinh; (4) Mức độ hài lòng nói chung đối với kết quả giáo dục học sinh của nhà trường.

Kết quả thu được cho thấy các chỉ số nhận được từ 91% - 96% số người được hỏi “hài lòng” với kết quả giáo dục của nhà trường. Về kết quả học tập, đạo đức của học sinh nhận được kết quả hài lòng cao nhất 96%; chỉ số (2) về năng lực thẩm mỹ của học sinh có kết quả hài lòng thấp nhất (91%). Kết quả chung về kết quả giáo dục của nhà trường nhận được 93% sự hài lòng của người dân.

*- Đánh giá chung về dịch vụ giáo dục của nhà trường bậc học tiểu học*

Qua kết quả khảo sát 05 nội dung đã triển khai đối với nhà trường bậc học tiểu học cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công bậc học tiểu học đạt từ 87% - 95,5%. Chỉ số nhận được mức hài lòng cao nhất là “Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường”. Mặc dù đạt kết quả hài lòng khá cao, nhưng người dân vẫn còn lo lắng về cơ sở vật chất của nhà trường (chỉ số này đạt thấp nhất 87%, thấp nhất), nhất là về phòng học (diện tích, mức độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện,...). Kết quả khảo sát còn cho thấy có 4,2% người được khảo sát “không hài lòng” khi đánh giá môi trường giáo dục của nhà trường và 7,7% người được khảo sát “không hài lòng” về cơ sở vật chất của nhà trường. Điều đó cho thấy rằng các nhà trường cần quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, đồ dùng, phương tiện dạy học,... nhiều hơn nữa. Đồng thời quan tâm đến môi trường giáo dục của nhà trường.

### **3. Chỉ số hài lòng về dịch vụ giáo dục trung học cơ sở**

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục trung học cơ sở (THCS) dựa trên các yếu tố: (i) Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường; (ii) Cơ sở vật chất; (iii) Môi trường giáo dục; (iv) Hoạt động giáo dục của nhà trường; (v) Kết quả giáo dục của nhà trường.

*- Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường*

Chất lượng tiếp cận dịch vụ được đánh giá thông qua các chỉ số: (1) Việc cung cấp thông tin của nhà trường (đầy đủ, kịp thời, chính xác) như thế nào?; (2) Thủ tục hành chính (nhập học, chuyển trường, làm hồ sơ, giấy tờ khác...); (3) Học phí; (4) Các khoản thu hoặc đóng góp do nhà trường và Hội Cha mẹ học sinh quy định; (5) Mức độ hài lòng nói chung về tiếp cận dịch vụ.

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng trong khoảng 86% -95%. Trong các chỉ số trên, chỉ số (3) về học phí, chỉ số (4) về các khoản đóng góp khác ở trường có kết quả hài lòng thấp nhất (đều 86%) và chỉ số (2) về thủ tục hành chính có kết quả hài lòng cao nhất (95%) số người được hỏi. Kết quả mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường bậc học THCS đạt 89,8%). Tuy nhiên, vẫn còn 5,4% số người được hỏi không hài lòng và

4,9% số người được hỏi còn phân vân về nội dung “Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường”.

*- Cơ sở vật chất của nhà trường*

Chất lượng về cơ sở vật chất được đánh giá thông qua các chỉ số: (1) Hệ thống phòng học, phòng chức năng của học sinh (diện tích, mức độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện, ..); (2) Điều kiện thiết bị, đồ dùng dạy học (số lượng, chủng loại, chất lượng); (3) Thư viện của nhà trường (số sách, tài liệu, thiết bị thư viện); (4) Khu sân chơi, bãi tập thể dục thể thao; (5) Mức độ hài lòng nói chung về cơ sở vật chất.

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng trong khoảng 84% -90%. Trong các chỉ số trên, chỉ số có kết quả hài lòng thấp nhất là chỉ số (3) về Thư viện của nhà trường (84%) và chỉ số (4) về khu sân chơi, bãi tập thể dục thể thao (86%); chỉ số (1) về hệ thống phòng học, phòng chức năng có kết quả hài lòng cao nhất (90%) số người được hỏi. Kết quả khảo sát cũng cho thấy có 5,9% số người được hỏi không hài lòng về chất lượng cơ sở vật chất và 7,5% số người được hỏi “phân vân” về cơ sở vật chất của nhà trường bậc THCS. Kết quả mức độ hài lòng nói chung về cơ sở vật chất của nhà trường bậc THCS đạt 86,6%.

*- Môi trường giáo dục của nhà trường*

Môi trường giáo dục của nhà trường bậc THCS được đánh giá qua các chỉ số: (1) Môi trường tự nhiên xung quanh trường; (2) Tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh; (3) Sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh; (4) Thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong việc dạy học và đánh giá kết quả học tập của học sinh.

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng trong khoảng 87%-93%; chỉ số (1) về môi trường tự nhiên xung quanh trường đạt kết quả hài lòng cao nhất 93%. Chỉ số (2) về tình trạng an ninh, an toàn ở trường được đánh giá thấp nhất, chỉ đạt 87% sự hài lòng. Có 3,2% người được khảo sát “không hài lòng” khi đánh giá môi trường giáo dục của nhà trường. Kết quả mức độ hài lòng nói chung về môi trường giáo dục của nhà trường bậc THCS đạt 90,5%.

*- Hoạt động giáo dục của nhà trường*

Hoạt động giáo dục của nhà trường được đánh giá qua các chỉ số: (1) Việc tổ chức dạy học và hoạt động giáo dục (sắp xếp lịch học tập và nghỉ ngơi, sắp xếp các môn học và hoạt động giáo dục); (2) Công tác phụ đạo học sinh yếu kém của trường; (3) Phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lôi cuốn và hấp dẫn,...); (4) Công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên.



Các chỉ số trên nhận được kết quả 83% - 96% số người được hỏi cho rằng họ hài lòng với việc tổ chức dạy học, giáo dục của nhà trường; trong các chỉ số trên, chỉ số (4) về công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên nhận được kết quả “hài lòng” cao nhất (96%) và chỉ số (2) về công tác phụ đạo học sinh yếu kém đạt kết quả “hài lòng” thấp nhất (83%). Kết quả hài lòng nói chung về hoạt động giáo dục của nhà trường bậc THCS đạt 90,6%.

*- Kết quả giáo dục của nhà trường*

Kết quả giáo dục học sinh THCS được đánh giá qua các chỉ số: (1) Kết quả học tập và rèn luyện đạo đức của học sinh; (2) Năng lực giải quyết vấn đề của học sinh trong học tập và trong cuộc sống; (3) Kết quả giáo dục thể chất của học sinh; (4) Mức độ hài lòng nói chung đối với kết quả giáo dục học sinh của nhà trường.

Kết quả thu được cho thấy các chỉ số nhận được từ 90% - 93% số người được hỏi “hài lòng” với kết quả giáo dục của nhà trường. Các chỉ số trên có kết quả khá đồng đều. Chỉ số (1) về kết quả học tập, rèn luyện đạo đức của học sinh nhận được kết quả hài lòng cao nhất 93%; chỉ số (2) về năng lực giải quyết vấn đề của học sinh trong học tập và trong cuộc sống nhận được sự hài lòng cao thứ hai (92%). Kết quả hài lòng nói chung đối với nội dung “Kết quả giáo dục của nhà trường” đạt 91,4%.

*- Đánh giá chung về dịch vụ giáo dục của nhà trường bậc THCS*

Qua kết quả khảo sát 05 nội dung đã triển khai đối với nhà trường bậc THCS cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công bậc THCS đạt từ 86,6% - 91,4%. Nội dung nhận được mức hài lòng cao nhất là “Kết quả giáo dục của nhà trường”(91,4%) và nội dung nhận được kết quả hài lòng thấp nhất là “Cơ sở vật chất của nhà trường” (86,6%). Kết quả khảo sát cũng cho thấy có 5,9% số người được khảo sát không hài lòng về chất lượng cơ sở vật chất và 7,5% số người được khảo sát “phân vân” về cơ sở vật chất của nhà trường bậc THCS. Ngoài ra, kết quả mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường bậc học THCS đạt 89,8% thấp thứ hai trong các chỉ số, vẫn còn 5,4% số người được hỏi không hài lòng và 4,9% số người được hỏi còn phân vân về nội dung “Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường”.

Các chỉ số phản ánh trên cho thấy rằng các nhà trường cần quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, đồ dùng, phương tiện dạy học, thư viện, khu sân chơi, bãi tập thể dục thể thao...nhiều hơn nữa. Đồng thời quan tâm đến nội dung “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”, đặc biệt về học phí và các khoản thu khác do nhà trường và Hội Cha mẹ học sinh quy định.

#### **4. Chỉ số hài lòng về dịch vụ giáo dục trung học phổ thông**

#### 4.1. Đối tượng khảo sát: Cha, mẹ học sinh

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục trung học phổ thông (THPT) dựa trên các yếu tố: (i) Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường; (ii) Cơ sở vật chất; (iii) Môi trường giáo dục; (iv) Hoạt động giáo dục của nhà trường; (v) Kết quả giáo dục của nhà trường.

##### - Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường

Chất lượng tiếp cận dịch vụ được đánh giá thông qua các chỉ số: (1) Việc cung cấp thông tin của nhà trường (đầy đủ, kịp thời, chính xác) như thế nào?; (2) Thủ tục hành chính (nhập học, chuyển trường, làm hồ sơ, giấy tờ khác...); (3) Học phí; (4) Các khoản thu hoặc đóng góp do nhà trường và Hội Cha mẹ học sinh quy định; (5) Mức độ hài lòng nói chung về tiếp cận dịch vụ.

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng khá đều dao động trong khoảng 92% -95%. Trong các chỉ số trên, chỉ số (4) về các khoản đóng góp khác ở trường có kết quả hài lòng thấp nhất (92%). Kết quả mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường bậc học THPT đạt 93,9%.

##### - Cơ sở vật chất của nhà trường

Chất lượng về cơ sở vật chất được đánh giá thông qua các chỉ số: (1) Hệ thống phòng học, phòng chức năng của học sinh (diện tích, mức độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện, ..); (2) Điều kiện thiết bị, đồ dùng dạy học (số lượng, chủng loại, chất lượng); (3) Thư viện của nhà trường (số sách, tài liệu, thiết bị thư viện); (4) Khu sân chơi, bãi tập thể dục thể thao; (5) Mức độ hài lòng nói chung về cơ sở vật chất.

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng khá đều trong khoảng 93% -94%. Kết quả mức độ hài lòng nói chung về cơ sở vật chất của nhà trường bậc THPT đạt 93,6%.

##### - Môi trường giáo dục của nhà trường

Môi trường giáo dục của nhà trường bậc THPT được đánh giá qua các chỉ số: (1) Môi trường tự nhiên xung quanh trường; (2) Tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh; (3) Sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh; (4) Thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong việc dạy học và đánh giá kết quả học tập của học sinh.

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng trong khoảng 91%-96%; chỉ số (4) Thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong việc dạy học và đánh giá kết quả học tập của học sinh đạt kết quả hài lòng cao nhất 96%. Chỉ số (2) về tình trạng an ninh, an toàn ở trường được đánh giá

thấp nhất đạt 91% sự hài lòng. Kết quả mức độ hài lòng nói chung về môi trường giáo dục của nhà trường bậc THPT đạt 94%.

*- Hoạt động giáo dục của nhà trường*

Hoạt động giáo dục của nhà trường được đánh giá qua các chỉ số: (1) Việc tổ chức dạy học và hoạt động giáo dục (sắp xếp lịch học tập và nghỉ ngơi, sắp xếp các môn học và hoạt động giáo dục; (2) Công tác phụ đạo học sinh yếu kém của trường; (3) Phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lời cuốn và hấp dẫn,...); (4) Công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên.

Các chỉ số trên nhận được kết quả 92% - 97% số người được hỏi cho rằng họ hài lòng với việc tổ chức dạy học, giáo dục của nhà trường; trong các chỉ số trên, chỉ số (4) về công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên nhận được kết quả “hài lòng” cao nhất (97%) và chỉ số (2) về công tác phụ đạo học sinh yếu kém đạt kết quả “hài lòng” thấp nhất (92%). Kết quả hài lòng nói chung về hoạt động giáo dục của nhà trường bậc THPT đạt 95%.

*- Kết quả giáo dục của nhà trường*

Kết quả giáo dục học sinh THPT được đánh giá qua các chỉ số: (1) Kết quả học tập và rèn luyện đạo đức của học sinh; (2) Năng lực giải quyết vấn đề của học sinh trong học tập và trong cuộc sống; (3) Kết quả giáo dục thể chất của học sinh; (4) Mức độ hài lòng nói chung đối với kết quả giáo dục học sinh của nhà trường.

Kết quả thu được cho thấy các chỉ số nhận được từ 94% - 97% số người được hỏi “hài lòng” với kết quả giáo dục của nhà trường. Kết quả hài lòng nói chung đối với nội dung “Kết quả giáo dục của nhà trường” đạt 95,5%.

*- Đánh giá chung về dịch vụ giáo dục của nhà trường bậc THPT*

Cha mẹ học sinh đánh giá khá đồng đều 05 nội dung khảo sát, kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công bậc THPT đạt từ 93,6% - 95,5%.

**4.2. Đối tượng khảo sát: Học sinh**

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục trung học phổ thông (THPT) dựa trên các yếu tố: (i) Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường; (ii) Cơ sở vật chất; (iii) Môi trường giáo dục; (iv) Hoạt động giáo dục của nhà trường; (v) Kết quả giáo dục của nhà trường.

*- Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường*

Chất lượng tiếp cận dịch vụ được đánh giá thông qua các chỉ số: (1) Việc cung cấp thông tin của nhà trường (đầy đủ, kịp thời, chính xác) như thế nào?; (2) Thủ tục hành chính (nhập học, chuyển trường, làm hồ sơ, giấy tờ khác...); (3) Địa

điểm của trường (gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn,...); (4) Mức độ hài lòng nói chung về tiếp cận dịch vụ.

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng dao động trong khoảng 87% -92%. Trong các chỉ số trên, chỉ số (3) về địa điểm của trường có kết quả hài lòng thấp nhất (87%). Kết quả mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường bậc học THPT đạt 90,7%.

