

Số: 2548/BC-SGDĐT

Cần Thơ, ngày 07 tháng 10 năm 2019

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2019

Thực hiện Quyết định số 1603/QĐ-BGDĐT ngày 10 tháng 5 năm 2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”; Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11 tháng 7 năm 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;

Thực hiện Quyết định số 321/QĐ-UBND ngày 01 tháng 02 năm 2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về việc ban hành Chương trình nâng cao hiệu quả quản trị và hành chính công của thành phố Cần Thơ giai đoạn 2018 - 2020;

Thực hiện Quyết định số 703/QĐ-UBND ngày 19 tháng 3 năm 2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về Ban hành Quy định về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập,

Thực hiện Kế hoạch số 163/KH-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về công tác Cải cách hành chính thành phố Cần Thơ năm 2019;

Sở Giáo dục và Đào tạo thành phố Cần Thơ báo cáo việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2019, cụ thể như sau:

I. Công tác triển khai thực hiện

1. Công tác chỉ đạo

Căn cứ Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11 tháng 7 năm 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, Sở Giáo dục và Đào tạo đã triển khai công tác khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố, gồm:

- Quyết định số 623/QĐ-SGDĐT ngày 24 tháng 01 năm 2019 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc thành lập Hội đồng điều tra sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công cấp thành phố nhằm thực hiện việc khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố, gồm: điều tra, thu thập thông tin, xử lý dữ liệu, phân tích, tổng hợp và xây dựng báo cáo.

- Kế hoạch số 263/KH-SGDĐT ngày 24 tháng 01 năm 2019 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc tổ chức điều tra sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố Cần Thơ.

- Phương án số 1617/PA-SGDĐT ngày 21 tháng 6 năm 2019 của Sở Giáo dục và Đào tạo về phương án tổ chức điều tra sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2019.

2. Mục tiêu khảo sát

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

Tăng cường sự góp ý của xã hội để hoàn thiện dịch vụ công trong lĩnh vực giáo dục nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ.

3. Nội dung khảo sát

Nội dung khảo sát được chia thành 6 phần chính, bao gồm:

- A. Tiếp cận dịch vụ
- B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị
- C. Môi trường giáo dục
- D. Hoạt động giáo dục (đối với cấp mầm non là “Hoạt động chăm sóc – Giáo dục trẻ”)
- E. Kết quả giáo dục
- F. Các ý kiến khác

Các phần A, B, C, D và E 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 F là để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

4. Phạm vi và đối tượng khảo sát

- Phạm vi: Được thực hiện tại 3 quận, huyện là quận Bình Thủy, quận Cái Răng, huyện Vĩnh Thạnh và 2 trường đại học là Trường Đại học Cần Thơ, Trường Đại học Kỹ thuật - Công nghệ Cần Thơ.

- Đối tượng: Cha mẹ học sinh cấp mầm non, tiểu học, trung học cơ sở và trung học phổ thông; học sinh cấp trung học phổ thông; sinh viên đại học với tổng số phiếu là 7.000 phiếu.

(Số liệu cụ thể tại phụ lục 1)

5. Phương pháp thực hiện

- Hội đồng điều tra cấp thành phố tiến hành chọn cỡ mẫu từng đơn vị, cung cấp mẫu phiếu khảo sát đến các đơn vị được chọn, thông báo lịch khảo sát đến từng đơn vị.

- Các đơn vị tham gia khảo sát: chuẩn bị phòng có đầy đủ bàn ghế, ánh sáng, nước uống; thông báo lịch đến giáo viên chủ nhiệm của các lớp có phụ huynh hoặc học sinh được khảo sát đồng thời gửi thư mời đến phụ huynh được chọn đến khảo sát đúng thời gian và địa điểm quy định.

6. Tổ chức thực hiện

- Hội đồng điều tra cấp thành phố họp thông qua kế hoạch và phương án khảo sát, phát phiếu khảo sát đến các đơn vị theo phương án.

- Các đơn vị được chọn lập danh sách phụ huynh, học sinh, sinh viên tham gia khảo sát, phát phiếu khảo sát đến các đối tượng, hướng dẫn cho các đối tượng được khảo sát cung cấp thông tin vào mẫu phiếu.

