

BÁO CÁO

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019 tại Thanh Hóa

Thực hiện Quyết định số 2007/QĐ-BGDĐT ngày 15/7/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm 2019; Sở Giáo dục và Đào tạo Thanh Hóa đã tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa và Báo cáo kết quả như sau:

Chương 1

TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC

1.1. Mục tiêu

Xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, trên cơ sở điều tra xã hội học đối với các đối tượng tham gia dịch vụ giáo dục công của các cấp học, trình độ đào tạo theo quy định tại Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17/9/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công là một trong các căn cứ để các cơ sở giáo dục và cơ quan quản lý giáo dục có biện pháp nhằm cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công về giáo dục.

Tổ chức triển khai điều tra sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, phải có sự phối hợp chặt chẽ giữa Sở với các phòng GD&ĐT, trường THPT, trung tâm GDNN-GDTX được lựa chọn và trường Đại học Hồng Đức; giữa phòng GD&ĐT với các cơ sở giáo dục được lựa chọn.

Xử lý, phân tích và tổng hợp số liệu điều tra, khảo sát để xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công phải đảm bảo khách quan, khoa học và chính xác.

1.2. Nội dung

1.2.1. Tiêu chí đo lường

Các tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức gồm các tiêu chí theo hướng dẫn của Bộ GD&ĐT, như sau:

- A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục;
- B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị;
- C. Môi trường giáo dục;
- D. Hoạt động giáo dục (Phiếu P1 gọi là “Hoạt động chăm sóc – Giáo dục trẻ”);

E. Sự phát triển và tiến bộ của người học;

F. Đánh giá chung

G. Kiến nghị, đề xuất.

1.3. Mẫu khảo sát

Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, đảm bảo cỡ mẫu có đủ đại diện theo quy định tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt 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.

Xác định mẫu điều tra như sau:

- Các phòng chức năng cơ quan sở lập danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ hành chính công do đơn vị cung cấp, N_{nd} là tổng số người dân, N_{tc} là tổng số tổ chức.

- Cỡ mẫu điều tra được xác định theo công thức sau:

$$(I) \quad n_{nd} = \frac{N_{nd}}{1 + N_{nd} \times e^2}$$

Trong đó: n_{nd} là tổng số người dân được điều tra.

N_{nd} là tổng số người dân đã sử dụng dịch vụ hành chính công.

e là sai số cho phép bằng 5%

N_{tc} tính tương tự như trên.

Khoảng cách mẫu:

- Khoảng cách lấy mẫu được tính theo công thức

$$(II) \quad k = \frac{N}{n} \quad (II)$$

Trong đó N là tổng số học sinh/ CMHS toàn trường, và n là cỡ mẫu.

Căn cứ số lượng học sinh, Sở GD&ĐT đã lựa chọn các đơn vị và tính mẫu khảo sát như sau:

Stt	Đơn vị	Số HS (N)	Số phiếu KS (n)	Khoảng cách mẫu (K)	Số phiếu thu lại
1	THPT Thường Xuân 2	797	266	2	260 (P4a)
	THPT Thường Xuân 2	797	266	2	260 (p4b)
2	THPT Thiệu Hóa	1132	295	3	295 (P4a)
	THPT Thiệu Hóa	1132	295	3	295 (P4b)
3	THPT Lê Hồng Phong	802	266	3	270 (P4a)
	THPT Lê Hồng Phong	802	266	3	265 (P4b)

	Huyện Thường Xuân				
4	Mầm non Ngọc Phụng	491	220	2	221
5	Tiểu học Xuân Dương	542	230	2	230
6	THCS Thị trấn	379	194	1	195
7	Trung tâm GDNN-GDTX	54	47	1	47
	Huyện Thiệu Hóa				
8	Mầm non Thiệu Phú	384	195	1	195
9	Tiểu học Thiệu Nguyên	646	247	2	247
10	THCS Thiệu Đô	483	218	2	218
11	Trung tâm GDNN-GDTX	340	183	1	185
	Thị xã Bỉm Sơn				
12	Mầm non Quang Trung	260	157	1	157
13	Tiểu học Hà Lan	317	176	1	163
14	THCS Ngọc Trạo	361	189	1	189
	Đại học Hồng Đức				386
15	Khoa GDTH	263	158	1	160
16	Khoa KHXH	258	156	1	142
17	Khoa KTCN	199	132	1	75
	Cộng	10.439	4.156		

- Chọn mẫu khảo sát, Sở GD&ĐT đã hướng dẫn các đơn vị chọn mẫu khảo sát như sau:

+ Kết xuất danh sách toàn thể học sinh, đánh số thứ tự từ 1 đến hết học sinh.

+ Chọn ngẫu nhiên một số bất kỳ m_1 sao cho $1 \leq m_1 \leq k$. Như vậy, người có thứ tự m_1 sẽ là người đầu tiên được chọn vào mẫu khảo sát.

+ Chọn những người tiếp theo vào mẫu khảo sát theo các số thứ tự được tính theo công thức: $m_2 = m_1 + k$; $m_3 = m_2 + k$;...; $m_i = m_{i-1} + k$ (K là số trong cột: Khoảng cách mẫu K). Thực hiện quá trình này cho đến khi đủ n người (n lần số trong cột: Số phiếu KS n)

1.4. Phương pháp thực hiện

Để đảm bảo thông tin thu thập qua trả lời phiếu hỏi trung thực, đầy đủ đúng với cảm nhận của người trả lời phiếu, khi tiến hành khảo sát, cán bộ điều tra đã thực hiện các việc sau:

- Tập trung đối tượng trả lời phiếu (theo từng loại) giải thích mục đích cuộc khảo sát; phát phiếu; giới thiệu chung về phiếu; hướng dẫn cách trả lời phiếu hỏi

- Nhắc các đối tượng được hỏi phải trả lời hết các câu hỏi, không được bỏ sót bất cứ câu nào. Khi thu phiếu trả lời cần xem có bỏ sót câu nào không, nếu có, yêu cầu người trả lời phiếu bổ sung.

- Lưu ý người được hỏi: Các thông tin trả lời phiếu hỏi sẽ chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu và điều chỉnh chính sách, các thông tin do người trả lời cung cấp được ẩn danh. Do đó, người trả lời không ghi tên mình trong các phiếu hỏi.

- Mỗi người dân có thể có cảm nhận khác nhau về cùng một vấn đề, vì thế, ý kiến trả lời có thể không giống nhau. Cán bộ điều tra nhấn mạnh, ý kiến trả lời dựa trên sự trải nghiệm của cá nhân trong hoạt động học tập và các hoạt động ngoại khóa khác tại trường..

- Cán bộ khảo sát chỉ giải thích câu hỏi cho người được hỏi nào chưa hiểu rõ, không gợi ý phương án trả lời.

- Nếu người được hỏi có phương án trả lời khác so với các đáp án có sẵn, cán bộ khảo sát viên đề nghị ghi rõ thêm vào cuối các đáp án trả lời ở câu hỏi đó.

1.5. Tổ chức triển khai

- Tháng 10/2019 Sở GD&ĐT tổ chức in phiếu khảo sát.

- Tháng 11 các đơn vị nhận phiếu khảo sát, chọn mẫu, cử cán bộ, giáo viên trực tiếp phát phiếu và hướng dẫn ghi phiếu.

Cuối tháng 11 các đơn vị nhập phiếu khảo sát vào phần mềm, kết xuất ra file excel, nộp phiếu và file kết quả về sở.

Tháng 12 Sở tổng hợp và lập báo cáo.

Chương 2

KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

2.1.1. Thông tin tổng hợp: 4078 phiếu

Nam	Nữ	tuổi BQ	kinh	DTTS	HV PT	HV trên PT	Nông dân	Công nhân	LĐ Tự do	Viên chức	LLVT	Kinh doanh
1,805	2,273	31.2	3,541	537	2,709	1,369	1,224	879	231	418	39	235
44.3%	55.7%		86.8%	13.2%	66.4%	33.6%	30%	21.6%	5.7%	10.3%	0.96%	5.8%

2.1.2. Phụ huynh học sinh Mầm non: 573 phiếu

Nam	Nữ	tuổi BQ	kinh	DTTS	HV PT	HV trên PT	Nông dân	Công nhân	LĐ Tự do	Viên chức	LLVT	Kinh doanh
250	323	32.99	416	157	408	165	184	197	93	70	3	26
43.6%	56.4%		72.6%	27.4%	72.2%	28.8%	32.1%	34.4%	16.2%	12.2%	0.5%	4.5%

2.1.3. Phụ huynh học sinh Tiểu học: 640 phiếu

Nam	Nữ	tuổi BQ	kinh	DTTS	HV PT	HV trên PT	Nông dân	Công nhân	LĐ Tự do	Viên chức	LLVT	Kinh doanh
282	358	36.68	515	125	282	358	396	111	12	49	2	70
44.1%	55.9%		80.5%	19.5%	44.1%	55.9%	61.9%	17.3%	1.9%	7.7%	0.3%	10.9%

2.1.4. Phụ huynh học sinh THCS: 602 phiếu

Nam	Nữ	tuổi BQ	kinh	DTTS	HV PT	HV trên PT	Nông dân	Công nhân	LĐ Tự do	Viên chức	LLV T	Kinh doanh
233	369	40.68	503	99	317	285	132	85	77	196	14	98