*- Cơ sở vật chất của nhà trường*

Chất lượng về cơ sở vật chất được đánh giá thông qua các chỉ số: (1) Hệ thống phòng học, phòng chức năng của học sinh (diện tích, mức độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện, ..); (2) Điều kiện thiết bị, đồ dùng dạy học (số lượng, chủng loại, chất lượng); (3) Thư viện của nhà trường (số sách, tài liệu, thiết bị thư viện); (4) Khu sân chơi, bãi tập thể dục thể thao; (5) Mức độ hài lòng nói chung về cơ sở vật chất.

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng trong khoảng 81% -88%. Chỉ số (4) Khu sân chơi, bãi tập thể dục thể thao có kết quả hài lòng thấp nhất (81%). Có 5,5% số học sinh được khảo sát “không hài lòng” và 8,3% số học sinh được khảo sát còn “phân vân” về cơ sở vật chất của nhà trường. Kết quả mức độ hài lòng nói chung về cơ sở vật chất của nhà trường bậc THPT đạt 86,2%. Cũng nội dung này nhưng kết quả khảo sát với đối tượng là cha mẹ học sinh cho kết quả “hài lòng” đạt 93,6%, cao hơn 7,4%.

*- Môi trường giáo dục của nhà trường*

Môi trường giáo dục của nhà trường bậc THPT được đánh giá qua các chỉ số: (1) Môi trường tự nhiên xung quanh trường; (2) Tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh; (3) Sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh; (4) Thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong việc dạy học và đánh giá kết quả học tập của học sinh.

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng trong khoảng 83%-90%; chỉ số (1) Môi trường tự nhiên xung quanh trường đạt kết quả hài lòng cao nhất 90%. Chỉ số (2) về tình trạng an ninh, an toàn ở trường được đánh giá thấp nhất đạt 83% sự hài lòng. Kết quả mức độ hài lòng nói chung về môi trường giáo dục của nhà trường bậc THPT đạt 88,8%. Kết quả khảo sát nội dung này với đối tượng là cha mẹ học sinh cho kết quả hài lòng cao hơn (94%).

*- Hoạt động giáo dục của nhà trường*

Hoạt động giáo dục của nhà trường được đánh giá qua các chỉ số: (1) Việc tổ chức dạy học và hoạt động giáo dục (sắp xếp lịch học tập và nghỉ ngơi, sắp xếp các môn học và hoạt động giáo dục); (2) Hoạt động giáo dục hướng nghiệp cho học

sinh; (3) Phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lôi cuốn và hấp dẫn,...); (4) Công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên.

Các chỉ số trên nhận được kết quả 85% - 95% số người được hỏi cho rằng họ hài lòng với việc tổ chức dạy học, giáo dục của nhà trường; trong các chỉ số trên, chỉ số (4) về công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên nhận được kết quả “hài lòng” cao nhất (95%) và chỉ số (1) Việc tổ chức dạy học và hoạt động giáo dục đạt kết quả “hài lòng” thấp nhất (85%). Kết quả hài lòng nói chung về hoạt động giáo dục của nhà trường bậc THPT đạt 90,1%.

#### *- Kết quả giáo dục của nhà trường*

Kết quả giáo dục học sinh THPT được đánh giá qua các chỉ số: (1) Kết quả học tập và rèn luyện đạo đức của học sinh; (2) Năng lực giải quyết vấn đề của học sinh trong học tập và trong cuộc sống; (3) Năng lực định hướng nghề nghiệp tương lai của bản thân học sinh; (4) Kết quả giáo dục thể chất của mình; (5) Mức độ hài lòng nói chung đối với kết quả giáo dục học sinh của nhà trường.

Kết quả thu được cho thấy các chỉ số nhận được từ 73% - 91% số người được hỏi “hài lòng” với kết quả giáo dục của nhà trường. Chỉ số (3) Năng lực giải quyết vấn đề của học sinh trong học tập và trong cuộc sống có kết quả hài lòng thấp nhất 73%; chỉ số có kết quả hài lòng cao nhất là chỉ số (1) Kết quả học tập và rèn luyện đạo đức của học sinh. Kết quả hài lòng nói chung đối với nội dung “Kết quả giáo dục của nhà trường” đạt 85,9%. Tuy nhiên, còn 10% học sinh “phân vân” và 3,8% học sinh “không hài lòng” với kết quả giáo dục của nhà trường.

#### *- Đánh giá chung về dịch vụ giáo dục của nhà trường bậc THPT*

Kết quả khảo sát đối với nhà trường bậc THPT cho thấy: Cha mẹ học sinh đánh giá khá đồng đều 05 nội dung khảo sát, kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công bậc THPT đạt từ 93,6% - 95,5%. Tuy nhiên, với đối tượng khảo sát là học sinh, người trực tiếp thụ hưởng dịch vụ giáo dục của nhà trường thì kết quả hài lòng thấp hơn, nằm trong khoảng 85,9% - 90,7%.

### **5. Chỉ số hài lòng về dịch vụ giáo dục của Trung tâm Giáo dục thường xuyên**

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục thường xuyên (GDTX) dựa trên các yếu tố: (i) Tiếp cận dịch vụ giáo dục; (ii) Cơ sở vật chất; (iii) Môi trường giáo dục; (iv) Hoạt động giáo dục của trung tâm; (v) Kết quả giáo dục của trung tâm.

#### *- Tiếp cận dịch vụ giáo dục của trung tâm*

Chất lượng tiếp cận dịch vụ được đánh giá thông qua các chỉ số: (1) Về thông tin tuyển sinh do Trung tâm GDTX cung cấp; (2) Về việc đi lại hàng ngày từ nhà đến Trung tâm GDTX nơi học viên đang học; (3) Về các khoản đóng góp ở Trung tâm GDTX so với điều kiện kinh tế của gia đình (tiền xây dựng, bảo hiểm, quỹ lớp, học phí,...); (4) Mức độ hài lòng nói chung về tiếp cận dịch vụ.

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng trong khoảng 91% -96%. Trong các chỉ số trên, chỉ số (2) về việc đi lại hàng ngày từ nhà đến Trung tâm GDTX có kết quả hài lòng thấp nhất (91%) và chỉ số (1) Về thông tin tuyển sinh do Trung tâm GDTX cung cấp có kết quả hài lòng cao nhất (96%) số người được hỏi. Kết quả mức độ hài lòng về tiếp cận dịch vụ giáo dục của trung tâm GDTX đạt 94,2%. Tuy nhiên, vẫn còn 3,9% số người được hỏi không hài lòng về nội dung “Tiếp cận dịch vụ giáo dục của trung tâm”.

#### *- Cơ sở vật chất của trung tâm*

Chất lượng về cơ sở vật chất được đánh giá thông qua các chỉ số: (1) Hệ thống phòng học, phòng chức năng của Trung tâm GDTX (diện tích, mức độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện, ..); (2) Trang thiết bị phục vụ việc học tập tại Trung tâm (đồ dùng dạy học, dụng cụ thí nghiệm, máy tính, mạng internet, máy chiếu...); (3) Thư viện (phòng đọc, sách, tài liệu tham khảo) của Trung tâm; (4) Cơ sở vật chất của Trung tâm như thế nào.

Kết quả khảo sát cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng trong khoảng 85% -93%. Trong các chỉ số trên, chỉ số có kết quả hài lòng thấp nhất là chỉ số (3) Thư viện (phòng đọc, sách, tài liệu tham khảo) của Trung tâm (85%) và chỉ số (1) Hệ thống phòng học, phòng chức năng của Trung tâm GDTX có kết quả hài lòng cao nhất (93%) số người được hỏi. Kết quả khảo sát cũng cho thấy có 2,9% số người được khảo sát không hài lòng về chất lượng cơ sở vật chất và 7,9% số người được khảo sát “phân vân” về cơ sở vật chất của trung tâm. Kết quả mức độ hài lòng nói chung về cơ sở vật chất của Trung tâm GDTX đạt 89,3%.

#### *- Môi trường giáo dục của Trung tâm GDTX*

Môi trường giáo dục của Trung tâm GDTX được đánh giá qua các chỉ số: (1) Môi trường tự nhiên (không khí, cây xanh, cảnh quan...) ở Trung tâm và xung quanh Trung tâm; (2) Tình trạng an ninh, an toàn ở Trung tâm và khu vực xung quanh; (3) Về sự công bằng trong đánh giá kết quả học tập, rèn luyện đối với học viên của Trung tâm; (4) Về mối quan hệ của các thành viên trong Trung tâm (giáo viên, học viên, lãnh đạo Trung tâm).

Kết quả cho thấy các chỉ số khảo sát có kết quả hài lòng trong khoảng 91%-95%. Có 2% người được khảo sát “không hài lòng” khi đánh giá môi trường giáo

dục của Trung tâm và 4% còn “phân vân”. Kết quả mức độ hài lòng nói chung về môi trường giáo dục của Trung tâm GDTX đạt 93,3%.

*- Hoạt động giáo dục của Trung tâm GDTX*

Hoạt động giáo dục của Trung tâm GDTX được đánh giá qua các chỉ số: (1) Hoạt động văn nghệ, thể thao (thăm quan, giao lưu, dã ngoại,..), hoạt động ngoại khoá ở Trung tâm GDTX; (2) Việc tổ chức hoạt động dạy học (lich học, thời gian học, phân phối các môn học, sắp xếp giáo viên, phương pháp dạy học...) tại Trung tâm; (3) Công tác đánh giá kết quả học tập (hình thức và nội dung thi, kiểm tra, cách xếp loại...) trong Trung tâm như thế nào; (4) Tổ chức hoạt động hướng nghiệp (thông tin tuyển sinh, tư vấn lựa chọn ngành học ...) cho học viên của Trung tâm.

Các chỉ số trên nhận được kết quả 88% - 95% số người được hỏi cho rằng họ hài lòng với hoạt động giáo dục của trung tâm; trong các chỉ số trên, chỉ số (1) Hoạt động văn nghệ, thể thao (thăm quan, giao lưu, dã ngoại,..), hoạt động ngoại khoá ở Trung tâm GDTX nhận được kết quả “hài lòng” thấp nhất (88%) và chỉ số (2) Việc tổ chức hoạt động dạy học (lich học, thời gian học, phân phối các môn học, sắp xếp giáo viên, phương pháp dạy học...) tại Trung tâm đạt kết quả “hài lòng” cao nhất (95%). Kết quả hài lòng nói chung về hoạt động giáo dục của Trung tâm GDTX đạt 92,6%.

*- Kết quả giáo dục của Trung tâm GDTX*

Kết quả giáo dục của Trung tâm GDTX được đánh giá qua các chỉ số: (1) Về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức của bản thân ở Trung tâm GDTX; (2) Về khả năng vận dụng kiến thức đã học ở Trung tâm vào cuộc sống thực tế; (3) Về lợi ích có được khi học tập tại Trung tâm; (4) Mức độ hài lòng nói chung về kết quả giáo dục của Trung tâm GDTX.

Kết quả thu được cho thấy các chỉ số nhận được kết quả từ 93% - 96% số người được hỏi “hài lòng” với kết quả giáo dục của Trung tâm. Các chỉ số trên có kết quả khá đồng đều. Chỉ số (3) Về lợi ích có được khi học tập tại Trung tâm nhận được kết quả hài lòng cao nhất 96%; chỉ số (2) Về khả năng vận dụng kiến thức đã học ở Trung tâm vào cuộc sống thực tế nhận được sự hài lòng thấp nhất (93%). Kết quả hài lòng nói chung đối với nội dung “Kết quả giáo dục” đạt 95,3%.

*- Đánh giá chung về dịch vụ giáo dục của Trung tâm GDTX*

Qua kết quả khảo sát 05 nội dung đã triển khai cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công của Trung tâm GDTX đạt từ 89,3% - 95,3%. Nội dung nhận được mức hài lòng cao nhất là “Kết quả giáo dục của Trung

tâm” (95,3%) và nội dung nhận được kết quả hài lòng thấp nhất là “Cơ sở vật chất của Trung tâm” (89,3%).

### III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ VÀ KIẾN NGHỊ

#### 1. Nhận xét, đánh giá về chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công bước đầu phản ánh được thực trạng và chất lượng phục vụ của các cơ sở giáo dục hiện nay trên địa bàn tỉnh Kiên Giang, cũng như cho thấy sự mong đợi của người dân đối với giáo dục trong thời gian tới, từ đó giúp các cơ sở giáo dục xác định các giải pháp phù hợp nhằm khắc phục các yếu kém trong giáo dục hiện nay, nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục, phục vụ người dân ngày càng tốt hơn.

Chỉ số hài lòng HLI (hài lòng Index) của một cấp bậc học chính là tỷ lệ của tổng số những người có ý kiến là “Hài lòng” và “Rất hài lòng” trên tổng số những người có ý kiến (câu trả lời có giá trị - validation). Riêng đối với THPT chúng ta có 2 loại phiếu dành cho 2 loại đối tượng khảo sát là cha mẹ học sinh và học sinh. Kết quả nhận được sự hài lòng đối với từng bậc, cấp học cụ thể như sau: Giáo dục mầm non: 95,6%; Giáo dục tiểu học: 93%; Giáo dục trung học cơ sở: 92,2%; Giáo dục trung học phổ thông: 93,9% và Giáo dục thường xuyên: 97,7%.

Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được xây dựng trên cơ sở chỉ số hài lòng của 5 cấp, bậc học từ mầm non, tiểu học, THCS, THPT, Giáo dục thường xuyên với trọng số  $w_i$  trong đó  $w_i$  là tỉ trọng học sinh/học viên công lập của cấp bậc học đó so với tổng số HS/HV công lập. Như vậy HLI là chỉ số hài lòng được tính theo công thức sau:  $HLI = \sum HLI_i \times W_i$ . Kết quả hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tỉnh Kiên Giang qua khảo sát đạt 93,8%.