- Thu phiếu khảo sát, kiểm tra, hoàn thiện phiếu theo từng đối tượng, từng đơn vị.

- Nhập phiếu khảo sát vào phần mềm, xử lý dữ liệu, tổng hợp, phân tích và xây dựng báo cáo.

II. Kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

1. Tổng hợp, phân tích kết quả theo nhóm đối tượng

1.1. Đối với bậc học Mầm non (khảo sát 600 phụ huynh)

1.1.1. Thống kê chung về đối tượng tham gia khảo sát

- Về giới tính: có 353/600 người trả lời là nữ, tỉ lệ 58,83%.

- Về dân tộc: dân tộc Kinh chiếm đa số, 587/600 người, tỉ lệ 97,83%.

- Về trình độ học vấn: có 71,5% số người được hỏi có trình độ trung học phổ thông trở lên; trong đó, trình độ học vấn của đối tượng được khảo sát theo địa bàn có sự chênh lệch, cao nhất là quận Bình Thủy với tỉ lệ 77,5%, thấp nhất là quận Cái Răng có tỉ lệ là 71,26%.

(Số liệu cụ thể tại phụ lục 2 và 3)

1.1.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: có 2.971/2.994 ý kiến trả lời hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, chiếm tỉ lệ 99,2% (có 6 ý kiến không chọn phương án trả lời); quận Bình Thủy và quận Cái Răng có 100% số người được hỏi cảm thấy hài lòng, huyện Vĩnh Thạnh có 97,7% ý kiến hài lòng, 23/1.000 ý kiến vẫn còn phân vân.

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường: có 98,6% số ý kiến được hỏi hài lòng với cơ sở vật chất của nhà trường (2.958/2.999 ý kiến, có 01 câu không chọn phương án trả lời); cao nhất là quận Cái Răng với 100% số người được hỏi đánh giá ở mức hài lòng và rất hài lòng.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường: có 2.982/3.000 ý kiến được khảo sát hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 99,4%; có 2 đơn vị có 100% số người được hỏi đánh giá hài lòng và rất hài lòng là quận Bình Thủy và quận Cái Răng.

d) Về hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ của nhà trường: có 2.982/2.998 ý kiến trả lời hài lòng với hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ của nhà trường (có 2 câu không có phương án trả lời), tỉ lệ 99,5%; có 2 đơn vị có 100% số người được hỏi đánh giá hài lòng và rất hài lòng là quận Bình Thủy và quận Cái Răng.

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường: có 2.983/2.998 người được hỏi đánh giá hài lòng với kết quả chăm sóc, giáo dục trẻ (có 2 câu không có phương án trả lời), tỉ lệ 99,5%; có 2 đơn vị có 100% số người được hỏi đánh giá hài lòng và rất hài lòng là quận Bình Thủy và quận Cái Răng.

Mức độ hài lòng với dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường: có 590/594 ý kiến được hỏi đánh giá hài lòng, rất hài lòng về dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường mầm non, chiếm tỉ lệ 99,3%.

(Số liệu cụ thể tại phụ lục 4, 5, 6, 7, 8, 9)

1.2. Đối với bậc học Tiểu học (khảo sát 1.200 phụ huynh)

1.2.1. Thống kê chung về đối tượng tham gia khảo sát

- Về giới tính: có 642/1.200 người trả lời là nữ, tỉ lệ 53,5%.
- Về dân tộc: có 1.188/1.200 người trả lời là người dân tộc Kinh, tỉ lệ 99,0%. Số người dân tộc khác là 12, tỉ lệ 1,0%.
- Về trình độ học vấn: có 53,09% số người được hỏi có trình độ trung học phổ thông trở lên, trong đó cao nhất là ở quận Bình Thủy với 90,75%, thấp nhất là huyện Vĩnh Thạnh với tỉ lệ 33,75%.

(Số liệu cụ thể tại phụ lục 2 và 3)

1.2.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: có 5.900/6.000 ý kiến được hỏi đánh giá hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ của trường, tỉ lệ 98,3%; cao nhất là huyện Vĩnh Thạnh với tỉ lệ 99,7%.