38.7%	61.3%		83.6%	16.5%	52.7%	47.3%	21.9%	14.1%	12.8%	32.6%	2.3%	16.3%
-------	-------	--	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------	-------

2.1.5. Phụ huynh học sinh THPT: 825 phiếu

Nam	Nữ	tuổi BQ	kinh	DTTS	HV PT	HV trên PT	Nông dân	Công nhân	LĐ Tự do	Viên chức	LLVT	Kinh doanh
441	384	43.21	786	39	650	175	512	100	49	103	20	41
53.5%	46.6%		95.3%	4.7%	78.8%	21.2%	62.1%	12.1%	5.9%	12.5%	2.4%	5%

2.1.6. Học sinh THPT: 820 phiếu

Nam	Nữ	tuổi BQ	kinh	DTTS	Lớp 10	Lớp 11	Lớp 12
341	479	16.29	781	39	158	279	383
41.6%	58.41		95.2%	4.8%	19.3%	34%	46.7%

2.1.7. Học viên BTHPT: 232 phiếu

Nam	Nữ	tuổi BQ	kinh	DTTS	Lớp 10	Lớp 11	Lớp 12
127	105	15.71	213	19	99	108	25
54.7%	45.3%		91.8%	8.2%	42.7%	46.6%	10.8%

2.1.8. Sinh viên đại học Hồng Đức: 386 phiếu

Nam	Nữ	tuổi BQ	kinh	DTTS	Khoa GDTH	Khoa KHXH	Khoa KTCN
131	255	20.37	327	59	160	142	84
33.9%	66.1%		84.7%	15.3%	41.5%	36.8%	21.8%

Nhận xét. Qua các bảng số liệu chúng ta có thể nhận thấy:

- Về giới tính nữ có 2.273 phiếu chiếm tỉ lệ 55.7%.
- Tuổi bình quân của người được hỏi là 31.2 tuổi.
- Về dân tộc: người dân tộc thiểu số có 537 phiếu chỉ chiếm 13.2%.
- Trình độ học vấn từ trung cấp trở lên chiếm 1.369 người, đạt 33.6%, số lượng phụ huynh học sinh có trình độ học vấn từ THCS trở xuống 891 người, đạt tỉ lệ 21.8%.
- Số học sinh, sinh viên được trải khá đồng đều ở các lớp đầu, giữa và cuối khóa học.
- Đối tượng có nghề nghiệp là Công nhân, nông dân, lao động tự do chiếm 2334 người, đạt tỉ lệ 57,2%
- Đối tượng có nghề nghiệp là Viên chức, kinh doanh, lực lượng vũ trang chiếm 692 người, đạt tỉ lệ 16%.

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

2.2.1. Bình quân điểm hài lòng của cả 7 đối tượng

Stt	Tiêu chí	Điểm bình quân	Trong đó, Điểm của các đối tượng						
			PHHS MN	PHHS TH	PHHS THCS	PHHS THPT	HS THPT	HV BTHPT	SV HĐ
A	Tiếp cận dịch vụ	4.02	4.19	4.22	4.3	3.87	3.79	3.75	4.02

	giáo dục;								
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị;	3.72	4.08	4.16	4.19	3.65	3.37	3.13	3.47
C	Môi trường giáo dục;	4.00	4.22	4.24	4.29	3.81	3.74	3.79	3.94
D	Hoạt động giáo dục (Hoạt động chăm sóc – Giáo dục trẻ);	4.04	4.19	4.18	4.28	3.97	3.90	3.77	3.96
E	Sự phát triển và tiến bộ của người học;	3.99	4.19	4.15	4.23	3.91	3.76	3.84	3.86
F	Đánh giá chung	78.6%	80.2%	81.2	83%	78.7%	75.2%	73.5%	78.1%

A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

Tiêu chí này được phụ huynh học sinh TH và THCS huyện Thiệu Hóa đánh giá cao nhất với mức 4.36 điểm và thấp nhất là 3.65 do học viên BTTHPT đánh giá. Phần lớn các đối tượng hài lòng với các thủ tục hành chính trong trường học, không có nhiều băn khoăn về các khoản đóng góp, tuy nhiên một số phiếu vẫn chưa hài lòng cao với các khoản đóng góp xã hội hóa giáo dục. Điểm hài lòng chung của lĩnh vực này là 4.02 điểm trong đó phụ huynh học sinh THPT, học sinh THPT, học viên BTTHPT đánh giá thấp tiêu chí với mức dưới 4 điểm.

B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị

Tiêu chí này chỉ đạt điểm hài lòng bình quân là 3.72, trong đó phụ huynh học sinh MN, TH, THCS đánh giá mức trên 4 điểm còn lại là dưới 4, mức thấp nhất là 3.13 với học viên bổ túc trung học phổ thông; đây là thực tế các trung tâm GDNN-GDTX ít được đầu tư về cơ sở vật chất. Tiêu chí này được phụ huynh học sinh TH và THCS huyện Thiệu Hóa đánh giá cao nhất với mức 4.29 điểm, còn phụ huynh học sinh THPT, học sinh THPT, học viên BTTHPT đánh giá thấp tiêu chí với mức dưới 4 điểm.

C. Môi trường giáo dục

Với mức điểm bình quân cả tỉnh là 4.00, được đánh giá cao nhất là 4.29 điểm do phụ huynh học sinh tiểu học huyện Thường Xuân đánh giá, thấp nhất là 3.52 do học sinh THPT Thiệu Hóa đánh giá. Các đối tượng đánh giá dưới 4.00 điểm là Phụ huynh, học sinh bậc THPT, học sinh BTTHPT và sinh viên đại học. Nhìn chung các đối tượng đều ít nhiều chưa hài lòng với môi trường giáo dục.

D. Hoạt động giáo dục (Hoạt động chăm sóc – Giáo dục trẻ);

Điểm bình quân là 4.04, nhìn chung các đối tượng khá hài lòng với hoạt động giáo dục của các cơ sở giáo dục, đặc biệt là bậc học mầm non, tiểu học, THCS, các bậc học còn lại đánh giá chưa cao hoạt động giáo dục, chỉ ở mức dưới 4 điểm. Như vậy các cấp quản lý, các cơ sở giáo dục cần quan tâm hơn nữa để cải thiện chất lượng của hoạt động giáo dục

E. Sự phát triển và tiến bộ của người học

Điểm bình quân 3.99, đây là tiêu chí được đánh giá thấp nhất, học sinh THPT

chỉ đánh giá 3.76 điểm; các cơ sở giáo dục cần quan tâm nâng cao hơn nữa hiệu quả, kết quả của hoạt động giáo dục.

F. Đánh giá chung

2.2. Tỷ lệ hài lòng chung của các đối tượng

Stt	Đối tượng	Tỷ lệ hài lòng chung	Tỷ lệ hài lòng toàn diện
1.	Phụ huynh học sinh Mầm non	99.09%	92.15%
2.	Phụ huynh học sinh Tiểu học	96.57%	87.19%
3.	Phụ huynh học sinh THCS	95.57%	74.09%
4.	Phụ huynh học sinh THPT	82.16%	41.45%
5.	Học sinh THPT	73.51%	16.1%
6.	Học viên BTTHPT.	75.96%	30.6%
7.	Sinh viên đại học Hồng Đức.	78.40%	27.2%
	Bình quân	85.89%	52.68

Tỷ lệ hài lòng chung đặc biệt cao ở bậc học mầm non 99.09% bậc tiểu học và THCS đều trên 95%; nhưng học sinh THPT, học viên BTTHPT, sinh viên đại học Hồng Đức.

Điểm hài lòng toàn diện khá thấp hoặc rất thấp như học sinh THPT đánh giá 16.1%. Như vậy số người cho 4 hoặc 5 điểm ở tất cả các câu hỏi là khá ít.

2.2.2. Điểm hài lòng của phụ huynh học sinh Mầm non

- Điểm hài lòng của câu hỏi (ĐHLCH) là điểm trung bình của câu hỏi đó (Đối tượng là người trả lời phiếu: 573 người):

$$\text{ĐHLCH} = \frac{\text{Tổng điểm các đối tượng ở câu hỏi}}{\text{Tổng số đối tượng}} \quad (I)$$

- Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) là điểm trung bình của tất cả các câu hỏi thuộc lĩnh vực đó

$$\text{ĐHLLV} = \frac{\text{Tổng điểm các câu hỏi thuộc lĩnh vực}}{\text{Tổng số câu hỏi thuộc lĩnh vực}} \quad (II)$$

Stt	Lĩnh vực/Câu hỏi	Điểm hài lòng câu hỏi								
		Tất cả ĐT	nam	nữ	Kinh	DTTS	C.nhân n.dân tự do	LLVT V. chức K.doanh	Học vấn PT	Học vấn trên PT
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:	4.19	4.15	4.26	4.15	4.31	4.18	4.25	4.15	4.21
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyên trường đầy đủ, kịp thời	4.23	4.18	4.25	4.21	4.29	4.22	4.28	4.18	4.22
2	Thực hiện thủ tục nhập học, chuyên trường thuận tiện	4.22	4.19	4.23	4.19	4.31	4.21	4.27	4.17	4.23
3	Mức học phí theo quy định Nhà nước phù hợp	4.16	4.11	4.18	4.09	4.32	4.14	4.24	4.13	4.16
4	Khoản đóng góp theo quy định của trường phù hợp	4.16	4.13	4.16	4.1	4.31	4.14	4.22	4.13	4.18