Qua kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công của người dân là khá cao 93,8%. Tuy nhiên, ở từng nội dung cũng nhận được kết quả khá chênh lệch ở các cấp, bậc học. Cụ thể: (1) Về tiếp cận dịch vụ giáo dục thì bậc THCS và THPT nhận được kết quả hài lòng thấp nhất (THCS: 91,1%; THPT: 91,5%); (2) Về cơ sở vật chất thì bậc tiểu học, THCS và GDTX nhận được kết quả hài lòng thấp nhất (tiểu học: 83,9%; THCS: 86,6%; GDTX: 89,9%); (3) Về môi trường giáo dục thì bậc học THCS được đánh giá hài lòng thấp nhất (93%); (4) Hoạt động giáo dục của nhà trường thì bậc học mầm non nhận được sự hài lòng cao nhất (97,5%), các bậc học khác có kết quả hài lòng khá đều nhau (93%-94%); (5) Về kết quả giáo dục của nhà trường thì bậc THPT nhận được sự hài lòng thấp nhất (89,5%), kế đến là bậc THCS và tiểu học; bậc học mầm non nhận được kết quả hài lòng cao nhất (96,2%).





## **2. Nhận xét, đánh giá về ý kiến của người dân trong việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ giáo dục công**

Đối tượng điều tra xã hội học phong phú, đa dạng về tuổi, nghề nghiệp, điều kiện sống, trình độ văn hóa, nhận thức ... Do vậy, mức độ nắm bắt các yêu cầu mà câu hỏi khảo sát đề cập đến rất khác nhau, phần nào làm ảnh hưởng đến chất lượng trả lời khảo sát. Người dân vẫn chưa có thói quen phản hồi thông tin nên còn e ngại khi tham gia khảo sát. Hầu hết các phiếu khảo sát đều không đề xuất hoặc không có ý kiến đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công.

### **3. Những ưu điểm, hạn chế khi triển khai đo lường**

#### **3.1. Ưu điểm**

Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Giáo dục và Đào tạo quan tâm, chỉ đạo sâu sát việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với giáo dục công; sự phối hợp chặt chẽ của Sở Nội vụ, Sở Tài chính và Bureau điện tỉnh Kiên Giang; sự phối hợp nhịp nhàng của các cơ sở giáo dục trên địa bàn tỉnh trong các khâu tổ chức khảo sát.

Quá trình triển khai đo lường diễn ra nghiêm túc, thuận lợi, đảm bảo đúng phương pháp và hướng dẫn đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công (ban hành kèm theo Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11/7/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo). Việc hướng dẫn triển khai đảm bảo toàn diện, khoa học, đảm bảo mục tiêu, yêu cầu, phạm vi, đối tượng, bộ công cụ đo lường, phương pháp chọn mẫu điều tra xã hội học, mẫu phiếu điều tra xã hội học, cách thức tổng hợp, phân tích dữ liệu, cách thức xây dựng chỉ số.

#### **3.2. Hạn chế**

Do nguồn kinh phí triển khai hạn hẹp nên việc xác định quy mô, cỡ mẫu khảo sát cũng bị hạn chế (theo yêu cầu thì  $e=5%$ , nhưng thực tế điều chỉnh  $e=8%$  cho phù hợp với điều kiện kinh phí). Đội ngũ điều tra viên là viên chức chuyên môn của ngành Bureau điện đóng trên địa bàn điều tra, do vậy kỹ năng điều tra xã hội học ít nhiều còn hạn chế.

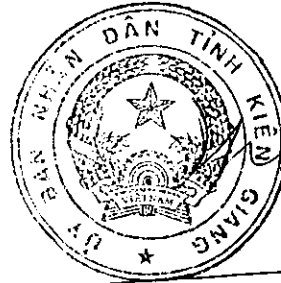
Đối tượng được điều tra xã hội học phong phú, đa dạng về tuổi đời, nghề nghiệp, điều kiện sống, trình độ văn hóa, nhận thức... do vậy mức độ nắm bắt các thuật ngữ chuyên môn mà các câu hỏi khảo sát đề cập đến rất khác nhau, điều này cũng ít nhiều ảnh hưởng đến chất lượng trả lời phiếu khảo sát. Người dân vẫn chưa có thói quen phản hồi thông tin nên còn e ngại khi tham gia khảo sát. Do là lần đầu triển khai thực hiện, nên việc thông tin, tuyên truyền về hoạt động khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân chưa đầy đủ, kịp thời đến tất cả các đối tượng liên quan.

Trên đây là báo cáo của Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang về kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh, kính gửi Bộ Giáo dục và Đào tạo tổng hợp././

**Nơi nhận:**

- Bộ Giáo dục và Đào tạo;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành đoàn thể cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố;
- LĐVP, P. VHXH;
- Lưu: VT, vttkieu "HT".

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Đỗ Thanh Bình**



## Phụ lục

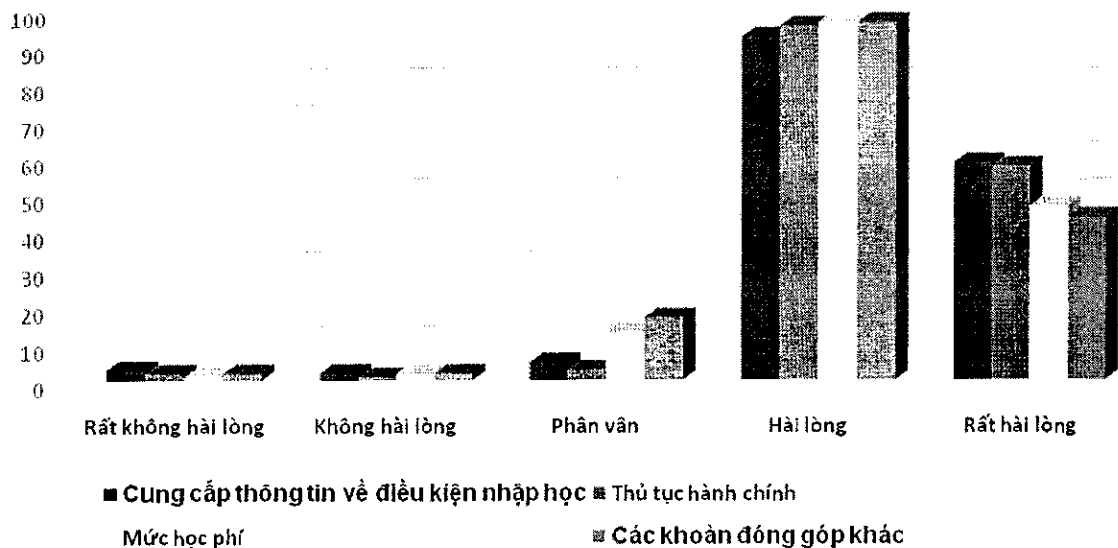
(Kèm theo Báo cáo số 339 /BC-UBND ngày 15 tháng 11 năm 2018  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang)

### I. Cơ sở giáo dục bậc học mầm non

#### A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường mầm non

Mức độ	Cung cấp thông tin về điều kiện nhập học	Thủ tục hành chính	Mức học phí	Các khoản đóng góp khác
Rất không hài lòng	3	2	1	2
Không hài lòng	2	1	2	2
Phân vân	5	3	13	17
Hài lòng	93	96	97	97
Rất hài lòng	59	58	47	44
Mức độ hài lòng (%)	94%	96%	90%	87%

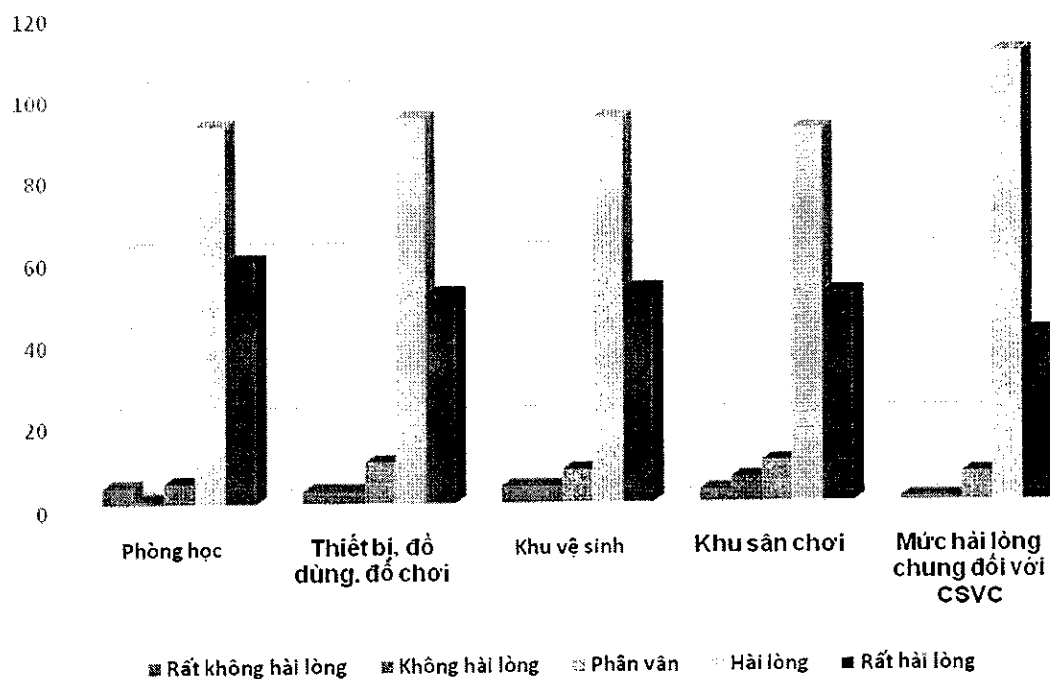
Biểu đồ 1. Sự hài lòng về tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường bậc học mầm non



## B. Cơ sở vật chất của nhà trường

Mức độ	Phòng học	Thiết bị, đồ dùng, đồ chơi	Khu vệ sinh	Khu sân chơi
Rất không hài lòng	4	3	4	3
Không hài lòng	1	3	4	6
Phân vân	5	10	8	10
Hài lòng	92	94	94	91
Rất hài lòng	59	51	52	51
Mức độ hài lòng (%)	94%	90%	90%	88%

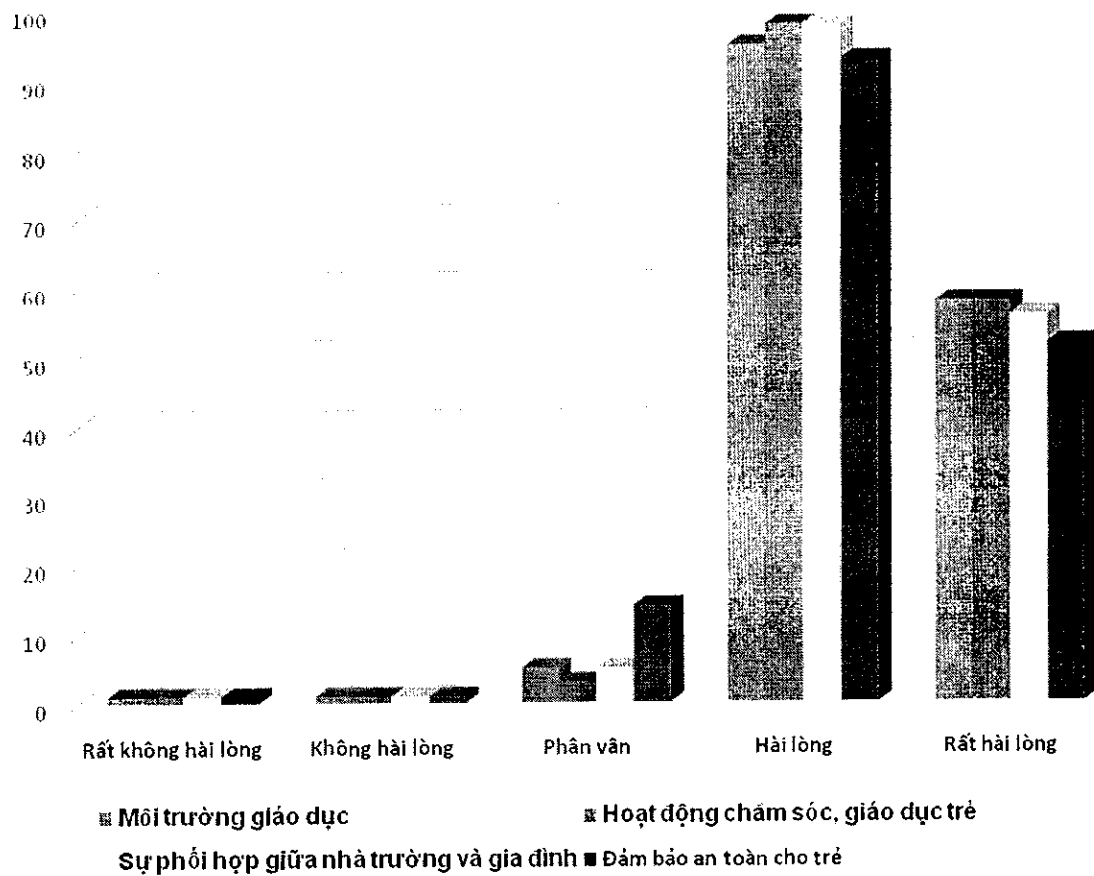
Biểu đồ 2. Sự hài lòng về cơ sở vật chất của nhà trường mầm non



### C. Môi trường giáo dục của nhà trường

Mức độ	Môi trường giáo dục	Hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ	Sự phối hợp giữa nhà trường và gia đình	Đảm bảo an toàn cho trẻ
Rất không hài lòng	1	1	1	1
Không hài lòng	1	1	1	1
Phân vân	5	3	5	14
Hài lòng	95	98	98	93
Rất hài lòng	58	58	56	52
Mức độ hài lòng (%)	96%	97%	96%	90%