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường: có 5.818/6.000 ý kiến khảo sát hài lòng với cơ sở vật chất của nhà trường, tỉ lệ 97%, quận Cái Răng có tỉ lệ cao nhất với tỉ lệ 98%.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường: có 5.884/5.999 ý kiến hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 98,1% (có 1 ý kiến không chọn phương án trả lời); cao nhất là quận Bình Thủy với tỉ lệ 98,7%.

d) Về hoạt động giáo dục của nhà trường: có 5.893/5.999 ý kiến đánh giá hài lòng với hoạt động giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 98,2% (có 1 ý kiến không chọn phương án trả lời), quận Cái Răng có tỉ lệ cao nhất với tỉ lệ 98,7%.

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường: có 4.674/4.800 ý kiến hài lòng với kết quả giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 97,4%.

Mức độ hài lòng với dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường: có 1.184/1.200 ý kiến đánh giá hài lòng về dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường, chiếm tỉ lệ 98,7%, huyện Vĩnh Thạnh và quận Bình Thủy cùng có tỉ lệ 99%.

(Số liệu cụ thể tại phụ lục 4, 5, 6, 7, 8, 9)

1.3. Đối với bậc học Trung học cơ sở (khảo sát 1.200 phụ huynh)

1.3.1. Thống kê chung về đối tượng tham gia khảo sát

- Về giới tính: có 52,67% (632/1.200) số người tham gia khảo sát là nữ.

- Về dân tộc: dân tộc Kinh chiếm 99,58% (1.195/1.200 người), còn lại là dân tộc thiểu số.

- Về trình độ học vấn: có 60,25% số người được hỏi có trình độ trung học phổ thông trở lên, trong đó cao nhất là ở huyện Vĩnh Thạnh với tỉ lệ 64,5%.

(Số liệu cụ thể tại phụ lục 2 và 3)

1.3.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: 5.861/6.000 ý kiến trả lời hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 97,7%; trong đó, cao nhất là quận Cái Răng với tỉ lệ 98%.

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường: 5.813/6.000 ý kiến được hỏi hài lòng với cơ sở vật chất của trường, tỉ lệ 96,9%, cao nhất là huyện Vĩnh Thạnh với 99,6% ý kiến đánh giá hài lòng.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường: 5.856/5.999 ý kiến trả lời hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 97,6% (có 1 ý kiến không chọn phương án trả lời); trong đó, cao nhất là huyện Vĩnh Thạnh với tỉ lệ 99,8%.

d) Về hoạt động giáo dục của nhà trường: có 98,3% số ý kiến được hỏi đánh giá hài lòng với hoạt động giáo dục của trường (5.899/6.000 ý kiến); trong đó huyện Vĩnh Thạnh cao nhất với 99,9%.

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường: có 4.709/4.800 ý kiến hài lòng với kết quả giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 98,1%.

Mức độ hài lòng với dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường: có 1.183/1.200 ý kiến trả lời đánh giá hài lòng về dịch vụ giáo dục nói chung của

nhà trường, chiếm tỉ lệ 98,6%. Đặc biệt, huyện Vĩnh Thạnh có 100% ý kiến đánh giá hài lòng với dịch vụ giáo dục nói chung của trường (400/400 ý kiến).

(Số liệu cụ thể tại phụ lục 4, 5, 6, 7, 8, 9)

1.4. Đối với bậc học Trung học phổ thông (khảo sát 1.200 phụ huynh và 1.200 học sinh)

1.4.1. Thống kê chung về đối tượng tham gia khảo sát

- Về giới tính: 653/1.200 phụ huynh được chọn khảo sát là nữ, tỉ lệ 54,4%.

Số học sinh nữ tham gia khảo sát là 707/1.200 học sinh, tỉ lệ 58,9%.

- Về dân tộc: có 99,3% phụ huynh tham gia khảo sát là dân tộc Kinh (1.192/1.200), còn lại là dân tộc thiểu số.

1.182/1.200 học sinh tham gia khảo sát là người Kinh, chiếm tỉ lệ 98,5%, còn lại là người dân tộc thiểu số.

- Về trình độ học vấn: 753/1.200 phụ huynh có trình độ từ trung học phổ thông trở lên, tỉ lệ 63,3%.