Stt	Lĩnh vực/Câu hỏi	Điểm hài lòng câu hỏi								
		Tất cả ĐT	nam	nữ	Kinh	DTTS	C.nhân n.dân tự do	LLVT V. chức K.doanh	Học văn PT	Học văn trên PT
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	4.08	4.05	4.1	4.0	4.31	4.05	4.21	4.05	4.04
5	Phòng học đáp ứng diện tích, thiết bị, vệ sinh, an toàn cho trẻ	4.08	4.04	4.1	3.99	4.32	4.05	4.22	4.04	4.02
6	Thiết bị, đồ dùng, đồ chơi đáp ứng số lượng, chất lượng, loại	4.1	4.06	4.12	4.01	4.32	4.08	4.2	4.07	4.05
7	Sân chơi đáp ứng diện tích, bóng mát, đồ chơi, an toàn	4.1	4.07	4.11	4.03	4.29	4.07	4.22	4.06	4.07
8	Khu vực vệ sinh cho trẻ an toàn, sạch sẽ, có thiết bị tối thiểu	4.05	4.02	4.06	3.95	4.31	4.01	4.21	4.01	4
C	Môi trường giáo dục	4.22	4.19	4.23	4.18	4.33	4.21	4.27	4.17	4.25
9	Các thành viên nhà trường đều gần gũi, thân thiện, tạo cơ hội để trẻ tham gia các hoạt động	4.21	4.16	4.24	4.16	4.34	4.19	4.27	4.17	4.24
10	Các bé đều thân thiện, yêu thương, nhường nhịn nhau	4.21	4.21	4.2	4.17	4.32	4.2	4.26	4.17	4.24
11	Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu quý, công bằng,... đối với trẻ	4.23	4.17	4.26	4.19	4.32	4.22	4.28	4.17	4.27
12	Nhà trường phối hợp tốt với gia đình để chăm sóc, giáo dục trẻ	4.24	4.2	4.25	4.2	4.34	4.23	4.29	4.19	4.26
13	Môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện với trẻ	4.21	4.21	4.2	4.17	4.32	4.2	4.26	4.17	4.24
D	Hoạt động giáo dục	4.19	4.17	4.2	4.15	4.31	4.19	4.22	4.15	4.19
14	Tổ chức chăm sóc, nuôi dưỡng trẻ tốt (số bữa ăn, khẩu phần ăn, thời gian các bữa, chế độ dinh dưỡng...)	4.19	4.16	4.2	4.15	4.3	4.18	4.24	4.14	14
15	Tổ chức các hoạt động giáo dục và vui chơi cho trẻ chất lượng	4.19	4.17	4.2	4.14	4.32	4.19	4.21	4.15	15
16	Tổ chức chăm sóc sức khỏe cho trẻ tốt (vệ sinh cá nhân, khám sức khỏe định kỳ, phòng bệnh, phát hiện và can thiệp sớm...)	4.18	4.15	4.18	4.13	4.3	4.17	4.2	4.13	16
17	Trao đổi thường xuyên về kết quả đánh giá sự phát triển của trẻ	4.2	4.18	4.2	4.16	4.29	4.19	4.24	4.15	17
18	Cô nuôi nhiệt tình, yêu thương, am hiểu và chăm sóc trẻ tốt	4.21	4.19	4.21	4.16	4.34	4.2	4.23	4.17	18

Stt	Lĩnh vực/Câu hỏi	Điểm hài lòng câu hỏi								
		Tất cả ĐT	nam	nữ	Kinh	DTTS	C.nhân n.dân tự do	LLVT V. chức K.doanh	Học vắn PT	Học vắn trên PT
E	Sự phát triển và tiến bộ của con	4.19	4.16	4.2	4.16	4.28	4.18	4.23	4.15	4.18
19	Con phát triển thể chất tốt (chiều cao, cân nặng, vận động)	4.18	4.17	4.19	4.15	4.29	4.18	4.24	4.14	19
20	Con tiến bộ về nhận thức (hiểu biết môi trường tự nhiên, môi trường xã hội và tính toán đơn giản)	4.19	4.14	4.19	4.14	4.27	4.17	4.23	4.14	20
21	Con tiến bộ về ngôn ngữ (nghe, hiểu, diễn đạt)	4.2	4.17	4.2	4.16	4.29	4.18	4.24	4.15	21
22	Con tiến bộ trong lĩnh vực tình cảm và quan hệ xã hội	4.16	4.17	4.21	4.17	4.27	4.19	4.22	4.2	22
23	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Ông/Bà khi cho con đi học?	80.2%	79.6 %	80.4 %	79.9 %	81%	80.2%	80.3%	79.4%	79.3%

Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC)

$$TLHLC = \frac{\text{Tổng câu hỏi 4 điểm} + \text{tổng câu hỏi 5 điểm}}{\text{Số đối tượng} \times \text{số câu hỏi}} * 100 = \frac{10038 + 2453}{573 \times 22} \times 100 = 99.09\%$$

Tỉ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD)

$$TLHLTD = \frac{\text{Số người trả lời 4 hoặc 5 đ ở tất cả các câu hỏi}}{\text{Tổng số người}} * 100 = \frac{528}{573} \times 100 = 92.15\%$$

2.2.3. Điểm hài lòng của phụ huynh học sinh Tiểu học

- Điểm hài lòng của câu hỏi (ĐHLCH) là điểm trung bình của câu hỏi đó (Đối tượng là người trả lời phiếu: 640 người):

$$\text{ĐHLCH} = \frac{\text{Tổng điểm các đối tượng ở câu hỏi}}{\text{Tổng số đối tượng}} \quad (I)$$

- Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) là điểm trung bình của tất cả các câu hỏi thuộc lĩnh vực đó

$$\text{ĐHLLV} = \frac{\text{Tổng điểm các câu hỏi thuộc lĩnh vực}}{\text{Tổng số câu hỏi thuộc lĩnh vực}} \quad (II)$$

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi								
		Tất cả ĐT	nam	nữ	Kinh	DT TS	C.nhân n.dân tự do	LLVT V. chức K.doanh	Học vắn PT	Học vắn trên PT
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	4.22	4.24	4.20	4.20	4.28	4.23	4.19	4.2	4.37

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi								
		Tất cả ĐT	nam	nữ	Kinh	DT TS	C.nhân n.dân tự do	LLVT V. chức K.doanh	Học vấn PT	Học vấn trên PT
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyên trường đầy đủ, kịp thời	4.20	4.22	4.18	4.18	4.28	4.21	4.12	4.18	4.35
2	Thực hiện thủ tục nhập học, chuyên trường thuận tiện	4.25	4.29	4.21	4.23	4.29	4.25	4.22	4.23	4.32
3	Địa điểm trường học gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn,...	4.27	4.24	4.28	4.26	4.29	4.27	4.26	4.24	4.45
4	Khoản đóng góp theo qui định của trường, hội CMHS phù hợp	4.17	4.21	4.14	4.14	4.27	4.17	4.17	4.15	4.37
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	4.16	4.15	4.17	4.16	4.18	4.15	4.22	4.15	4.34
5	Phòng học đáp ứng diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện...	4.17	4.17	4.18	4.18	4.17	4.16	4.25	4.15	4.35
6	Thiết bị, đồ dùng dạy học đáp ứng số lượng, chất lượng, loại	4.14	4.14	4.15	4.15	4.16	4.13	4.19	4.13	4.33
7	Thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị, ...	4.18	4.18	4.18	4.18	4.2	4.17	4.21	4.17	4.34
8	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao đáp ứng diện tích, bóng mát	4.15	4.11	4.18	4.13	4.22	4.13	4.21	4.14	4.31
9	Khu vực vệ sinh cho HS an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản	4.17	4.17	4.18	4.18	4.17	4.16	4.25	4.15	4.35
C	Môi trường giáo dục	4.24	4.24	4.23	4.22	4.28	4.23	4.27	4.22	4.35
10	Dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch	4.30	4.31	4.3	4.28	4.4	4.28	4.39	4.28	4.38
11	Mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết	4.25	4.22	4.27	4.23	4.27	4.22	4.34	4.23	4.36
12	Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu thương, tâm lý,... học sinh	4.27	4.28	4.26	4.25	4.34	4.26	4.3	4.24	4.38
13	Giáo viên nhiệt tình, có trách nhiệm, tôn trọng cha mẹ HS	4.19	4.21	4.17	4.17	4.21	4.2	4.14	4.16	4.31
14	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.21	4.21	4.2	4.21	4.22	4.2	4.23	4.2	4.33