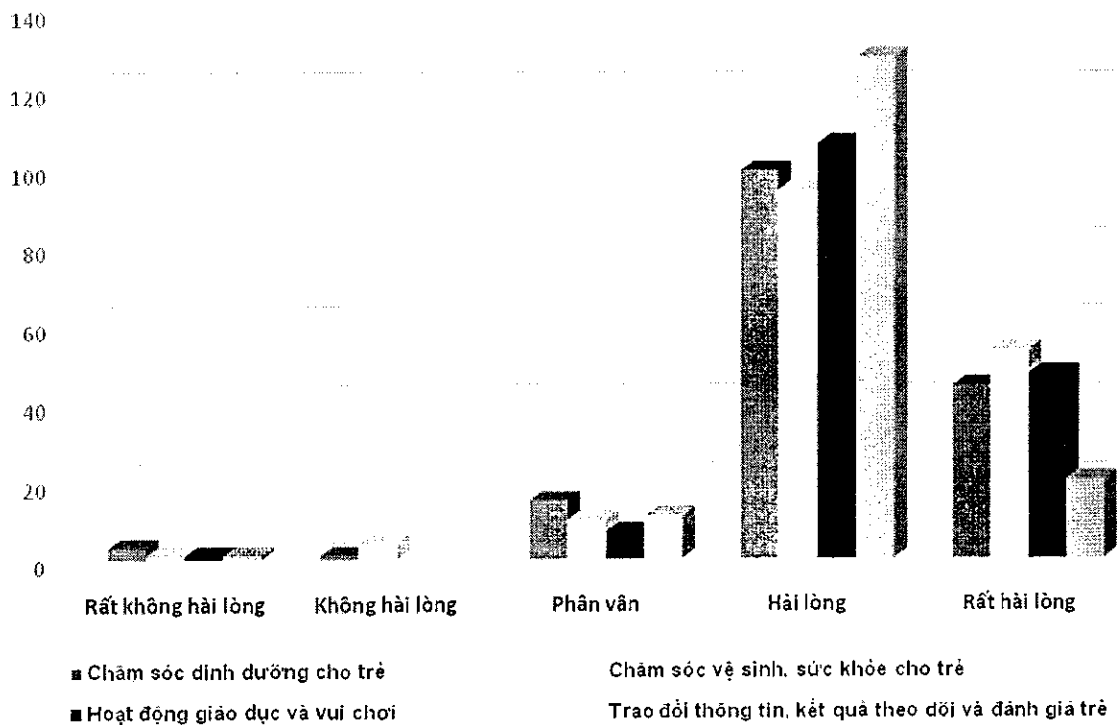
Biểu đồ 3. Sự hài lòng về môi trường giáo dục của nhà trường



#### D. Hoạt động chăm sóc giáo dục trẻ

Mức độ	Chăm sóc dinh dưỡng cho trẻ	Chăm sóc vệ sinh, sức khỏe cho trẻ	Hoạt động giáo dục và vui chơi	Trao đổi thông tin, kết quả theo dõi và đánh giá trẻ
Rất không hài lòng	3	1	1	1
Không hài lòng	1	4		
Phân vân	15	10	7	11
Hài lòng	99	94	106	128
Rất hài lòng	44	53	47	20
Mức độ hài lòng (%)	88%	91%	95%	93%

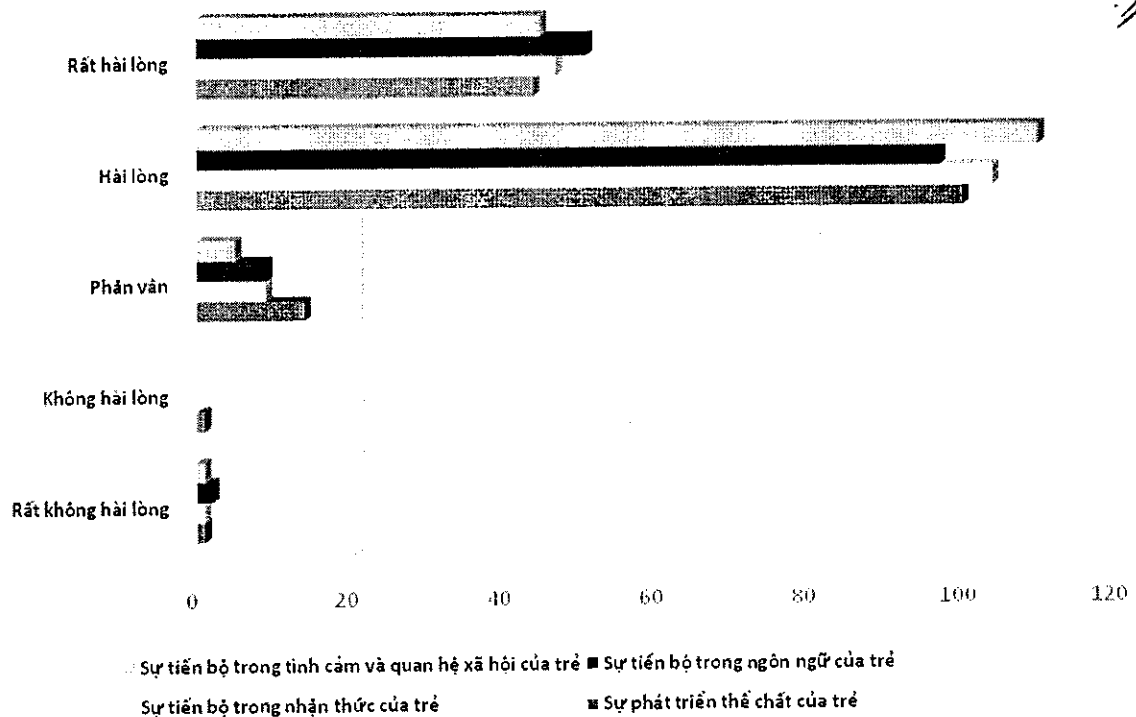
Biểu đồ 4. Sự hài lòng về Hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ



### E. Kết quả chăm sóc, giáo dục trẻ

Mức độ	Sự phát triển thể chất của trẻ	Sự tiến bộ trong nhận thức của trẻ	Sự tiến bộ trong ngôn ngữ của trẻ	Sự tiến bộ trong tình cảm và quan hệ xã hội của trẻ
Rất không hài lòng	1	1	2	1
Không hài lòng	1			
Phân vân	14	9	9	5
Hài lòng	100	104	97	110
Rất hài lòng	44	47	51	45
Mức độ hài lòng (%)	90%	94%	93%	96%

Biểu đồ 5. Sự hài lòng về kết quả chăm sóc, giáo dục trẻ

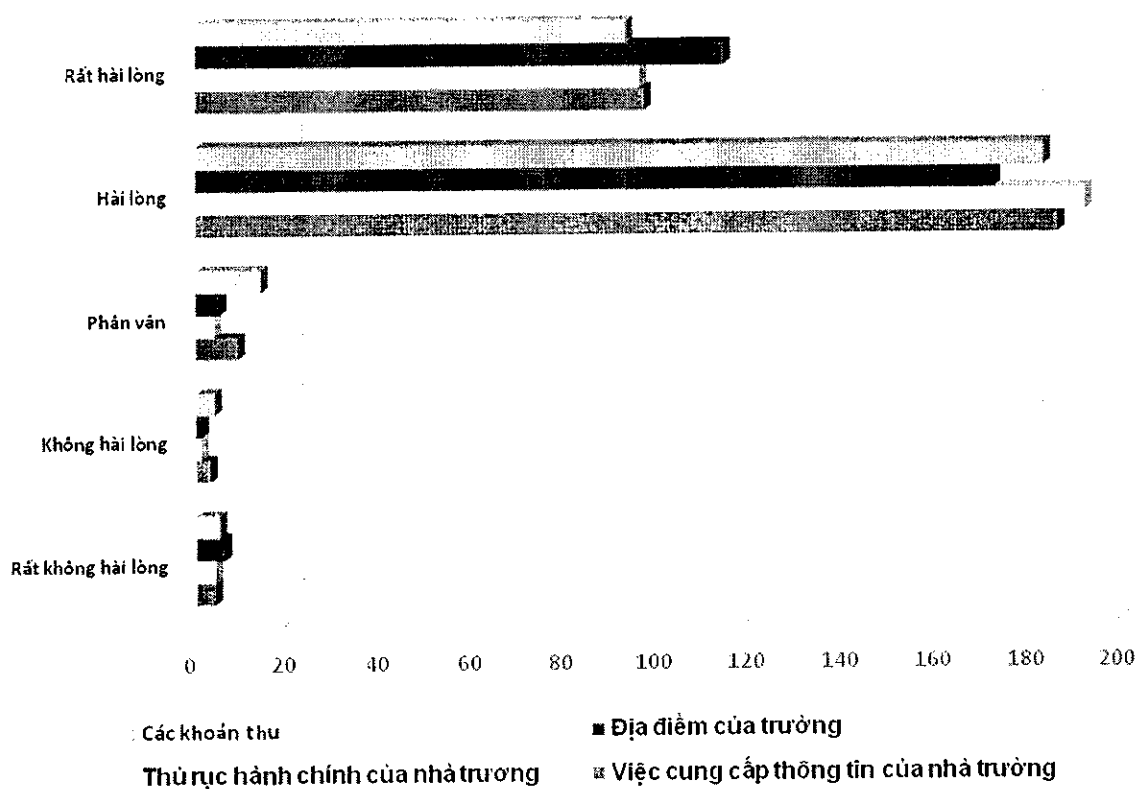


## II. Cơ sở giáo dục bậc tiểu học

### A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường tiểu học

Mức độ	Việc cung cấp thông tin của nhà trường	Thủ tục hành chính của nhà trường	Địa điểm của trường	Các khoản thu
Rất không hài lòng	4	4	6	5
Không hài lòng	3	1	1	4
Phân vân	9	4	5	14
Hài lòng	186	192	172	183
Rất hài lòng	97	96	114	93
Mức độ hài lòng (%)	95%	97%	96%	92%

Biểu đồ 6. Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường tiểu học

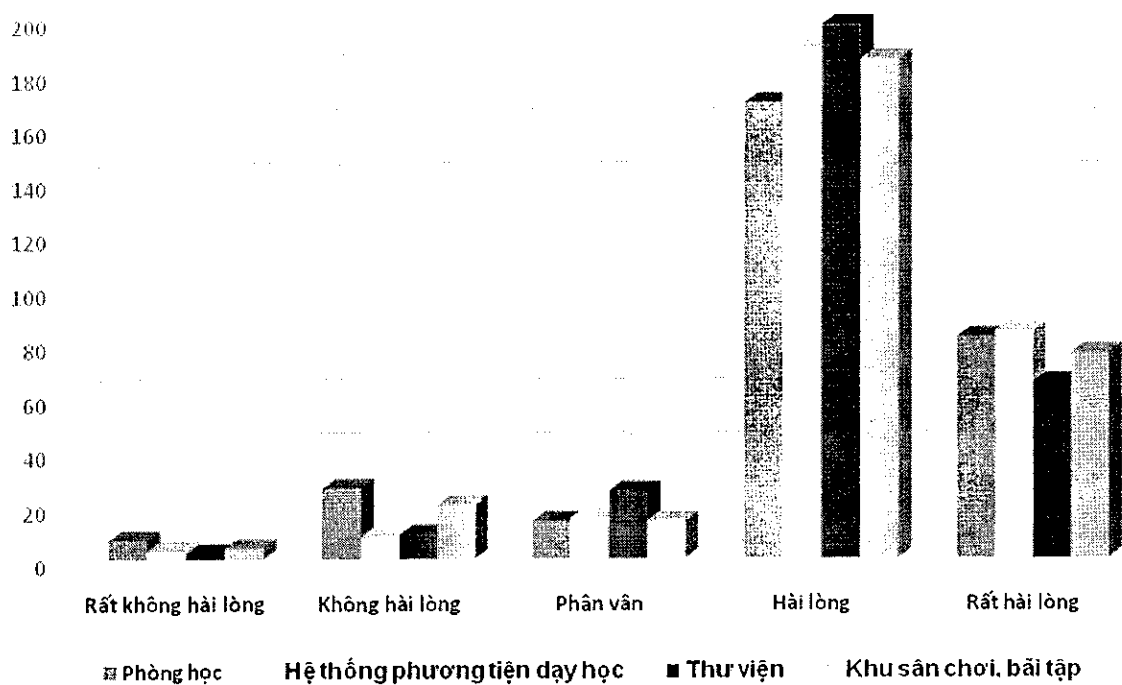




## B. Cơ sở vật chất của nhà trường tiểu học

Mức độ	Phòng học	Hệ thống phương tiện dạy học	Thư viện	Khu sân chơi, bãi tập
Rất không hài lòng	7	3	2	4
Không hài lòng	26	8	9	20
Phân vân	14	15	25	14
Hài lòng	169	189	198	185
Rất hài lòng	82	84	65	76
Mức độ hài lòng (%)	84%	91%	88%	87%

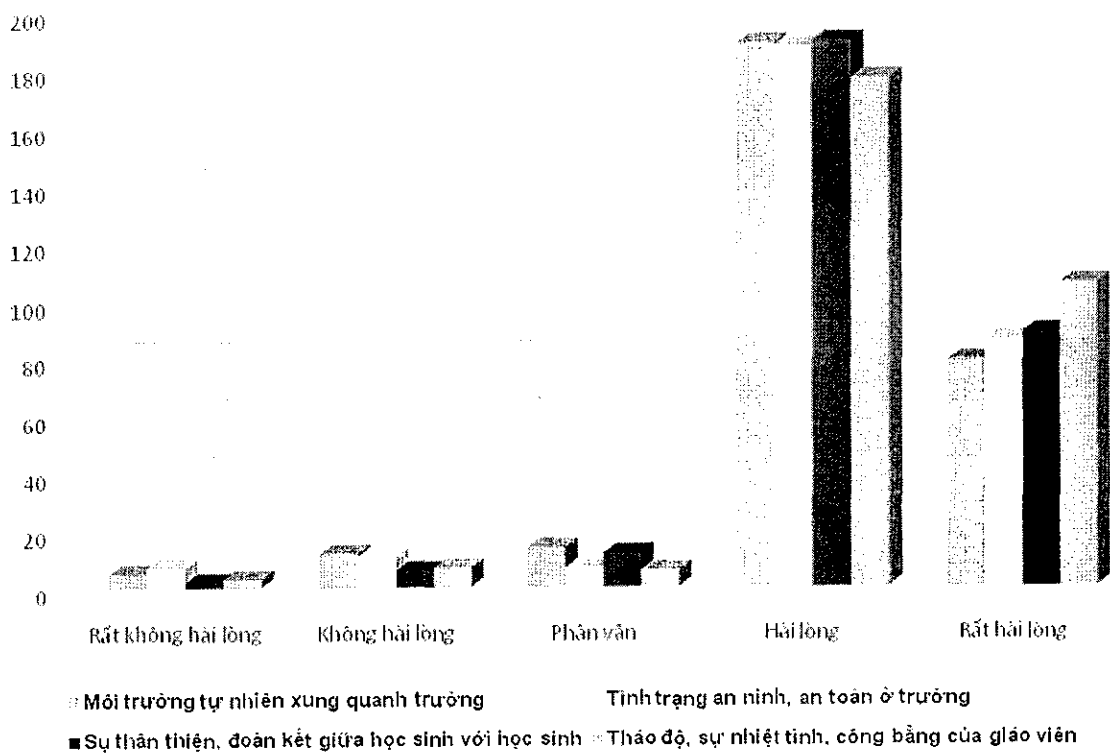
Biểu đồ 7. Cơ sở vật chất của nhà trường tiểu học