Số học sinh từng lớp: lớp 10 là 0 học sinh, lớp 11 là 415 học sinh, lớp 12 là 785 học sinh.

(Số liệu cụ thể tại phụ lục 2 và 3)

1.4.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: có 5.625/6.000 ý kiến của phụ huynh đánh giá hài lòng với mức độ tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 93,8%; trong đó, quận Cái Răng có tỉ lệ cao nhất với 97,1%, huyện Vĩnh Thạnh thấp nhất với 90,9%.

Có 5.278/5.998 ý kiến của học sinh hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường (có 2 ý kiến không chọn phương án trả lời), tỉ lệ 88%; cao nhất là học sinh ở quận Bình Thủy với tỉ lệ 91,2%.

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường: 5.305/5.999 ý kiến của phụ huynh hài lòng với điều kiện cơ sở vật chất của nhà trường, tỉ lệ 88,4%; cao nhất là quận Cái Răng với tỉ lệ 94%, thấp nhất là huyện Vĩnh Thạnh với tỉ lệ 83%.

Có 5.089/6.000 học sinh có ý kiến đánh giá hài lòng với cơ sở vật chất của nhà trường, tỉ lệ 84,8%; cao nhất là học sinh ở quận Bình Thủy với tỉ lệ chỉ có 87,8%, thấp nhất là huyện Vĩnh Thạnh với tỉ lệ 82,4%.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường: 5.521/6.000 ý kiến trả lời của phụ huynh hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 92%; cao nhất là quận Cái Răng với 95,1% ý kiến đánh giá hài lòng.

Có 5.113/6.000 ý kiến của học sinh đánh giá hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 85,2%. Nhìn chung, ở nội dung này, ý kiến của học sinh ở các quận huyện đánh giá tương đối đều nhau, chênh lệch ở mức 1% đến 2%. Tuy nhiên, xét theo đơn vị trường học, học sinh Trường THPT chuyên Lý

Tự Trọng có mức độ đánh giá hài lòng rất thấp: 68,9%, chênh lệch hơn 30% so với trường cao nhất là Trường THPT Trần Đại Nghĩa: 99%.

d) Về hoạt động giáo dục của nhà trường: có 92,9% số ý kiến của phụ huynh được hỏi hài lòng với hoạt động giáo dục của nhà trường (5.575/6.000); cao nhất là quận Cái Răng với tỉ lệ 97,1%, thấp nhất là huyện Vĩnh Thạnh với tỉ lệ 89,1%.

Số ý kiến của học sinh hài lòng với hoạt động giáo dục của nhà trường là 5.425/6.000 ý kiến, tỉ lệ 90,4%.

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường: có 4.529/4.800 ý kiến của phụ huynh hài lòng với kết quả giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 94,4%.

Có 3.964/4.800 ý kiến của học sinh hài lòng với kết quả giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 82,6%. Đây là nội dung có mức độ đánh giá hài lòng thấp nhất trong 5 nội dung khảo sát dành cho học sinh trung học phổ thông. Đặc biệt, học sinh Trường THPT chuyên Lý Tự Trọng (quận Cái Răng) đánh giá hài lòng rất thấp: 74,5%.

Có 94,4% số ý kiến được hỏi đánh giá hài lòng về dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường (của cha mẹ học sinh là 95,9%, của học sinh là 92,9%).

(Số liệu cụ thể tại phụ lục 4, 5, 6, 7, 8, 9)

1.5. Đối với bậc cao đẳng, đại học (khảo sát 1.600 sinh viên)

1.5.1. Thông kê chung về đối tượng tham gia khảo sát

- Về giới tính: 814/1.600 sinh viên được chọn khảo sát là nữ, tỉ lệ 50,9%.

Số sinh viên nam tham gia khảo sát là 786/1.600 sinh viên, tỉ lệ 49,1%.

- Về dân tộc: có 94,8% sinh viên tham gia khảo sát là dân tộc Kinh (1.516/1.600), còn lại là dân tộc thiểu số.

- Về trình độ học vấn: chủ yếu tập trung ở sinh viên năm 2, 3, 4, chiếm tỉ lệ 98,6%.