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi								
		Tất cả ĐT	nam	nữ	Kinh	DT TS	C.nhân n.dân tự do	LLVT V. chức K.doanh	Học vấn PT	Học vấn trên PT
15	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	4.20	4.2	4.19	4.2	4.22	4.2	4.19	4.19	4.34
D	Hoạt động giáo dục	4.18	4.19	4.18	4.187	4.21	4.18	4.2	4.16	4.32
16	Kiến thức trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng của con	4.12	4.09	4.15	4.13	4.13	4.13	4.09	4.1	4.28
17	Các hoạt động giáo dục phù hợp: thời khóa biểu, hình thức,...	4.21	4.23	4.2	4.21	4.22	4.2	4.24	4.18	4.37
18	Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, lôi cuốn	4.23	4.23	4.22	4.21	4.26	4.2	4.32	4.2	4.39
19	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng	4.20	4.23	4.18	4.18	4.26	4.2	4.22	4.18	4.3
20	Tổ chức đa dạng hoạt động: trải nghiệm, câu lạc bộ, sinh hoạt	4.15	4.16	4.15	4.15	4.16	4.16	4.13	4.14	4.28
21	Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, yêu thương, tư vấn tốt cho HS	4.19	4.2	4.18	4.18	4.22	4.19	4.17	4.17	4.32
E	Sự phát triển và tiến bộ của con	4.15	4.14	4.16	4.14	4.19	4.15	4.15	4.15	4.22
22	Con tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức	4.15	4.15	4.16	4.14	4.14	4.16	4.12	4.14	4.25
23	Con phát triển thể chất tốt (chiều cao, cân nặng, vận động)	4.18	4.16	4.19	4.17	4.26	4.16	4.24	4.17	4.24
24	Con thể hiện khả năng thẩm mỹ tốt (vẽ, thủ công, âm nhạc)	4.13	4.12	4.13	4.12	4.16	4.14	4.08	4.13	4.18
F	Đánh giá chung									
25	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Ông/Bà khi cho con đi học?	81.2 %	81.0 %	81.4 %	81.1 %	81.7 %	81.4%	80.6%	81.2 %	82.2%

Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC)

$$TLHLC = \frac{\text{Tổng câu hỏi 4 điểm} + \text{tổng câu hỏi 5 điểm}}{\text{Số đối tượng} \times \text{số câu hỏi}} * 100 = \frac{10590 + 4243}{640 \times 24} \times 100 = 96.57\%$$

Tỉ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD)

$$TLHLTD = \frac{\text{Số người trả lời 4 hoặc 5 đ ở tất cả các câu hỏi}}{\text{Tổng số người}} * 100 = \frac{558}{640} * 100 = 87.19\%$$

2.2.4. Điểm hài lòng của Phụ huynh học sinh THCS

- Điểm hài lòng của câu hỏi (ĐHLCH) là điểm trung bình của câu hỏi đó (Đối tượng là người trả lời phiếu: 602 người):

$$\text{ĐHLCH} = \frac{\text{Tổng điểm các đối tượng ở câu hỏi}}{\text{Tổng số đối tượng}} \quad (I)$$

- Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) là điểm trung bình của tất cả các câu hỏi thuộc lĩnh vực đó

$$\text{ĐHLLV} = \frac{\text{Tổng điểm các câu hỏi thuộc lĩnh vực}}{\text{Tổng số câu hỏi thuộc lĩnh vực}} \quad (II)$$

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi								
		Tất cả ĐT	nam	nữ	Kinh	DT TS	C.nhân n.dân tự do	LLVT V. chức K.doa nh	Học vắn PT	Học vắn trên PT
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	4.3	4.26	4.32	4.32	4.14	4.33	4.26	4.34	4.25
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyên trường đầy đủ, kịp thời	4.32	4.29	4.34	4.33	4.25	4.35	4.30	4.36	4.28
2	Thực hiện thủ tục nhập học, chuyên trường thuận tiện	4.34	4.30	4.36	4.35	4.26	4.37	4.31	4.38	4.30
3	Mức học phí theo quy định Nhà nước phù hợp	4.26	4.24	4.27	4.29	4.09	4.28	4.24	4.30	4.22
4	Các khoản đóng góp theo qui định trường, hội CMHS phù hợp	4.26	4.21	4.29	4.31	3.97	4.33	4.19	4.31	4.20
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	4.19	4.14	4.23	4.23	4.03	4.26	4.14	4.28	4.11
5	Phòng học đáp ứng diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện	4.17	4.14	4.19	4.18	4.10	4.24	4.10	4.29	4.04
6	Thiết bị, đồ dùng dạy học đáp ứng số lượng, chất lượng, loại	4.19	4.14	4.22	4.22	4.04	4.27	4.12	4.27	4.10
7	Thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị, ...	4.14	4.08	4.18	4.20	3.84	4.21	4.07	4.23	4.05
8	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao đáp ứng diện tích, bóng mát	4.26	4.21	4.29	4.28	4.13	4.32	4.20	4.32	4.20
9	Khu vực vệ sinh cho HS an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản	4.21	4.15	4.25	4.25	4.05	4.24	4.19	4.29	4.14
C	Môi trường giáo dục	4.29	4.25	4.33	4.33	4.14	4.34	4.26	4.32	4.27
10	Dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch	4.30	4.23	4.35	4.34	4.13	4.34	4.27	4.33	4.28

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi								
		Tất cả ĐT	nam	nữ	Kinh	DT TS	C.nhân n.dân tự do	LLVT V. chức K.doanh	Học vấn PT	Học vấn trên PT
11	Mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết	4.24	4.18	4.28	4.29	4.01	4.28	4.21	4.27	4.21
12	Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu quý, tôn trọng,... học sinh	4.33	4.30	4.35	4.34	4.29	4.38	4.28	4.36	4.30
13	Giáo viên nhiệt tình, có trách nhiệm, tôn trọng cha mẹ HS	4.32	4.29	4.35	4.34	4.22	4.37	4.28	4.36	4.29
14	Môi trường tự nhiên đầy đủ ánh sáng, bóng mát, thoáng đãng	4.27	4.23	4.30	4.31	4.08	4.33	4.22	4.30	4.25
15	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	4.30	4.24	4.34	4.33	4.12	4.32	4.28	4.32	4.27
D	Hoạt động giáo dục	4.28	4.23	4.31	4.30	4.15	4.33	4.24	4.32	4.24
16	Kiến thức trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng của con	4.23	4.22	4.24	4.27	4.03	4.29	4.17	4.29	4.17
17	Tổ chức các hoạt động giáo dục phù hợp (thời khóa biểu, nội dung); hình thức đa dạng (trải nghiệm, giao lưu, câu lạc bộ...)	4.25	4.21	4.28	4.28	4.09	4.32	4.19	4.31	4.19
18	Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả	4.30	4.23	4.35	4.34	4.13	4.34	4.27	4.33	4.28
19	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng	4.29	4.24	4.31	4.31	4.18	4.30	4.27	4.31	4.26
20	Việc phụ đạo HS yếu kém và bồi dưỡng học sinh giỏi hiệu quả	4.23	4.16	4.27	4.26	4.06	4.29	4.18	4.28	4.17
21	Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, tâm lý và tư vấn tốt cho HS	4.38	4.34	4.40	4.37	4.40	4.41	4.35	4.39	4.36
E	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của con	4.23	4.18	4.25	4.27	4.00	4.27	4.19	4.27	4.18
22	Con tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức	4.25	4.19	4.28	4.29	4.02	4.26	4.24	4.27	4.23
23	Con phát triển thể chất tốt (chiều cao, cân nặng, vận động)	4.22	4.17	4.25	4.26	4.03	4.29	4.16	4.28	4.16
24	Con có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn	4.20	4.13	4.24	4.25	3.92	4.23	4.17	4.23	4.17
25	Con thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình, cộng đồng; phát huy truyền thống quê hương; thực hiện quyền của trẻ em;...	4.23	4.22	4.24	4.27	4.03	4.29	4.17	4.29	4.17
F	Đánh giá chung									

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi								
		Tất cả ĐT	nam	nữ	Kinh	DT TS	C.nhân n.dân tự do	LLVT V. chức K.doa nh	Học vấn PT	Học vấn trên PT
26	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Ông/Bà khi cho con đi học?	83%	81.9 %	83.7 %	83.2 %	81.8 %	83.7%	82.3%	83.2 %	82.8 %

Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC)

$$TLHLC = \frac{\text{Tổng câu hỏi 4 điểm} + \text{tổng câu hỏi 5 điểm}}{\text{Số đối tượng} \times \text{số câu hỏi}} * 100 = \frac{9644 + 4740}{602 \times 25} \times 100 = 95.57\%$$

Tỷ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD)

$$TLHLTD = \frac{\text{Số người trả lời 4 hoặc 5 đ ở tất cả các câu hỏi}}{\text{Tổng số người}} * 100 = \frac{446}{602} \times 100 = 74.09\%$$

2.2.5. Điểm hài lòng của Phụ huynh học sinh THPT

- Điểm hài lòng của câu hỏi (ĐHLCH) là điểm trung bình của câu hỏi đó (Đối tượng là người trả lời phiếu: 825 người):

$$\text{ĐHLCH} = \frac{\text{Tổng điểm các đối tượng ở câu hỏi}}{\text{Tổng số đối tượng}} \quad (I)$$

- Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) là điểm trung bình của tất cả các câu hỏi thuộc lĩnh vực đó

$$\text{ĐHLLV} = \frac{\text{Tổng điểm các câu hỏi thuộc lĩnh vực}}{\text{Tổng số câu hỏi thuộc lĩnh vực}} \quad (II)$$

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi								
		Tất cả ĐT	nam	nữ	Kinh	DT TS	C.nhân n.dân tự do	LLVT V. chức K.doa nh	Học vấn PT	Học vấn trên PT
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	3.87	3.93	3.81	3.87	3.98	3.88	3.83	3.88	3.85
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyên trường đầy đủ, kịp thời	3.99	4.01	3.97	3.99	4.05	4.01	3.92	4.00	3.95
2	Thực hiện thủ tục nhập học, chuyên trường thuận tiện	3.92	3.97	3.87	3.92	3.97	3.92	3.94	3.92	3.93
3	Mức học phí theo quy định Nhà nước phù hợp	3.79	3.86	3.71	3.78	3.95	3.81	3.72	3.80	3.76