### C. Môi trường giáo dục của nhà trường tiểu học

Mức độ	Môi trường tự nhiên xung quanh trường	Tình trạng an ninh, an toàn ở trường	Sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh	Tháo độ, sự nhiệt tình, công bằng của giáo viên
Rất không hài lòng	5	7	2	3
Không hài lòng	12	11	6	7
Phân vân	14	7	12	6
Hài lòng	189	188	190	177
Rất hài lòng	79	86	89	106
Mức độ hài lòng (%)	90%	92%	93%	95%

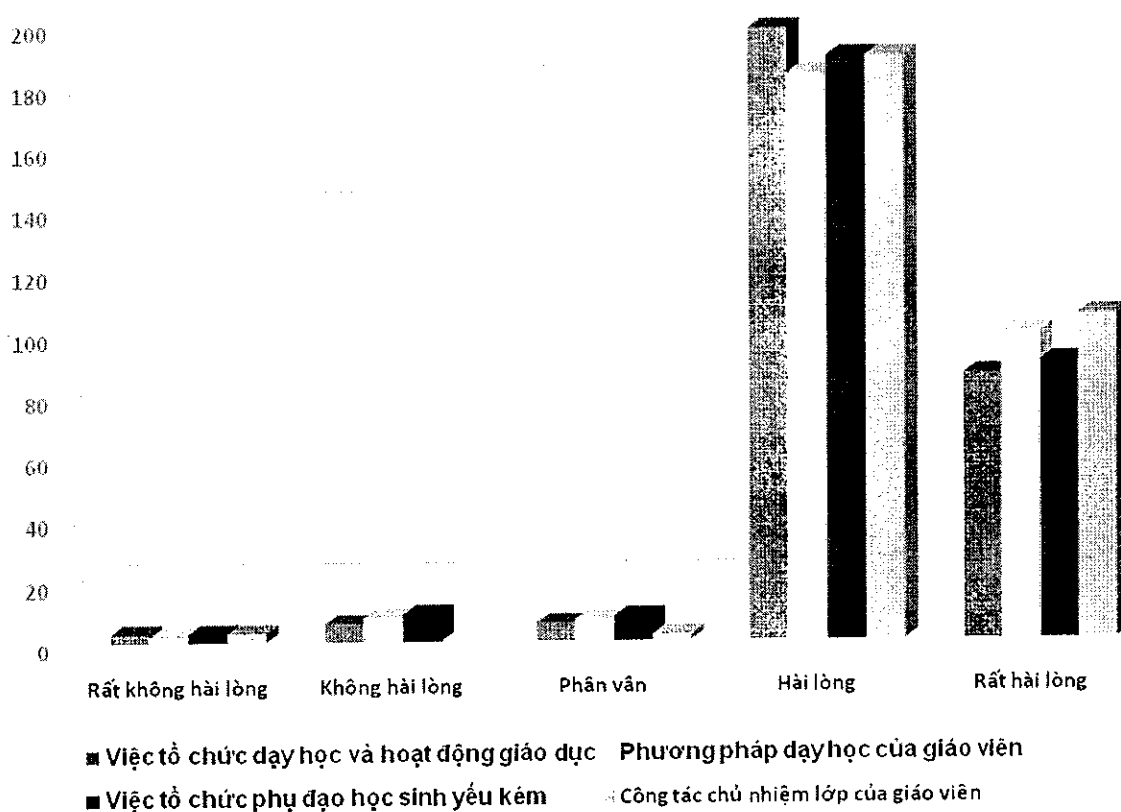
Biểu đồ 8. Môi trường giáo dục của nhà trường tiểu học



#### D. Hoạt động giáo dục của nhà trường tiểu học

Mức độ	Việc tổ chức dạy học và hoạt động giáo dục	Phương pháp dạy học của giáo viên	Việc tổ chức phụ đạo học sinh yếu kém	Công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên
Rất không hài lòng	3	2	3	3
Không hài lòng	6	8	9	
Phân vân	6	7	8	2
Hài lòng	198	183	189	189
Rất hài lòng	86	99	90	105
Mức độ hài lòng (%)	95%	94%	93%	98%

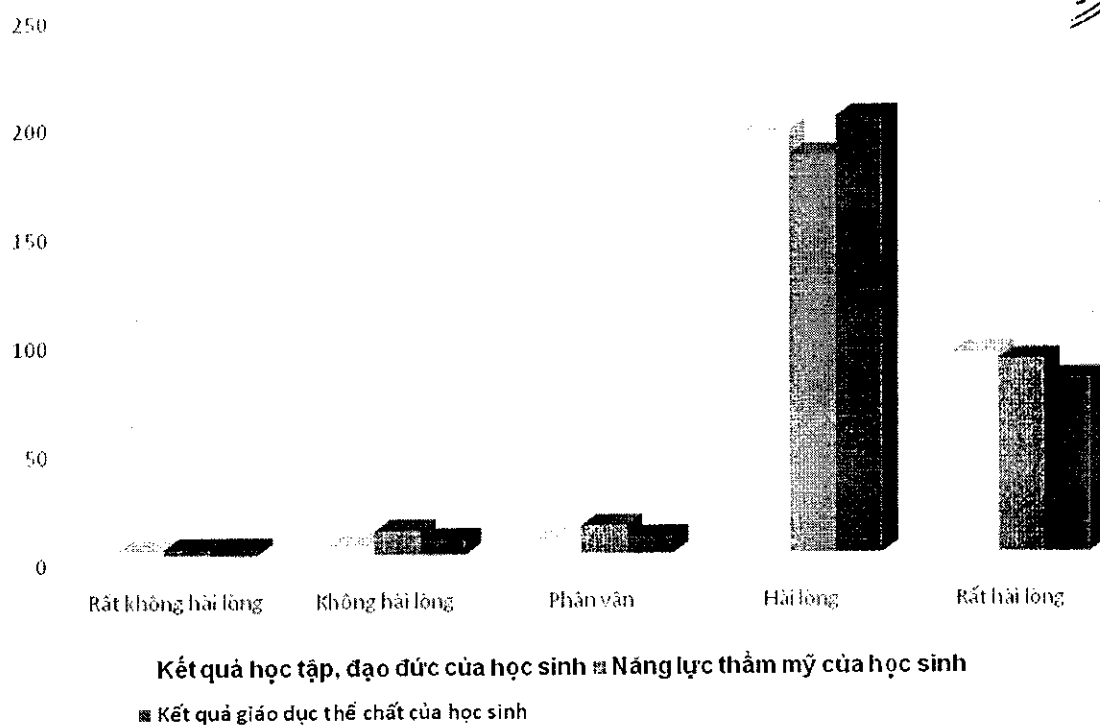
Biểu đồ 9. Hoạt động giáo dục của nhà trường tiểu học



### E. Kết quả giáo dục của nhà trường tiểu học

Mức độ	Kết quả học tập, đạo đức của học sinh	Năng lực thẩm mỹ của học sinh	Kết quả giáo dục thể chất của học sinh
Rất không hài lòng	2	3	3
Không hài lòng	4	11	7
Phân vân	7	13	8
Hài lòng	194	183	201
Rất hài lòng	92	89	80
Mức độ hài lòng (%)	96%	91%	94%

Biểu đồ 10. Kết quả giáo dục của nhà trường tiểu học

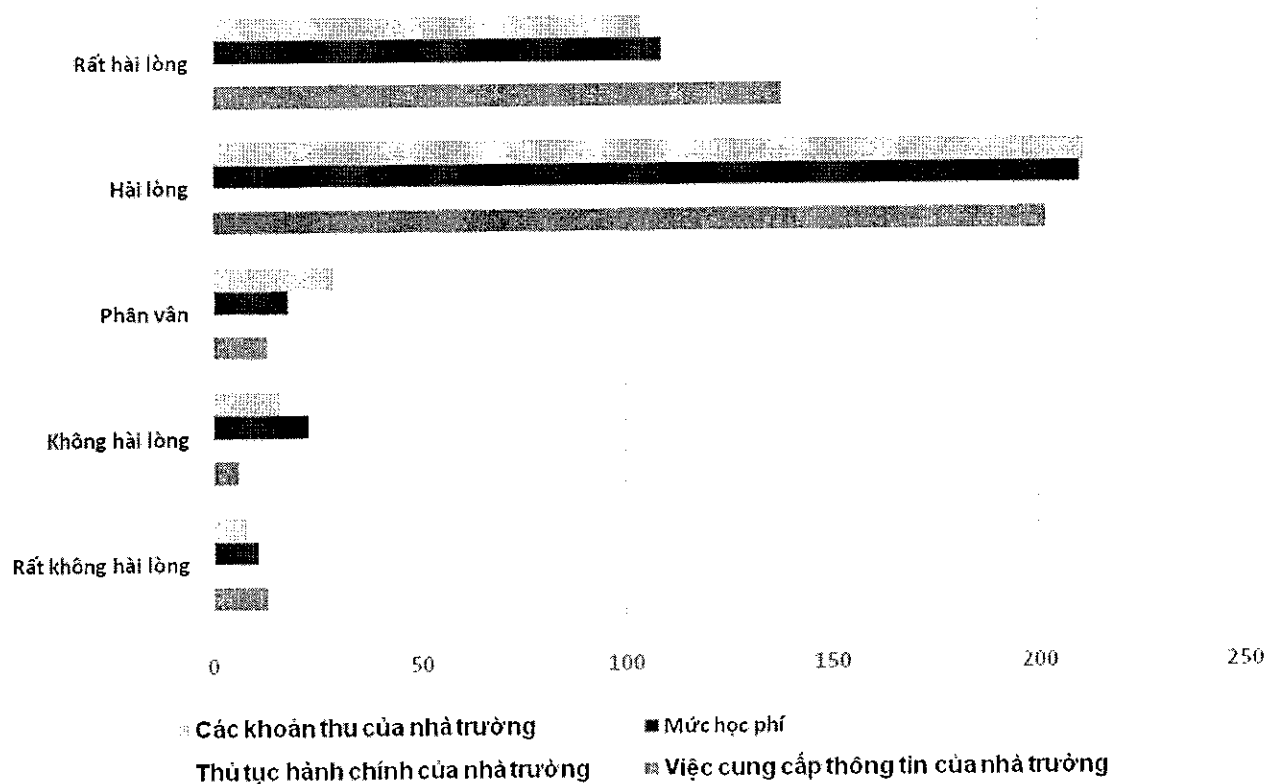


### III. Cơ sở giáo dục bậc trung học cơ sở

#### A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường trung học cơ sở

Mức độ	Việc cung cấp thông tin của nhà trường	Thủ tục hành chính của nhà trường	Mức học phí	Các khoản thu của nhà trường
Rất không hài lòng	13	9	11	8
Không hài lòng	6	3	23	16
Phân vân	13	6	18	29
Hài lòng	202	214	210	211
Rất hài lòng	138	140	109	104
Mức độ hài lòng (%)	91%	95%	86%	86%

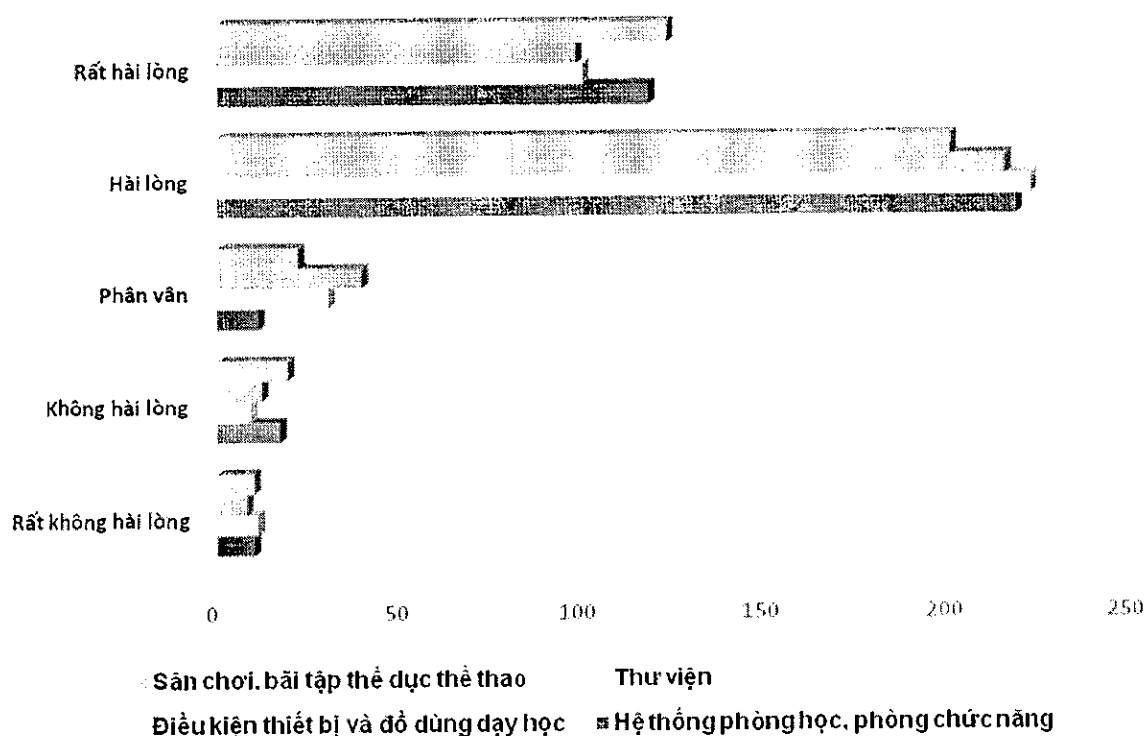
Biểu đồ 11. Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường Trung học cơ sở