(Số liệu cụ thể tại phụ lục 2 và 3)

1.5.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: có 7.406/8.000 ý kiến của sinh viên đánh giá hài lòng với mức độ tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 92,6%; trong đó, tỉ lệ hài lòng của sinh viên Trường Đại học Cần Thơ là 92,2%, của sinh viên Trường Đại học Kỹ thuật – Công nghệ Cần Thơ là 93,2%.

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường: 6.526/8.000 ý kiến tham gia khảo sát đánh giá hài lòng với điều kiện cơ sở vật chất của nhà trường, tỉ lệ 81,6%; thấp nhất trong các nội dung được đưa ra khảo sát, đánh giá. Đây cũng là nội dung có nhiều ý kiến khác nhất của đợt khảo sát, với 382 ý kiến trên tổng số 1.600 phiếu phát ra, tập trung nhất vào việc các trường chưa có hệ thống ký túc xá (Trường

Đại học Kỹ thuật - Công nghệ Cần Thơ); thiếu sân chơi, bãi tập; cơ sở vật chất cũ, thiếu những trang thiết bị hiện đại,...

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường: 6.991/8.000 ý kiến trả lời của sinh viên hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 87,4%; trong đó, tỉ lệ hài lòng của sinh viên Trường Đại học Cần Thơ là 86,3%, của sinh viên Trường Đại học Kỹ thuật - Công nghệ Cần Thơ là 89,3%.

d) Về hoạt động giáo dục của nhà trường: có 87,4% số ý kiến được hỏi hài lòng với hoạt động giáo dục của nhà trường (6.993/7.999, có 1 ý kiến không có phương án trả lời).

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường: có 6.853/8.000 ý kiến đánh giá của sinh viên hài lòng với kết quả giáo dục của nhà trường, tỉ lệ 85,7%.

Có 93,8% số ý kiến được hỏi đánh giá hài lòng về dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường (1.500/1.600 ý kiến đánh giá hài lòng).

(Số liệu cụ thể tại phụ lục 4, 5, 6, 7, 8, 9)

1.6. Trên toàn thành phố

1.6.1. Thông kê chung về đối tượng tham gia khảo sát

- Tổng số người tham gia khảo sát là 7.000 người, trong đó, quận Bình Thủy, quận Cái Răng và huyện Cờ Đỏ mỗi quận huyện 1.800 người, Trường Đại học Cần Thơ là 1.000 người, Trường Đại học Kỹ thuật - Công nghệ Cần Thơ là 600 người.

1.6.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: 94,4% ý kiến đồng tình với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường.

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường: có 31.509/34.998 ý kiến hài lòng với cơ sở vật chất của nhà trường, tỉ lệ 90%.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường: có 92,4% số ý kiến hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường.

d) Về hoạt động chăm sóc, giáo dục của nhà trường: 93,6% ý kiến đánh giá hài lòng với hoạt động chăm sóc, giáo dục của nhà trường.

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường: có 27.685/30.171 ý kiến được hỏi đánh giá hài lòng với kết quả giáo dục, tỉ lệ 91,8%.

Đánh giá chung về dịch vụ giáo dục của nhà trường: có 6.723/6.994 ý kiến được hỏi đánh giá hài lòng với dịch vụ giáo dục nói chung của nhà trường, tỉ lệ 96,1%.

2. Nhận xét, đánh giá về chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố Cần Thơ

Chỉ số hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công theo từng cấp học:

- Mầm non: $HLI_{MN} = 0,992$
- Tiểu học: $HLI_{TH} = 0,978$
- Trung học cơ sở: $HLI_{THCS} = 0,977$
- Trung học phổ thông: $HLI_{THPT} = 0,895$
- Đại học: $HLI_{DH} = 0,872$

Chỉ số hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công của thành phố Cần Thơ:

Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công thành phố Cần Thơ được xây dựng trên cơ sở chỉ số hài lòng của 5 cấp, bậc học từ Mầm non, Tiểu học, THCS, THPT, Đại học với trọng số w_i , trong đó w_i là tỉ trọng học sinh/sinh viên công lập của cấp bậc học đó so với tổng số học sinh/sinh viên công lập.