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi								
		Tất cả ĐT	nam	nữ	Kinh	DT TS	C.nhân n.dân tự do	LLVT V. chức K.doanh	Học vấn PT	Học vấn trên PT
4	Các khoản đóng góp theo qui định trường, hội CMHS phù hợp	3.78	3.86	3.70	3.78	3.95	3.79	3.74	3.79	3.75
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	3.65	3.70	3.59	3.63	4.02	3.69	3.49	3.71	3.44
5	Phòng học đáp ứng diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện...	3.63	3.70	3.56	3.62	3.95	3.69	3.42	3.71	3.37
6	Thiết bị, đồ dùng dạy học đáp ứng số lượng, chất lượng, loại	3.56	3.59	3.52	3.54	3.97	3.59	3.43	3.63	3.32
7	Thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị, ...	3.48	3.54	3.40	3.45	4.00	3.54	3.22	3.56	3.18
8	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao đáp ứng diện tích, bóng mát	3.69	3.77	3.60	3.67	4.08	3.72	3.58	3.73	3.57
9	Khu vực vệ sinh cho HS an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản	3.88	3.90	3.85	3.87	4.08	3.90	3.80	3.91	3.76
C	Môi trường giáo dục	3.81	3.87	3.73	3.79	4.04	3.83	3.72	3.84	3.69
10	Dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch	3.97	4.03	3.90	3.96	4.10	3.97	3.96	3.96	3.99
11	Mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết	3.73	3.83	3.62	3.72	4.08	3.76	3.63	3.76	3.65
12	Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu quý, tôn trọng,... học sinh	3.96	4.00	3.92	3.96	4.05	3.96	3.98	3.99	3.87
13	Giáo viên nhiệt tình, có trách nhiệm, tôn trọng cha mẹ HS	3.60	3.68	3.52	3.58	4.03	3.65	3.43	3.68	3.36
14	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	3.89	3.94	3.83	3.88	4.05	3.92	3.79	3.94	3.73
15	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	3.68	3.73	3.61	3.66	3.95	3.72	3.51	3.72	3.53
D	Hoạt động giáo dục	3.97	4.02	3.90	3.96	4.1	3.97	3.96	3.97	3.94
16	Kiến thức trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng của con	3.97	4.03	3.90	3.96	4.10	3.97	3.96	3.96	3.99
17	Tổ chức các hoạt động giáo dục phù hợp (thời khóa	3.88	3.95	3.80	3.87	4.03	3.88	3.87	3.87	3.89

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi								
		Tất cả ĐT	nam	nữ	Kinh	DT TS	C.nhân n.dân tự do	LLVT V. chức K.doanh	Học vấn PT	Học vấn trên PT
	biểu, nội dung); hình thức đa dạng (trải nghiệm, giao lưu, câu lạc bộ...)									
18	Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả	3.97	4.06	3.87	3.97	4.05	3.98	3.94	3.97	3.97
19	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng	3.96	4.01	3.91	3.95	4.21	3.97	3.94	3.99	3.87
20	Việc phụ đạo HS yếu kém, bồi dưỡng học sinh giỏi hiệu quả	3.90	3.94	3.85	3.89	4.05	3.90	3.89	3.93	3.79
21	Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, sâu sát và tư vấn tốt cho HS	4.12	4.15	4.08	4.12	4.15	4.11	4.15	4.12	4.11
E	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của con	3.91	3.95	3.85	3.9	4.04	3.92	3.85	3.92	3.84
22	Con tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức	3.90	3.95	3.85	3.89	4.08	3.91	3.85	3.92	3.84
23	Con phát triển thể chất tốt (chiều cao, cân nặng, vận động)	3.91	3.94	3.87	3.90	4.03	3.92	3.88	3.92	3.86
24	Con có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn	3.86	3.93	3.77	3.85	3.97	3.88	3.79	3.88	3.77
25	Con thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; quyền dân chủ và bình đẳng;...	3.95	3.99	3.90	3.94	4.08	3.97	3.88	3.97	3.88
F	Đánh giá chung									
26	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Ông/Bà khi cho con đi học?	78.7 %	79.4 %	77.8 %	78.5 %	82.6 %	78.7%	78.4%	79.2 %	76.8%

Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC)

$$TLHLC = \frac{\text{Tổng câu hỏi 4 điểm} + \text{tổng câu hỏi 5 điểm}}{\text{Số đối tượng} \times \text{số câu hỏi}} * 100 = \frac{14624 + 2321}{825 \times 25} \times 100 = 82.16\%$$

Tỉ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD)

$$TLHLTD = \frac{\text{Số người trả lời 4 hoặc 5 đ ở tất cả các câu hỏi}}{\text{Tổng số người}} * 100 = \frac{342}{825} \times 100 = 41.45\%$$

2.2.6. Điểm hài lòng của Học sinh THPT

- Điểm hài lòng của câu hỏi (ĐHLCH) là điểm trung bình của câu hỏi đó (Đối tượng là người trả lời phiếu: 820 người):

$$\text{ĐHLCH} = \frac{\text{Tổng điểm các đối tượng ở câu hỏi}}{\text{Tổng số đối tượng}} \quad (I)$$

- Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) là điểm trung bình của tất cả các câu hỏi thuộc lĩnh vực đó

$$\text{ĐHLLV} = \frac{\text{Tổng điểm các câu hỏi thuộc lĩnh vực}}{\text{Tổng số câu hỏi thuộc lĩnh vực}} \quad (II)$$

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi							
		Tất cả ĐT	Nam	Nữ	kinh	DTTS	Lớp 10	Lớp 11	Lớp 12
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	3.79	3.75	3.82	3.78	4.11	3.82	3.72	3.84
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyển trường đầy đủ, kịp thời	3.92	3.87	3.96	3.90	4.38	4.20	3.82	3.89
2	Thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện	3.90	3.90	3.90	3.88	4.21	3.94	3.84	3.93
3	Địa điểm của trường học gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn...	3.56	3.49	3.61	3.55	3.74	3.32	3.50	3.70
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	3.37	3.33	3.41	3.35	3.92	3.85	3.15	3.35
4	Phòng học và phòng đa năng đáp ứng về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện,...	3.41	3.28	3.50	3.38	3.87	3.89	3.23	3.34
5	Thiết bị, đồ dùng dạy học đáp ứng số lượng, chất lượng, loại	3.33	3.30	3.36	3.31	3.85	3.72	3.17	3.30
6	Thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị, ...	3.19	3.23	3.16	3.16	3.85	3.80	2.82	3.22
7	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao đáp ứng diện tích, bóng mát	3.51	3.43	3.56	3.48	4.08	3.98	3.20	3.54
8	Khu vực vệ sinh cho HS an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản	3.43	3.39	3.46	3.40	3.97	3.84	3.33	3.34
C	Môi trường giáo dục	3.74	3.73	3.75	3.73	3.96	3.97	3.59	3.75
9	Dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch	3.94	3.98	3.92	3.93	4.15	4.04	3.85	3.97

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi							
		Tất cả ĐT	Nam	Nữ	kinh	DTTS	Lớp 10	Lớp 11	Lớp 12
10	Mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết	3.54	3.50	3.57	3.53	3.67	3.69	3.31	3.64
11	Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu quý, tôn trọng,... học sinh	3.84	3.85	3.84	3.83	4.10	4.06	3.67	3.88
12	Môi trường tự nhiên đầy đủ ánh sáng, thoáng đãng, bóng mát	3.83	3.87	3.80	3.82	4.03	4.12	3.81	3.72
13	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	3.54	3.45	3.61	3.53	3.85	3.94	3.32	3.54
D	Hoạt động giáo dục	3.90	3.93	3.88	3.90	3.99	3.97	3.81	3.94
14	Kiến thức, kỹ năng trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng nhận thức của em	3.89	3.88	3.90	3.89	3.97	3.97	3.80	3.92
15	Tổ chức các hoạt động giáo dục phù hợp (thời khóa biểu, nội dung); hình thức đa dạng (trải nghiệm, giao lưu, câu lạc bộ...)	3.81	3.89	3.76	3.81	3.90	4.01	3.70	3.81
16	Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả	3.89	3.89	3.89	3.88	4.10	4.01	3.75	3.95
17	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng	3.89	3.88	3.90	3.89	3.97	3.97	3.80	3.92
18	Việc phụ đạo HS yếu kém, bồi dưỡng học sinh giỏi hiệu quả	3.83	3.89	3.78	3.83	3.87	3.91	3.76	3.85
19	Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, sâu sát và tư vấn tốt cho HS	4.19	4.24	4.15	4.18	4.28	4.18	4.09	4.26
20	Hoạt động giáo dục hướng nghiệp giúp am hiểu nghề nghiệp	3.83	3.85	3.81	3.83	3.85	3.77	3.77	3.90
E	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của Em	3.76	3.86	3.69	3.76	3.77	3.79	3.66	3.82
21	Em tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức	3.83	3.89	3.78	3.83	3.87	3.91	3.76	3.85
22	Em phát triển thể chất tốt (chiều cao, cân nặng, vận động)	3.75	3.88	3.67	3.76	3.67	3.68	3.64	3.86
23	Em có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn	3.73	3.87	3.63	3.72	3.82	3.82	3.63	3.76

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi							
		Tất cả ĐT	Nam	Nữ	kinh	DTTS	Lớp 10	Lớp 11	Lớp 12
24	Em có thể định hướng nghề nghiệp tương lai của bản thân	3.66	3.76	3.59	3.66	3.64	3.68	3.55	3.73
25	Em thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; quyền dân chủ và bình đẳng;...	3.84	3.90	3.80	3.84	3.87	3.87	3.74	3.91
F	Đánh giá chung								
26	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Em trước khi em đi học?	75.2%	75.6%	75%	75.3%	74.9%	73.6%	74.2%	76.7%

Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC)

$$TLHLC = \frac{\text{Tổng câu hỏi 4 điểm} + \text{tổng câu hỏi 5 điểm}}{\text{Số đối tượng} \times \text{số câu hỏi}} * 100 = \frac{12702 + 2368}{820 \times 25} \times 100 = 73.51\%$$

Tỉ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD)

$$TLHLTD = \frac{\text{Số người trả lời 4 hoặc 5 đ ở tất cả các câu hỏi}}{\text{Tổng số người}} * 100 = \frac{132}{820} \times 100 = 16.1\%$$

2.2.7. Điểm hài lòng của học viên BTHPT.