## B. Cơ sở vật chất của nhà trường trung học cơ sở

Mức độ	Hệ thống phòng học, phòng chức năng	Điều kiện thiết bị và đồ dùng dạy học	Thư viện	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao
Rất không hài lòng	10	11	8	10
Không hài lòng	17	9	12	19
Phân vân	11	30	39	22
Hài lòng	218	222	215	200
Rất hài lòng	118	100	98	123
Mức độ hài lòng (%)	90%	87%	84%	86%

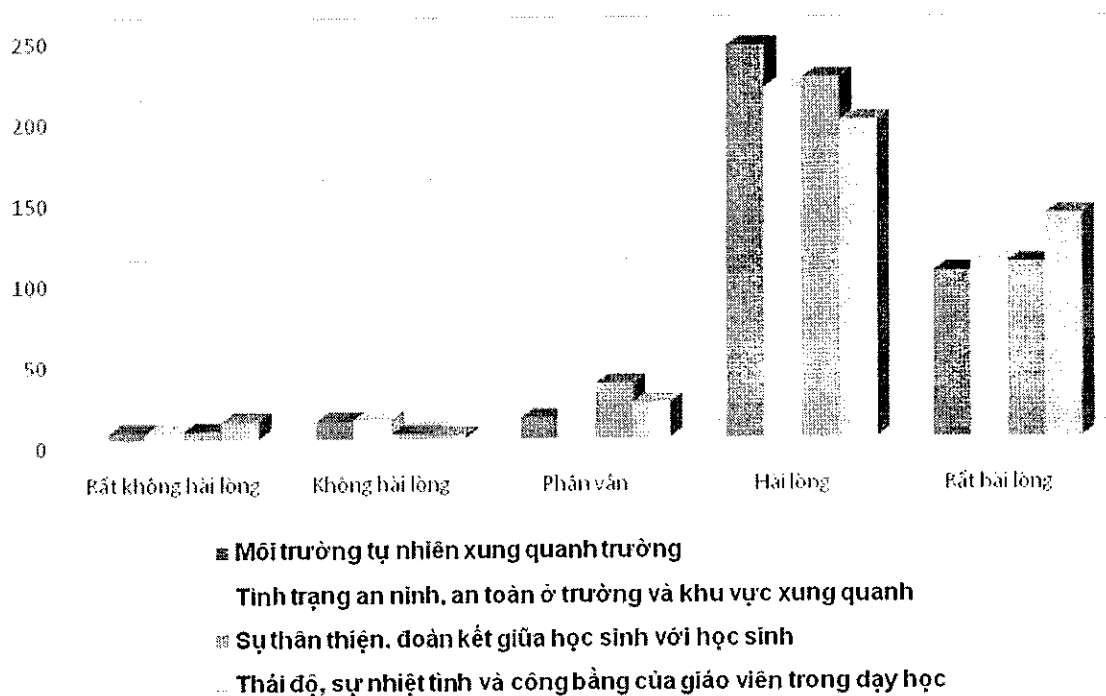
Biểu đồ 12. Cơ sở vật chất của nhà trường trung học cơ sở



### C. Môi trường giáo dục của nhà trường trung học cơ sở

Mức độ	Môi trường tự nhiên xung quanh trường	Tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh	Sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh	Thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong dạy học
Rất không hài lòng	4	4	5	11
Không hài lòng	11	12	3	2
Phân vân	13	31	34	22
Hài lòng	243	217	223	197
Rất hài lòng	103	109	108	138
Mức độ hài lòng (%)	93%	87%	89%	91%

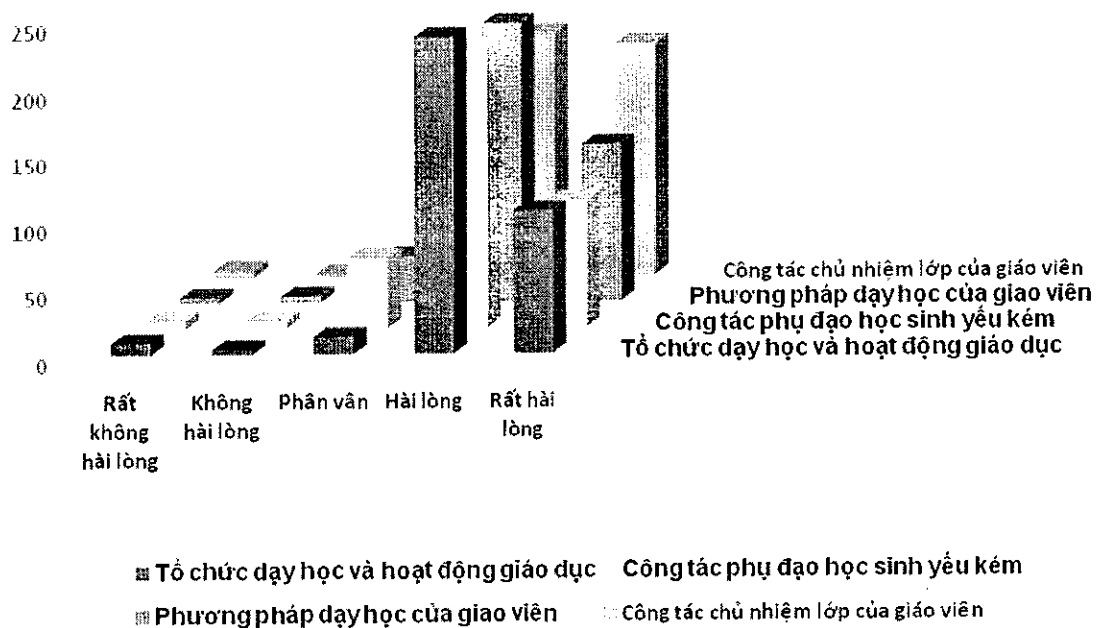
Biểu đồ 13. Môi trường giáo dục của nhà trường trung học cơ sở



#### D. Hoạt động giáo dục của nhà trường THCS

Mức độ	Tổ chức dạy học và hoạt động giáo dục	Công tác phụ đạo học sinh yếu kém	Phương pháp dạy học của giáo viên	Công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên
Rất không hài lòng	9	6	4	5
Không hài lòng	4	6	5	2
Phân vân	13	53	35	7
Hài lòng	239	211	210	183
Rất hài lòng	108	96	119	175
Mức độ hài lòng (%)	93%	83%	88%	96%

Biểu đồ 14. Hoạt động giáo dục của nhà trường trung học cơ sở

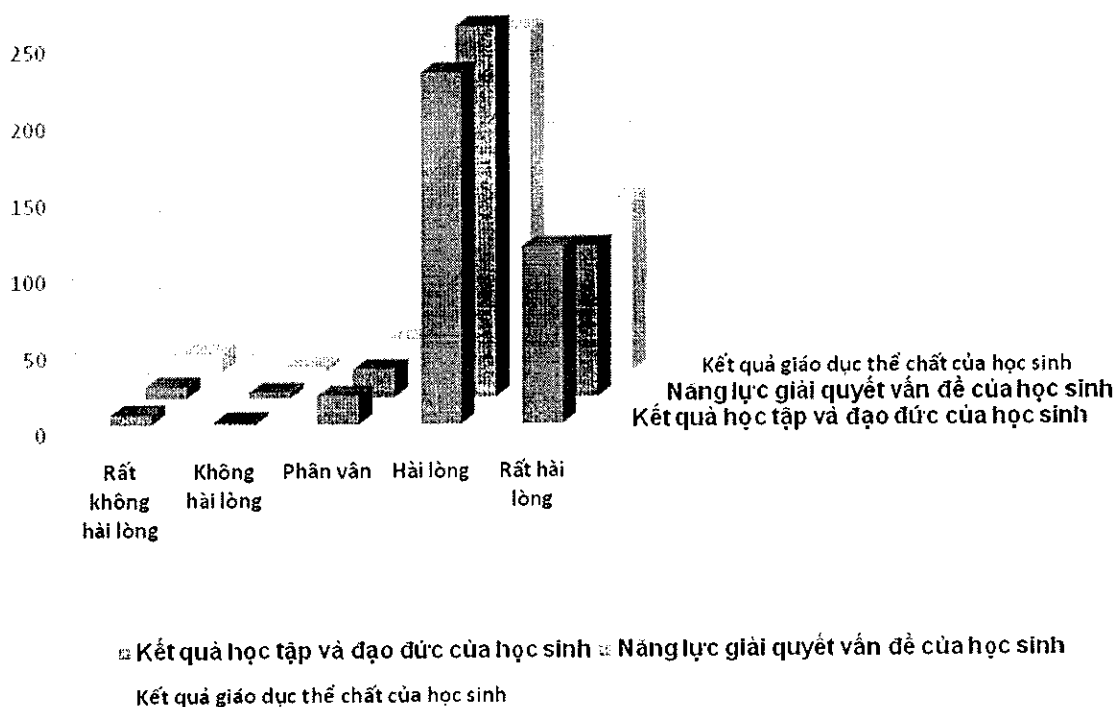




### E. Kết quả giáo dục của nhà trường trung học cơ sở

Mức độ	Kết quả học tập và đạo đức của học sinh	Năng lực giải quyết vấn đề của học sinh	Kết quả giáo dục thể chất của học sinh
Rất không hài lòng	7	8	12
Không hài lòng	2	4	3
Phân vân	19	19	21
Hài lòng	230	243	223
Rất hài lòng	116	99	112
Mức độ hài lòng (%)	93%	92%	90%

Biểu đồ 15. Kết quả giáo dục của nhà trường THCS

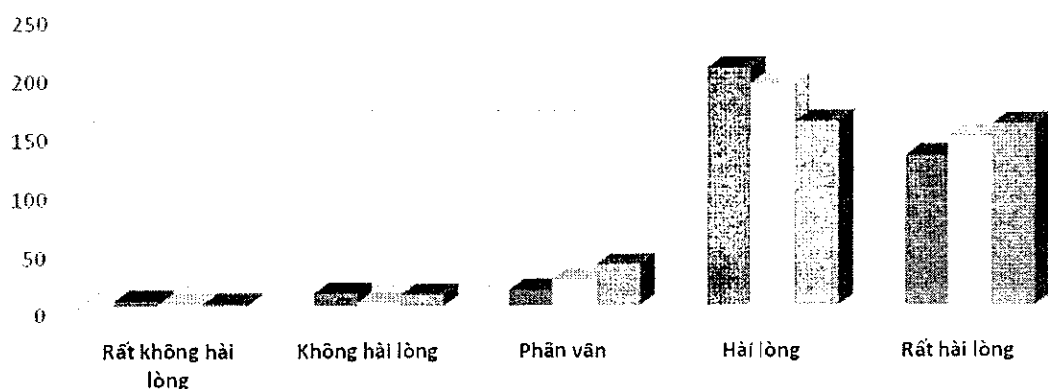


#### IV. Cơ sở giáo dục bậc trung học phổ thông

##### A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường trung học phổ thông

Mức độ	Việc cung cấp thông tin của nhà trường	Thủ tục hành chính của nhà trường	Sự thuận tiện về địa điểm của trường
Rất không hài lòng	5	2	2
Không hài lòng	11	3	10
Phân vân	14	23	36
Hài lòng	204	190	158
Rất hài lòng	129	145	156
Mức độ hài lòng (%)	92%	92%	87%

Biểu đồ 16. Tiếp cận dịch vụ của nhà trường trung học phổ thông

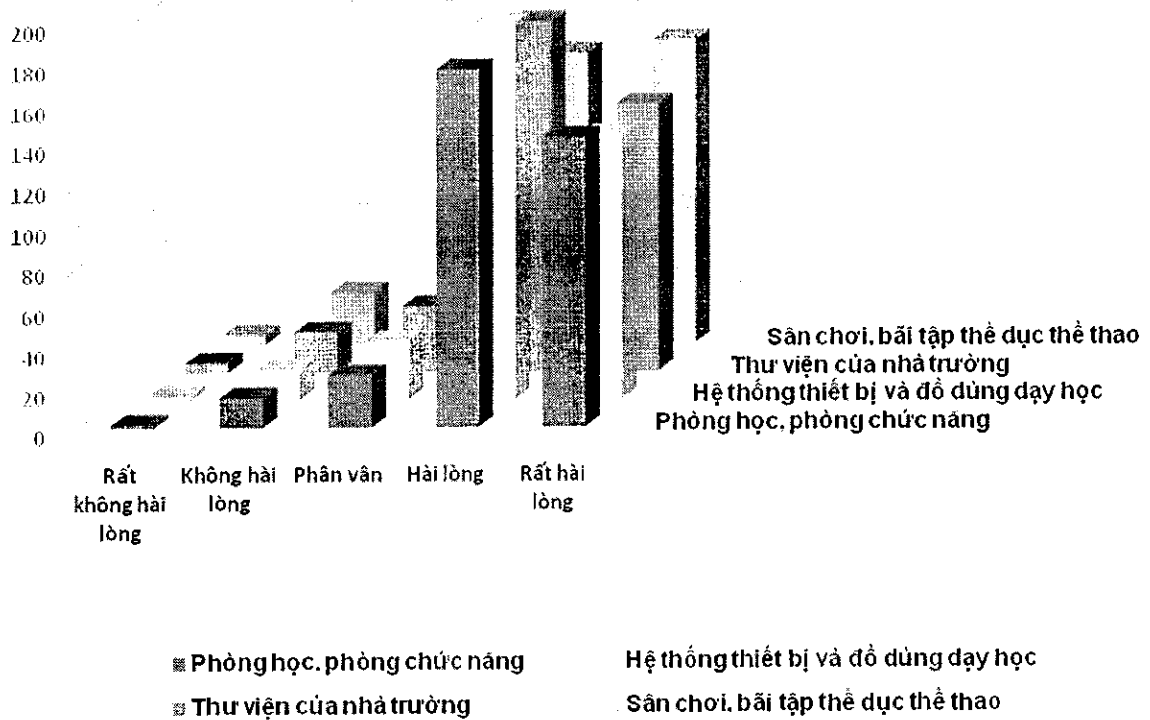


- Việc cung cấp thông tin của nhà trường
- Thủ tục hành chính của nhà trường
- Sự thuận tiện về địa điểm của trường