Như vậy HLI là chỉ số hài lòng được tính theo công thức sau:

$$HLI = \sum HLI_i \times W_i$$

Căn cứ chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công theo từng cấp học, số học sinh/sinh viên công lập từng cấp, bậc học, kết quả hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công thành phố Cần Thơ năm 2019 là **0,9537**, tương đương đạt **95,37%**.

Kết quả đánh giá cho thấy đây là kết quả đáng tin cậy, khách quan; phản ánh đúng tâm tư, nguyện vọng của người dân trong thành phố đối với ngành giáo dục cũng như chất lượng phục vụ của các cơ sở giáo dục trên địa bàn thành phố.

Việc trả lời khảo sát của phụ huynh và học sinh đôi lúc còn sót phương án, nhưng nhìn tổng thể thì số lượng phương án không trả lời là không nhiều, không làm ảnh hưởng đến kết quả chung của đợt khảo sát.

Tuy vậy, vẫn còn một số góp ý của phụ huynh và học sinh đối với các cơ sở giáo dục xung quanh vấn đề cơ sở vật chất, hoạt động dạy và học, kết quả giáo dục,...nhiều nhất là ở bậc trung học phổ thông với 1.382 ý kiến của học sinh (235 ý kiến ở nội dung tiếp cận dịch vụ giáo dục, 384 ý kiến ở nội dung cơ sở vật chất, 264 ý kiến ở nội dung môi trường giáo dục, 297 ý kiến ở nội dung hoạt động giáo dục và 202 ý kiến ở nội dung kết quả giáo dục) và 753 ý kiến của phụ huynh học sinh (153 ý kiến ở nội dung tiếp cận dịch vụ giáo dục, 187 ý kiến ở nội dung cơ sở vật chất, 139 ý kiến ở nội dung môi trường giáo dục, 151 ý kiến ở nội dung hoạt động giáo dục và 123 ý kiến ở nội dung kết quả giáo dục); tiếp theo là bậc đại học với tổng số 1.162 ý kiến (148 ý kiến ở nội dung tiếp cận dịch vụ giáo dục, 555 ý kiến ở nội dung cơ sở vật chất, 189 ý kiến ở nội dung môi trường giáo dục, 175 ý kiến ở nội dung hoạt động giáo dục và 95 ý kiến ở nội dung kết quả giáo dục). Đây chính là cơ sở đề cho các cơ sở giáo dục nói riêng và ngành giáo dục nói chung đầu tư, nghiên cứu, cải tiến để nâng cao chất lượng, hiệu quả và chất lượng phục vụ của ngành giáo dục trong thời gian tới.

(Số liệu cụ thể tại phụ lục 10)

3. Đánh giá chung về công tác đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

Công tác điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân được thực hiện đúng kế hoạch, đảm bảo yêu cầu về mặt thời gian. Quá trình khảo sát diễn ra đúng phương pháp và hướng dẫn triển khai của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Việc khảo sát được thực hiện đúng theo phương án, các phiếu khảo sát được thực hiện khách quan, trung thực.

4. Thuận lợi, khó khăn khi triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

4.1. Thuận lợi

Được sự quan tâm, chỉ đạo sâu sát của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Ủy ban nhân dân thành phố và sự phối hợp của lãnh đạo phòng giáo dục và đào tạo các cơ sở giáo dục.

Đội ngũ tham gia khảo sát nhiệt tình, có tinh thần trách nhiệm cao với công việc được giao.

Được sự quan tâm, ủng hộ của phụ huynh và học sinh.

4.2. Khó khăn

Phần mềm nhập liệu đã cũ nên đôi khi không chép được dữ liệu nhập liệu, xử lý dữ liệu phải cần phần mềm khác.

Trên đây là Báo cáo kết quả Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2019./.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Bộ GD&ĐT (để báo cáo);
- UBND thành phố (để báo cáo);
- Phòng GD&ĐT các quận, huyện;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Trường Đại học Cần Thơ, Trường Đại học Kỹ thuật - Công nghệ Cần Thơ;
- Công Thông tin Sở GD&ĐT;
- Lưu: VT, TCCB.

Trần Hồng Thắm