- Điểm hài lòng của câu hỏi (ĐHLCH) là điểm trung bình của câu hỏi đó (Đối tượng là người trả lời phiếu: 232 người):

$$\text{ĐHLCH} = \frac{\text{Tổng điểm các đối tượng ở câu hỏi}}{\text{Tổng số đối tượng}} \quad (I)$$

- Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) là điểm trung bình của tất cả các câu hỏi thuộc lĩnh vực đó

$$\text{ĐHLLV} = \frac{\text{Tổng điểm các câu hỏi thuộc lĩnh vực}}{\text{Tổng số câu hỏi thuộc lĩnh vực}} \quad (II)$$

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi							
		Tất cả ĐT	Nam	Nữ	kinh	DTTS	Lớp 10	Lớp 11	Lớp 12
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	3.75	3.69	3.82	3.787	3.447	3.86	3.68	3.65
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh của TT đầy đủ, kịp thời	3.94	3.86	4.05	3.95	3.84	3.98	3.90	4.00
2	Việc đi lại từ nhà đến Trung tâm thuận tiện, an toàn...	3.62	3.57	3.68	3.70	2.68	3.77	3.52	3.44
3	Khoản đóng góp theo qui định của Trung tâm phù hợp	3.69	3.65	3.74	3.68	3.79	3.82	3.61	3.52

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi							
		Tất cả ĐT	Nam	Nữ	kinh	DTTS	Lớp 10	Lớp 11	Lớp 12
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	3.13	3.380	2.84	3.10	3.53	3.39	2.96	2.83
4	Phòng học, phòng học nghề, phòng đa năng đáp ứng về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện,...	3.25	3.48	2.98	3.20	3.89	3.35	3.21	3.04
5	Thiết bị học nghề, Internet, đồ dùng dạy học,... đáp ứng số lượng, chất lượng và chủng loại	2.97	3.27	2.60	2.96	3.05	3.38	2.65	2.68
6	Thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị,...	2.96	3.20	2.68	2.92	3.37	3.38	2.69	2.48
7	Khu vực vệ sinh cho học viên an toàn, sạch sẽ, thiết bị cơ bản	3.34	3.55	3.09	3.30	3.79	3.45	3.29	3.12
C	Môi trường giáo dục	3.79	3.78	3.80	3.78	3.96	3.88	3.72	3.70
8	Đánh giá kết quả học tập, rèn luyện công bằng, minh bạch	3.86	3.81	3.91	3.85	3.95	3.92	3.81	3.84
9	Mối quan hệ giữa các thành viên (giáo viên, nhân viên, học viên, cán bộ lãnh đạo Trung tâm) thân thiện, nhân ái, đoàn kết	3.86	3.84	3.88	3.84	4.05	3.88	3.88	3.68
10	Môi trường tự nhiên đầy đủ ánh sáng, thoáng đãng, bóng mát	3.71	3.79	3.62	3.69	3.89	3.88	3.56	3.68
11	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	3.72	3.67	3.77	3.69	3.95	3.84	3.63	3.60
D	Hoạt động giáo dục	3.77	3.75	3.80	3.77	3.83	3.81	3.77	3.61
12	Kiến thức, kỹ năng trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng nhận thức của bản thân	3.43	3.42	3.45	3.45	3.26	3.41	3.52	3.12
13	Tổ chức hoạt động giáo dục (xếp thời khóa biểu, nội dung) đa dạng (giao lưu, ngoại khóa, văn nghệ, thể thao,...) phù hợp	3.75	3.73	3.76	3.73	3.95	3.82	3.70	3.64
14	Phương pháp dạy học của giáo viên (phát huy tính tích cực, chủ động, chú trọng dạy cách học,...) một cách hiệu quả	3.85	3.83	3.88	3.84	4.00	3.94	3.82	3.64
15	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng, khách quan, công bằng	3.87	3.83	3.91	3.86	3.95	3.91	3.86	3.76

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi							
		Tất cả ĐT	Nam	Nữ	kinh	DTTS	Lớp 10	Lớp 11	Lớp 12
16	Tổ chức dạy văn hóa, dạy nghề (lịch học, nội dung, thời gian học và thực hành, sắp xếp giáo viên,...) phù hợp	3.87	3.83	3.91	3.86	3.95	3.91	3.86	3.76
17	Tổ chức hoạt động hướng nghiệp tốt (cung cấp thông tin tuyển sinh, tư vấn lựa chọn ngành nghề tương lai...)	3.85	3.84	3.86	3.85	3.84	3.89	3.84	3.72
E	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân	3.84	3.83	3.850	3.83	3.95	3.91	3.81	3.72
18	Anh/Chị tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức	3.91	3.87	3.96	3.92	3.89	3.90	3.93	3.92
19	Anh/Chị thu được nhiều lợi ích khi học tập ở trung tâm	3.81	3.82	3.80	3.81	3.84	3.89	3.79	3.60
20	Anh/Chị có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn	3.86	3.87	3.85	3.85	4.00	3.95	3.77	3.88
21	Anh/Chị có thể tìm việc làm, hoặc tạo việc làm trong tương lai	3.82	3.81	3.84	3.81	3.95	3.92	3.79	3.60
22	Anh/Chị thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; quyền dân chủ và bình đẳng;...	3.79	3.80	3.78	3.77	4.05	3.87	3.76	3.60
F	Đánh giá chung								
23	Trung tâm đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Anh/Chị trước khi đi học?	73.5%	72.7%	74.4%	73.2%	76.3%	76.7%	72.3%	65.6%

Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC)

$$TLHLC = \frac{\text{Tổng câu hỏi 4 điểm} + \text{tổng câu hỏi 5 điểm}}{\text{Số đối tượng} \times \text{số câu hỏi}} * 100 = \frac{3514 + 363}{232 \times 22} \times 100 = 75.96\%$$

Tỉ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD)

$$TLHLTD = \frac{\text{Số người trả lời 4 hoặc 5 đ ở tất cả các câu hỏi}}{\text{Tổng số người}} * 100 = \frac{71}{232} \times 100 = 30.6\%$$

2.2.8. Điểm hài lòng của Sinh viên đại học Hồng Đức.

- Điểm hài lòng của câu hỏi (ĐHLCH) là điểm trung bình của câu hỏi đó (Đối tượng là người trả lời phiếu: 232 người):

$$\text{ĐHLCH} = \frac{\text{Tổng điểm các đối tượng ở câu hỏi}}{\text{Tổng số đối tượng}} \quad (I)$$

- Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) là điểm trung bình của tất cả các câu hỏi thuộc lĩnh vực đó

$$\text{ĐHLLV} = \frac{\text{Tổng điểm các câu hỏi thuộc lĩnh vực}}{\text{Tổng số câu hỏi thuộc lĩnh vực}} \quad (II)$$

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi							
		Tất cả ĐT	Nam	Nữ	kinh	DTTS	Khoa GDTH	Khoa KHXH	Khoa KTCN
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	4.02	3.82	4.12	4.02	4.01	4.23	3.94	3.75
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời	4.09	3.94	4.16	4.07	4.17	4.19	4.08	3.89
2	Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	3.95	3.76	4.05	3.94	4.00	4.14	3.92	3.64
3	Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp	3.88	3.56	4.04	3.89	3.81	4.29	3.67	3.43
4	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) tốt	4.16	4.01	4.24	4.18	4.07	4.29	4.09	4.04
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	3.47	3.58	3.41	3.46	3.49	3.30	3.56	3.63
5	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, quạt điện, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	3.59	3.66	3.56	3.60	3.58	3.29	3.90	3.64
6	Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...) hỗ trợ tốt công tác đào tạo	3.39	3.43	3.38	3.40	3.36	3.40	3.36	3.44
7	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị, thời gian phục vụ	3.49	3.61	3.43	3.49	3.49	3.38	3.52	3.65
8	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	3.39	3.63	3.26	3.36	3.53	3.11	3.46	3.79
C	Môi trường đào tạo	3.94	3.88	3.98	3.94	3.94	4.04	3.83	3.95
9	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	3.87	3.73	3.93	3.85	3.95	4.04	3.71	3.79
10	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...	3.97	3.90	4.01	3.98	3.97	4.11	3.87	3.89