### A. Cơ sở vật chất của nhà trường THPT

Mức độ	Phòng học, phòng chức năng	Hệ thống thiết bị và đồ dùng dạy học	Thư viện của nhà trường	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao
Rất không hài lòng	2	2	5	5
Không hài lòng	15	15	20	26
Phân vân	26	29	33	37
Hài lòng	177	186	173	144
Rất hài lòng	143	130	132	150
Mức độ hài lòng (%)	88%	87%	84%	81%

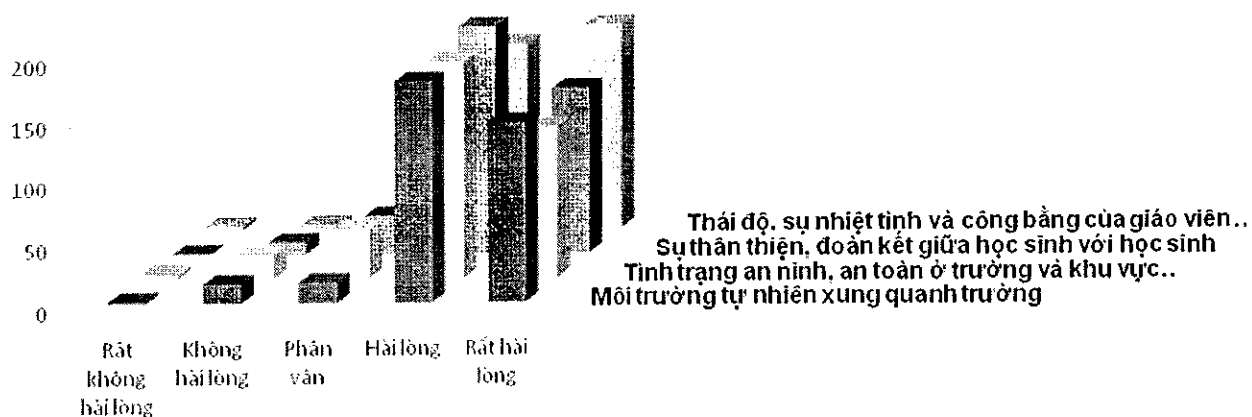
Biểu đồ 17. Cơ sở vật chất của nhà trường trung học phổ thông



## B. Môi trường giáo dục của nhà trường THPT

Mức độ	Môi trường tự nhiên xung quanh trường	Tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh	Sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh	Thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong dạy học
Rất không hài lòng	2	4	1	3
Không hài lòng	16	19	10	4
Phân vân	17	40	31	37
Hài lòng	181	177	186	152
Rất hài lòng	147	123	135	167
Mức độ hài lòng (%)	90%	83%	88%	88%

Biểu đồ 18. Môi trường giáo dục của nhà trường trung học phổ thông

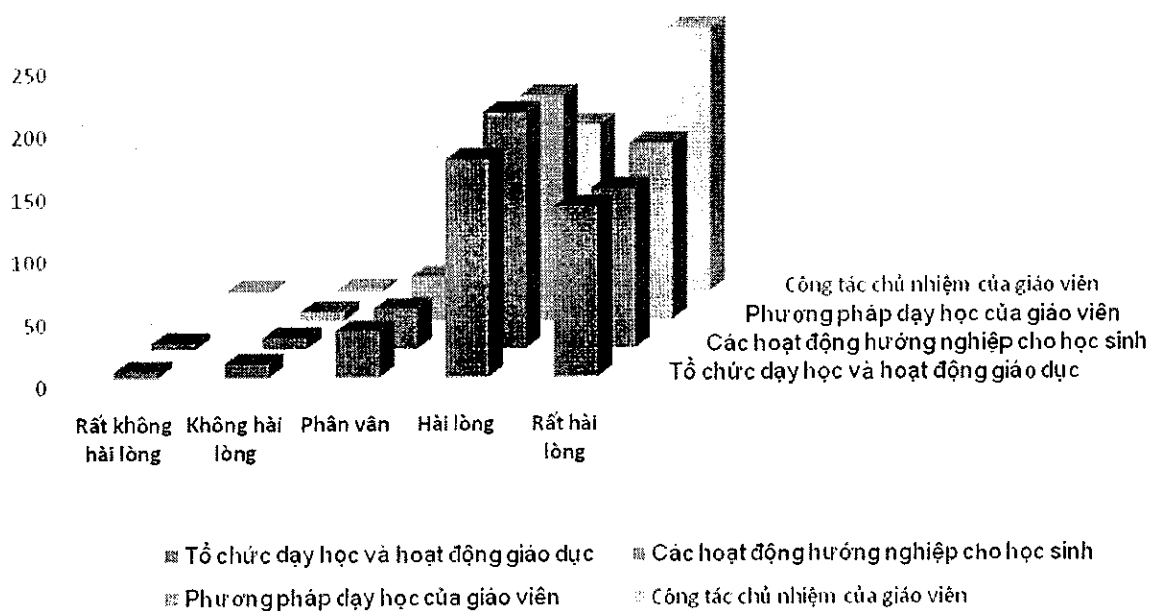


- Môi trường tự nhiên xung quanh trường
- Tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh
- Sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh
- Thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong dạy học

### C. Hoạt động giáo dục của nhà trường THPT

Mức độ	Tổ chức dạy học và hoạt động giáo dục	Các hoạt động hướng nghiệp cho học sinh	Phương pháp dạy học của giáo viên	Công tác chủ nhiệm của giáo viên
Rất không hài lòng	5	5		1
Không hài lòng	11	9	7	2
Phân vân	37	32	35	14
Hài lòng	174	189	180	134
Rất hài lòng	136	128	141	211
Mức độ hài lòng (%)	85%	87%	88%	95%

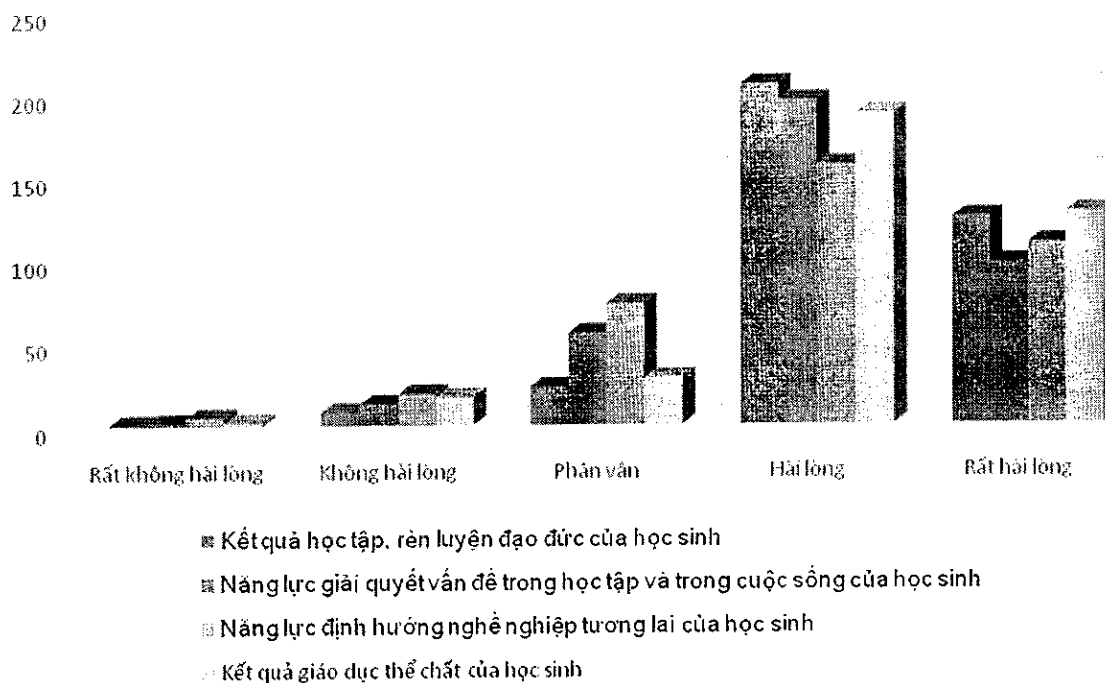
Biểu đồ 19. Hoạt động giáo dục của nhà trường trung học phổ thông



#### D. Kết quả giáo dục của nhà trường THPT

Mức độ	Kết quả học tập, rèn luyện đạo đức của học sinh	Năng lực giải quyết vấn đề trong học tập và trong cuộc sống của học sinh	Năng lực định hướng nghề nghiệp tương lai của học sinh	Kết quả giáo dục thể chất của học sinh
Rất không hài lòng	1	2	5	2
Không hài lòng	8	13	19	17
Phân vân	23	55	73	28
Hài lòng	206	196	157	188
Rất hài lòng	125	97	109	128
Mức độ hài lòng (%)	91%	81%	73%	87%

Biểu đồ 20. Kết quả giáo dục của nhà trường trung học phổ thông

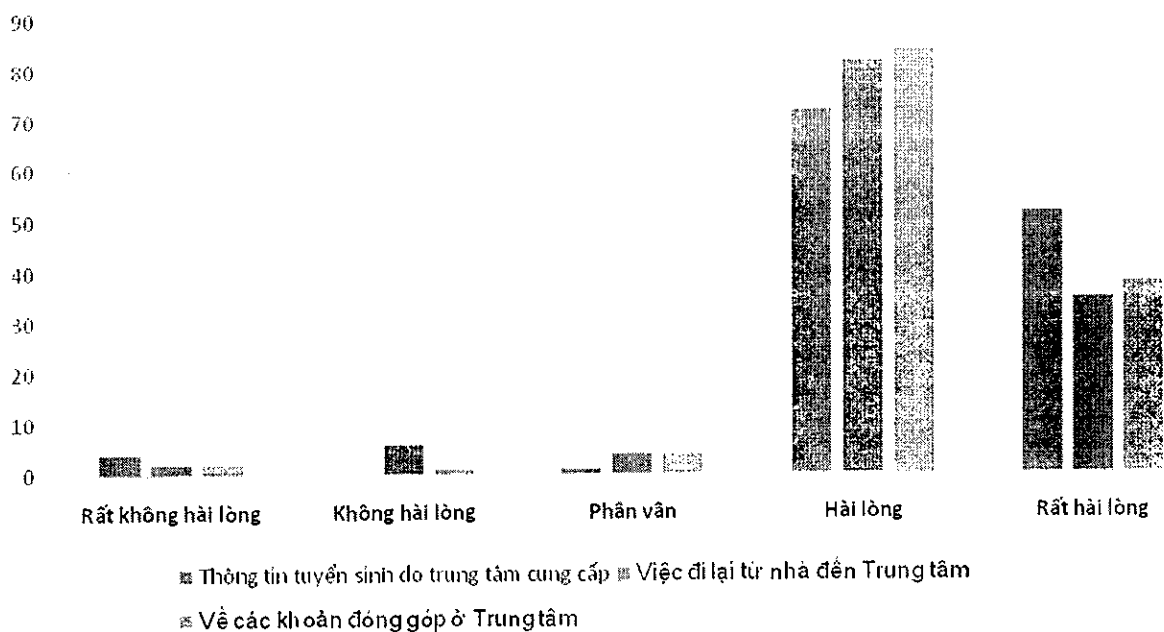


## V. Trung tâm giáo dục thường xuyên

### A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục của Trung tâm GDTX

Mức độ	Thông tin tuyển sinh do trung tâm cung cấp	Việc đi lại từ nhà đến Trung tâm	Về các khoản đóng góp ở Trung tâm
Rất không hài lòng	4	2	2
Không hài lòng		6	1
Phân vân	1	4	4
Hài lòng	72	82	84
Rất hài lòng	52	35	38
Mức độ hài lòng (%)	96%	91%	95%

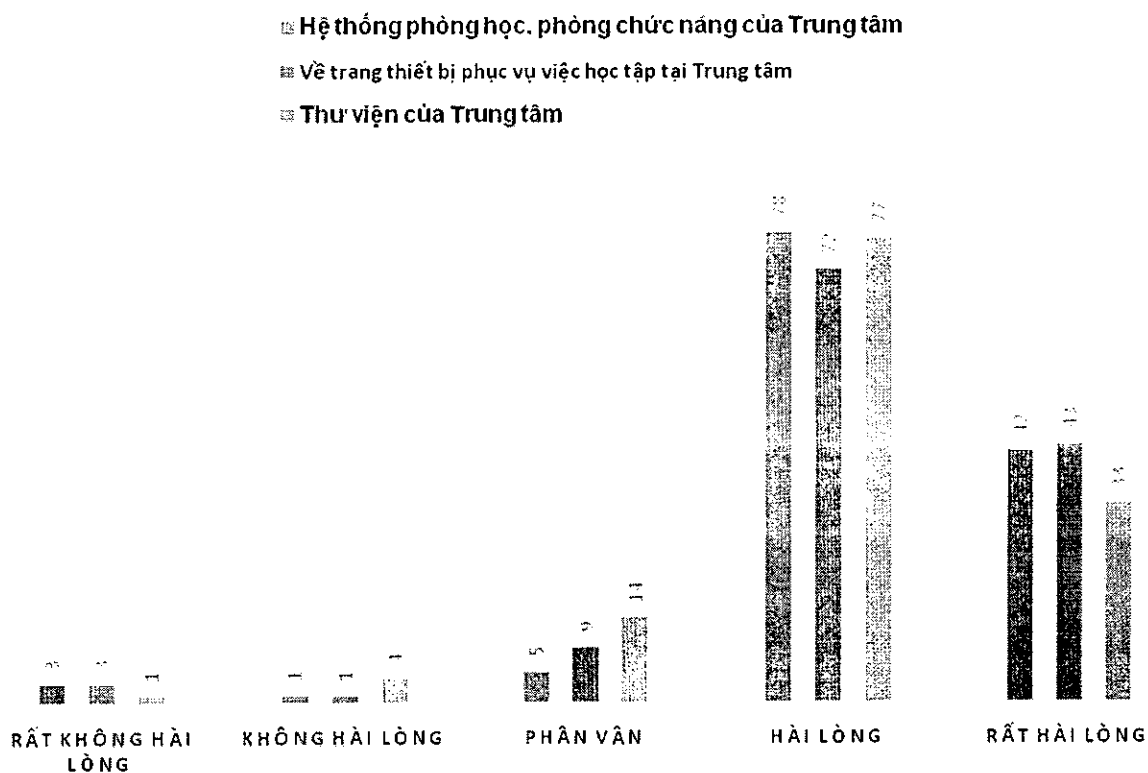
Biểu đồ 21. Tiếp cận dịch vụ giáo dục của Trung tâm GDTX



## B. Cơ sở vật chất của Trung tâm GDTX

Mức độ	Hệ thống phòng học, phòng chức năng của Trung tâm	Về trang thiết bị phục vụ việc học tập tại Trung tâm	Thư viện của Trung tâm
Rất không hài lòng	3	3	1
Không hài lòng	1	1	4
Phân vân	5	9	14
Hài lòng	78	72	77
Rất hài lòng	42	43	33
Mức độ hài lòng (%)	93%	90%	85%

BIỂU ĐỒ 22. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA TRUNG TÂM GDTX

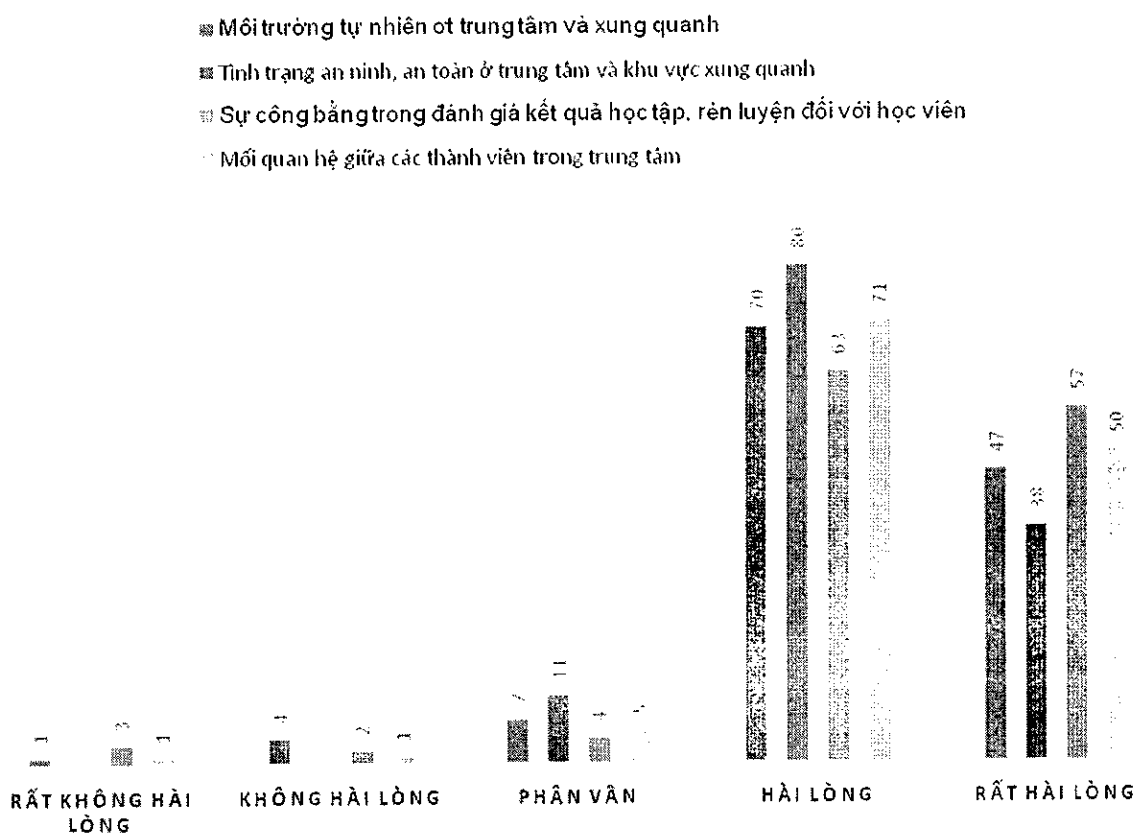




### C. Môi trường giáo dục của Trung tâm GDTX

Mức độ	Môi trường tự nhiên ở trung tâm và xung quanh	Tình trạng an ninh, an toàn ở trung tâm và khu vực xung quanh	Sự công bằng trong đánh giá kết quả học tập, rèn luyện đối với học viên	Mối quan hệ giữa các thành viên trong trung tâm
Rất không hài lòng	1		3	1
Không hài lòng	4		2	1
Phân vân	7	11	4	5
Hài lòng	70	80	63	71
Rất hài lòng	47	38	57	50
Mức độ hài lòng (%)	91%	91%	93%	95%

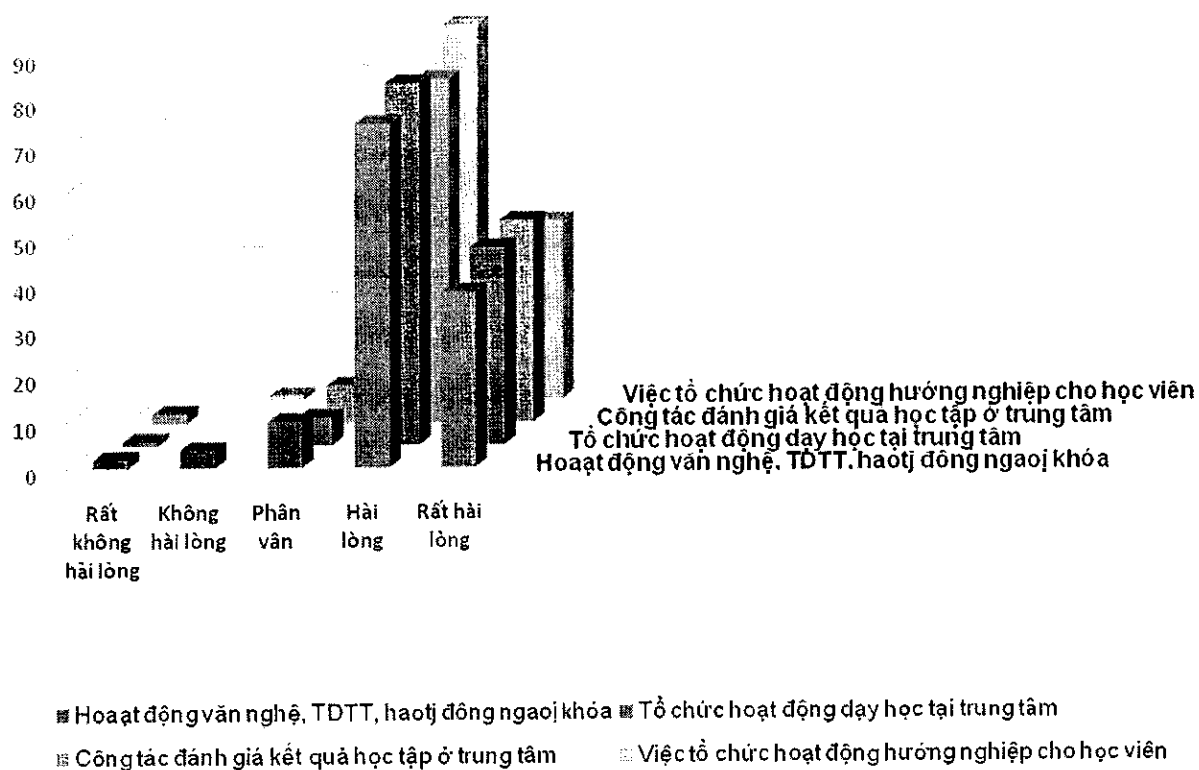
BIỂU ĐỒ 23. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC CỦA TRUNG TÂM GDTX



## D. Hoạt động giáo dục của Trung tâm GDTX

Mức độ	Hoạt động văn nghệ, TDTT, hoạt động ngoại khóa	Tổ chức hoạt động dạy học tại trung tâm	Công tác đánh giá kết quả học tập ở trung tâm	Việc tổ chức hoạt động hướng nghiệp cho học viên
Rất không hài lòng	2	1	2	
Không hài lòng	4			1
Phân vân	10	6	8	7
Hài lòng	75	79	75	82
Rất hài lòng	38	43	44	39
Mức độ hài lòng (%)	88%	95%	92%	94%

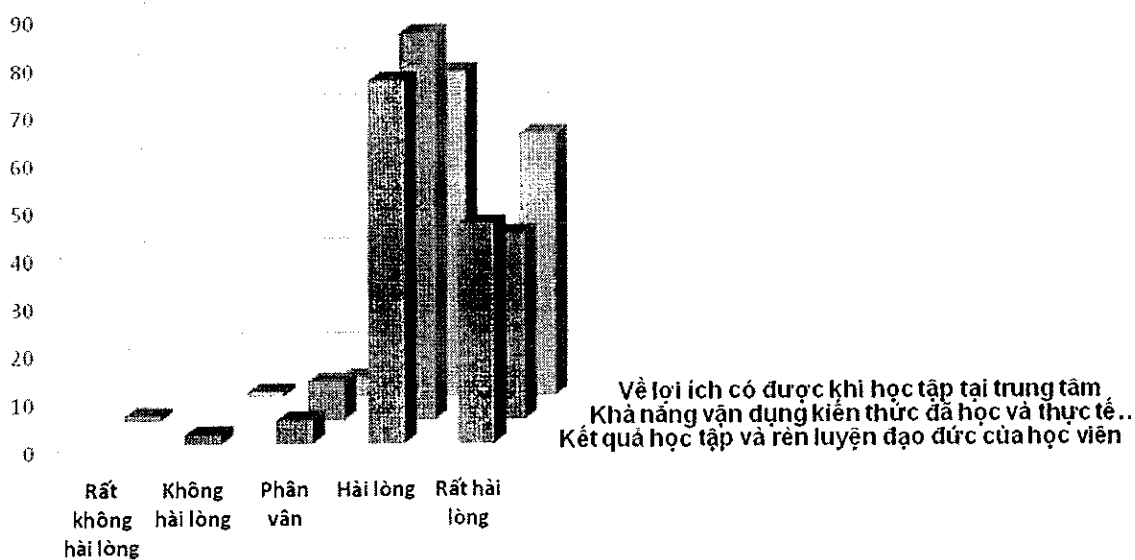
Biểu đồ 24. Hoạt động giáo dục của Trung tâm GDTX



### E. Kết quả giáo dục của Trung tâm GDTX

Mức độ	Kết quả học tập và rèn luyện đạo đức của học viên	Khả năng vận dụng kiến thức đã học và thực tế cuộc sống	Về lợi ích có được khi học tập tại trung tâm
Rất không hài lòng		1	
Không hài lòng	2		1
Phân vân	5	8	4
Hài lòng	76	81	68
Rất hài lòng	46	39	55
Mức độ hài lòng (%)	95%	93%	96%

Biểu đồ 25. Kết quả giáo dục của Trung tâm GDTX

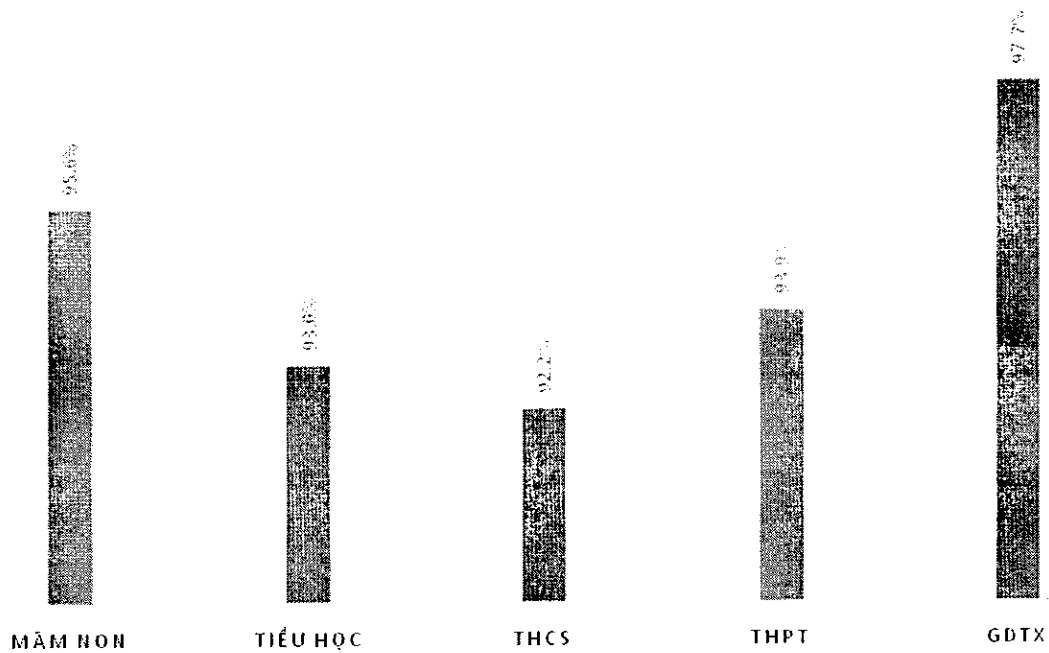


- Kết quả học tập và rèn luyện đạo đức của học viên
- ▨ Khả năng vận dụng kiến thức đã học và thực tế cuộc sống
- ▤ Về lợi ích có được khi học tập tại trung tâm



Cấp, Bậc học	Hài lòng	Rất hài lòng	Tổng số phiếu trả lời có giá trị	Kết quả HLI
Mầm non	110	41	158	95,6%
Tiểu học	195	83	299	93,0%
THCS	229	116	374	92,2%
THPT	177	160	359	93,9%
GDTX	76	50	129	97,7%

**BIỂU ĐỒ 26. KẾT QUẢ HÀI LÒNG (HLI) ĐỐI VỚI TỪNG CẤP, BẬC HỌC**



Bậc học	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	Cơ sở vật chất	Môi trường giáo dục	Hoạt động giáo dục của nhà trường	Kết quả giáo dục của nhà trường
Mầm non	95,60%	94,40%	96,30%	97,5%	96,20%
Tiểu học	95,70%	83,90%	94,30%	94,0%	91,60%
THCS	91,10%	86,60%	93%	93,0%	90,10%
THPT	91,50%	90,90%	94,50%	94,2%	89,50%
GDTX	94,60%	89,90%	96,90%	94,6%	95,30%

Biểu đồ 27. Kết quả sự hài lòng đối với 5 nội dung khảo sát của từng cấp, bậc học