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi							
		Tất cả ĐT	Nam	Nữ	kinh	DTTS	Khoa GDTH	Khoa KHXH	Khoa KTCN
11	Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho sinh viên	4.07	3.95	4.13	4.09	3.95	4.20	3.98	3.99
12	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.19	4.11	4.24	4.20	4.15	4.21	4.17	4.19
13	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	3.61	3.69	3.57	3.59	3.69	3.63	3.41	3.90
D	Hoạt động giáo dục	3.96	3.94	3.97	3.98	3.87	4.1	3.83	3.9
14	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	4.03	3.96	4.07	4.06	3.88	4.21	3.92	3.88
15	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho sinh viên	3.96	3.93	3.98	3.98	3.88	4.09	3.87	3.86
16	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, khách quan	3.98	4.00	3.96	3.99	3.92	4.07	3.86	4.00
17	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	3.86	3.85	3.87	3.87	3.78	4.03	3.67	3.86
E	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân	3.86	3.94	3.83	3.87	3.82	3.93	3.77	3.89
18	Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	3.87	3.95	3.83	3.88	3.83	3.94	3.77	3.89
19	Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	3.76	3.85	3.72	3.78	3.64	3.81	3.66	3.83
20	Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	3.91	3.98	3.88	3.91	3.95	4.00	3.83	3.89
21	Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	3.86	3.96	3.81	3.87	3.85	3.91	3.75	3.96
22	Anh/Chị thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; tôn trọng quyền con người	3.91	3.94	3.90	3.93	3.85	4.00	3.83	3.89
F	Đánh giá chung								

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm hài lòng câu hỏi							
		Tất cả ĐT	Nam	Nữ	kinh	DTTS	Khoa GDTH	Khoa KHXH	Khoa KTCN
23	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Anh/Chị trước khi đi học?	78.1%	77.5 %	78.5 %	78.2%	787%	79.4%	77.3%	77.1%

Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC)

$$TLHLC = \frac{\text{Tổng câu hỏi 4 điểm} + \text{tổng câu hỏi 5 điểm}}{\text{Số đối tượng} \times \text{số câu hỏi}} * 100 = \frac{5081 + 1577}{386 \times 22} \times 100 = 78.40\%$$

Tỉ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD)

$$TLHLTD = \frac{\text{Số người trả lời 4 hoặc 5 đ ở tất cả các câu hỏi}}{\text{Tổng số người}} * 100 = \frac{105}{386} \times 100 = 27.20\%$$

(Chi tiết số liệu tổng hợp về các đối tượng theo địa phương, đơn vị tại Phụ lục kèm theo)

Chương 3.

ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG

3.1. Giải pháp nâng cao tiếp cận dịch vụ giáo dục

Thực hiện đầy đủ, nghiêm túc, hiệu quả việc tuyên truyền cải cách hành chính. Đẩy mạnh cung cấp thông tin dịch vụ công, nhất là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4. Phân công cán bộ, công chức, viên chức sẵn sàng tiếp nhận, giải đáp, hướng dẫn những vấn đề mà người dân, tổ chức còn vướng mắc

Ngân sách nhà nước tập trung hơn cho các bậc giáo dục vùng khó khăn và ưu tiên phân bổ kinh phí để xây dựng CSVC, đầu tư cho đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao trình độ giáo viên đồng thời tăng cường công tác quản lý, giám sát sử dụng kinh phí một cách có hiệu quả. Đẩy mạnh công tác xã hội hóa giáo dục huy động nguồn vào công tác giáo dục để đảm bảo chất lượng giáo dục. Có các chính sách hỗ trợ về tài chính cho hộ gia đình nghèo, giảm bớt các chi phí cho giáo dục đặc biệt ở các bậc học phổ cập để đảm bảo cơ hội tiếp cận giáo dục công bằng.

Phát triển mạng lưới các trường lớp ở vùng khó khăn tạo điều kiện để củng cố và mở rộng xây dựng trường học ở các địa phương. Đa dạng hóa các loại hình trường, lớp và hình thức học tập, tạo điều kiện thu hút những học sinh đến trường. Có kế hoạch và thực hiện bồi dưỡng thường xuyên về chuyên môn, nghiệp vụ cho giáo viên. Đa dạng hóa đối tượng tuyển sinh, các phương thức đào tạo chính quy, không chính quy tạo cơ hội học tập cho các học sinh và góp phần tạo ra một xã hội học tập trên phạm vi xã, huyện nhằm góp phần nâng cao chất lượng giáo dục toàn diện.

Trang bị cho học sinh kiến thức và công cụ để hiểu được các quyền của mình, đồng thời có thể trao đổi các nhu cầu, nguyện vọng của mình với giáo viên, các cấp quản lý một cách tích cực. Cần việc nâng cao năng lực cho các hộ gia đình và học sinh nghèo thông qua việc tuyên truyền, tập huấn để họ có kiến thức về việc chăm sóc, nuôi dạy con, có khả năng giúp con tiếp cận đầy đủ dịch vụ có chất lượng tốt.

3.2. Giải pháp nâng cao Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

Các cơ sở giáo dục cần tích cực tham mưu, đề xuất với các cấp lãnh đạo tăng cường hỗ trợ cơ sở vật chất cho nhà trường nhằm đáp ứng yêu cầu giáo dục. Đánh giá, kiểm tra thực tế, lập kế hoạch đầu tư cơ sở vật chất trang thiết bị cho từng năm học; chỉ đạo các cơ sở giáo dục đề xuất bổ sung các trang thiết bị cần thiết phục vụ dạy học.

Các cấp quản lý giáo dục, chỉ đạo thực hiện tốt công tác quản lý, khai thác và sử dụng có hiệu quả các trang thiết bị phục vụ nhiệm vụ chuyên môn. Các cơ sở giáo dục cần thành lập bộ phận quản lý tài sản - thiết bị, có đầy đủ hồ sơ, sổ sách thống kê, kiểm tra tài sản định kỳ hàng quý, hàng năm; giao trách nhiệm quản lý, sử dụng và bảo quản tài sản cho từng đơn vị; hàng tháng kiểm tra, báo cáo, sửa chữa, bảo dưỡng kịp thời.

Tăng cường xã hội hóa giáo dục, khai thác các nguồn kinh phí từ các dự án, các chương trình mục tiêu, sự hợp tác hỗ trợ của các doanh nghiệp, cân đối từ việc tiết kiệm chi để bổ sung cơ sở vật chất, thiết bị kỹ thuật nhằm phục vụ tốt công tác đào tạo của các cơ sở giáo dục.

3.3. Giải pháp nâng cao Môi trường giáo dục

Tăng cường công tác giáo dục đạo đức lối sống, kỹ năng sống, kiến thức về giới và kỹ năng tự bảo vệ bản thân trước nguy cơ bị bạo lực, xâm hại; thực hiện các biện pháp bảo vệ, phòng chống bạo lực, xâm hại trẻ em; chủ động phát hiện các trường hợp học sinh có dấu hiệu bị bạo lực, xâm hại, thông báo, cung cấp thông tin và phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền để thực hiện việc xử lý, bảo vệ học sinh.

Tuyên truyền, giáo dục học sinh tích cực tham gia các hoạt động vui chơi, giải trí lành mạnh, tham gia các hoạt động Đoàn, Đội; lao động giúp đỡ gia đình và tham gia các hoạt động cộng đồng, các hoạt động tình nguyện; không truy cập các website thiếu lành mạnh trên internet; không sử dụng ma túy, đánh bạc, đua xe; không để kẻ xấu lợi dụng, lôi kéo vào các tệ nạn xã hội, mê tín dị đoan; phòng, chống việc tuyên truyền của các hội, tôn giáo hoạt động trái phép.

Xây dựng các biện pháp xiết chặt kỷ cương, nề nếp nhằm ngăn chặn tình trạng bạo lực học đường; giáo viên có hành vi thiếu chuẩn mực sư phạm với học sinh, bạo lực, bạo hành, xâm hại học sinh.

Nêu cao tinh thần, trách nhiệm của người đứng đầu, thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở giáo viên, nhân viên, học sinh thực hiện nghiêm túc các quy định về đạo đức, nề nếp, kỷ cương trường học: có biện pháp ngăn ngừa, can thiệp hỗ trợ kịp thời không để xảy ra tình trạng giáo viên vi phạm đạo đức nhà giáo; yêu cầu giáo viên phải nêu cao tinh thần tự học, tự bồi dưỡng, rèn luyện nâng cao phẩm chất chính trị, đạo đức, chuyên môn nghiệp vụ và xử lý tình huống sư phạm; trong quá trình giáo dục, cần tôn trọng sự khác biệt, phù hợp đối tượng, giảm áp lực cho học sinh.

3.4. Giải pháp nâng cao chất lượng Hoạt động giáo dục

Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền về giáo dục, tạo sự đồng thuận cho nhân dân đối với sự nghiệp đổi mới giáo dục. Tuyên truyền về Nghị quyết 29 – NQ/TW về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo cũng như các chủ trương,

chính sách mới về giáo dục đào tạo; đổi mới chương trình, sách giáo khoa; giáo dục mầm non, giáo dục nghề...

Nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên các cấp, giáo viên có vai trò quyết định trong việc nâng cao chất lượng giảng dạy. Để thực hiện được nhiệm vụ cao cả này cần khắc phục những rào cản, bất cập hiện nay (biên chế, tiền lương...) để giáo viên yên tâm công tác, thực sự say sưa, tâm huyết với nghề. Giáo viên cần đảm bảo chuẩn theo quy định và thường xuyên được đào tạo, bồi dưỡng cập nhật và nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ. Các khóa bồi dưỡng tránh dàn trải mà cần ngắn hạn, chuyên sâu và bồi dưỡng theo, sát nhu cầu thực tế, tạo động lực để giáo viên học tập, nâng cao trình độ chuyên môn đáp ứng yêu cầu đổi mới.

Nâng cao năng lực quản lý của cán bộ quản lý giáo dục các cấp, đây là yếu tố quan trọng để đảm bảo sự kỷ cương, nề nếp. Cán bộ quản lý cần tổ chức thực hiện nghiêm túc và hiệu quả các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, quy định, cũng như các chương trình, kế hoạch của cấp trên cũng như có những mô hình hay, phương pháp mới phù hợp với xu thế và tình hình thực tế tại địa phương, đơn vị. Xây dựng và thực hiện có hiệu quả bộ tiêu chuẩn cán bộ quản lý cũng như đánh giá, phân loại, sử dụng, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại cán bộ quản lý theo tiêu chuẩn chức danh cụ thể.

Tăng cường các nguồn lực đầu tư cho giáo dục đào tạo, cần tập trung rà soát lại và từ đó nghiên cứu quy định cơ cấu chi ngân sách nhà nước theo hướng ưu tiên cho giáo dục và đào tạo – với vị trí, vai trò là quốc sách hàng đầu; tăng cường xã hội hóa giáo dục, nâng cao hiệu quả, đa dạng hóa nguồn lực tài chính cho phát triển giáo dục và đào tạo. Cùng với đó, tăng cường đẩy mạnh thu hút các nguồn tài trợ từ các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước đầu tư vào giáo dục, trong đó khuyến khích thành lập các trường tư thục đa cấp chất lượng cao.

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra giáo dục đào tạo, để giữ vững và duy trì kỷ cương, trật tự, nề nếp, sự ổn định trong giáo dục, đồng thời phòng ngừa và ngăn chặn kịp thời các hiện tượng tiêu cực trong giáo dục như gian lận thi cử, dạy thêm học thêm tràn lan, vi phạm đạo đức lối sống trong đội ngũ giáo viên cũng như học sinh... Bên cạnh đó cũng cần kịp thời làm tốt công tác thi đua khen thưởng tạo động lực tốt cho đội ngũ cán bộ quản lý giáo dục, giáo viên cũng như học sinh tích cực thi đua quản lý tốt, dạy tốt, học tốt.

3.5. Giải pháp nâng cao kết quả học tập

Giáo viên cần tạo động cơ, gây lòng tin, hứng thú say mê, yêu thích học tập bộ môn do mình phụ trách cho học sinh. Giúp học sinh xác định đúng động cơ thái độ học tập: Học là để có kiến thức, để làm người, để chiếm lĩnh tri thức của loài người, biến kiến thức đó thành kiến thức của mình, học để lập thân, lập nghiệp. Thường xuyên gần gũi chăm lo, động viên học sinh, chỉ dẫn, kèm cặp học sinh trong quá trình thực hiện. Tránh sự nóng vội, buông trôi, phó mặc.

Bù đắp kiến thức cơ bản cho học sinh yếu kém để các em kịp thời hòa nhập với lớp, hướng dẫn các em tạo thành nhóm học tập để giúp đỡ nhau trong học tập đồng thời giáo viên phải hướng dẫn cụ thể cách thức hoạt động của nhóm, của mỗi thành viên trong nhóm, và thường xuyên theo dõi uốn nắn, điều chỉnh kịp thời.

Đổi mới phương pháp dạy học theo hướng phát huy tính tích cực, sáng tạo, chủ động học tập của học sinh. Việc đổi mới cần gắn với khai thác, sử dụng thiết bị giáo dục trên cơ sở bám sát nội dung sách giáo khoa, yêu cầu bộ môn về chuẩn kiến thức kỹ năng.

Hướng dẫn học sinh trong tự học, yêu cầu học sinh làm việc nhiều hơn, tăng cường bài tập vận dụng kiến thức, bài tập rèn luyện kiến thức, bài tập rèn luyện kỹ năng thích hợp cho các đối tượng.

Thường xuyên kiểm tra đánh giá học sinh.

Phối hợp chặt chẽ giữa gia đình và nhà trường, để giúp phụ huynh xác định rõ mục đích cho con đi học. Phụ huynh cần quan tâm quản lý nghiêm giờ giấc học tập của con em mình, thường xuyên liên hệ với giáo viên chủ nhiệm, giáo viên bộ môn để tìm hiểu việc học tập của con em mình.

3.6. Bài học kinh nghiệm

Việc điều tra khảo sát được tiến hành theo nguyên tắc độc lập, khách quan, trực tiếp, bảo mật thông tin người trả lời, thực hiện lọc phiếu và kiểm soát nghiêm ngặt. Do vậy, thông tin, dữ liệu thu thập được bảo đảm độ tin cậy cao, kết quả thuyết phục. Kết quả khảo sát cho ra số liệu khách quan, đáng tin cậy, phản ánh được tâm tư, nguyện vọng của người dân đối với việc cung cấp dịch vụ giáo dục công.

Việc xác định địa bàn điều tra đã đảm bảo yêu cầu có địa bàn miền núi, đồng bằng và đô thị. Mẫu điều tra xác định ngẫu nhiên, đảm bảo sự đa dạng mô hình nghiên cứu, định lượng kết hợp với định tính đã đánh giá được cảm nhận của người dân với chất lượng của dịch vụ giáo dục công của tỉnh, địa phương, các cơ quan, đơn vị thông qua điểm số, chỉ số và các so sánh; đồng thời, làm rõ hơn những mặt được và những vấn đề mà người dân, tổ chức, chưa hài lòng thông qua tổng hợp thông tin.

Các câu hỏi điều tra bám sát 6 tiêu chí cơ bản và dễ dàng điều chỉnh theo sự thay đổi của thực tiễn, theo nhu cầu của người dân qua từng năm; đồng thời, bảo đảm tính ổn định để so sánh, đối chiếu chỉ số hài lòng.

Công tác khảo sát tiến hành đúng quy định, đảm bảo yêu cầu về thời gian, khách quan, trung thực. Việc tổ chức khảo sát với hình thức lấy ý kiến trực tiếp nhận được sự đồng tình, hợp tác tích cực của người dân. Việc khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được sự quan tâm của các cấp chính quyền và cơ quan quản lý giáo dục các cấp.

Hội đồng khảo sát cấp tỉnh làm việc nghiêm túc, hiệu quả đảm bảo tiến độ. Các cơ sở giáo dục được khảo sát đã chuẩn bị chu đáo các điều kiện để phục vụ hoạt động khảo sát.

Qua khảo sát phát hiện được những tồn tại, hạn chế trong việc phục vụ, cung ứng dịch vụ công về giáo dục của cán bộ, công chức, viên chức ngành GD&ĐT; thông qua đó đề ra phương hướng, nhiệm vụ, giải pháp khắc phục, đề thay đổi tác phong, nhận thức, lề lối làm việc, ý thức trách nhiệm của đội ngũ.

Tuy nhiên cũng còn một số hạn chế:

Kinh phí tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công không được cấp riêng, chỉ sử dụng kinh phí chi thường xuyên của các đơn vị, nên khó khăn trong tổ chức khảo sát và chưa cho trả được cho đối tượng tham gia cung cấp thông tin.

Cán bộ tham gia khảo sát sự hài lòng đều là cán bộ kiêm nhiệm, thiếu kinh nghiệm vì vậy có phần lúng túng.

Phần mềm sử dụng trong nhập, xử lý phiếu khó sử dụng.

Một số các nhân còn thờ ơ thiếu quan tâm trong việc cung cấp thông tin.

Có một số ít phụ huynh học sinh là người dân tộc thiểu số không thạo tiếng kinh dẫn tới quá trình khảo sát mất nhiều thời gian, công sức.

3.7. Đề xuất kiến nghị

3.7.1. Đối với Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Xây dựng phần mềm khảo sát trực tuyến để người dân có thể cung cấp thông tin qua mạng Internet.

Hàng năm tổ chức sớm việc khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, tránh vào dịp cuối năm.

3.7.2. Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa.

Chỉ đạo các cơ quan chức năng bố trí riêng kinh phí cho công tác cải cách hành chính và khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công.

Chỉ đạo UBND cấp huyện khắc phục các tồn tại, thiếu sót trong việc cung cấp dịch vụ giáo dục công.

3.7.3. Đối với cấp ủy, UBND cấp huyện.

Chỉ đạo UBND cấp xã, các cơ sở giáo dục trực thuộc khắc phục các tồn tại để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ giáo dục công tại địa phương.

Trên đây là báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019 tại Thanh Hóa./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Bộ, Vụ TCCB, Bộ GD&ĐT (bc);
- Viện KHGD VN (ph);
- UBND tỉnh Thanh Hóa (bc);
- Sở NV (ph);
- Giám đốc Sở (bc);
- Phòng, ban cơ quan Sở (th);
- UBND huyện, thị, TP (ph);
- Phòng GD&ĐT, Trường THPT, Trung tâm GDNN-GDTX (th);
- Lưu VP; VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Hoàng Văn Thi