

Số: 493/BC-SGDĐT

Sóc Trăng, ngày 16 tháng 3 năm 2021

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2020**

Thực hiện Quyết định số 2287/QĐ-UBND ngày 21 tháng 8 năm 2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về việc phê duyệt Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2020,

Căn cứ Hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019 ban hành kèm theo Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04 tháng 10 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo,

Sở Giáo dục và Đào tạo báo cáo kết quả điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2020, cụ thể như sau:

## **CHƯƠNG 1**

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

#### **1.1. Mục tiêu**

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.

#### **1.2. Nội dung**

Điều tra, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng được thực hiện theo 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 năm 2019 (ban hành theo Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04/10/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo).

Nội dung khảo sát chia thành 7 phần chính gồm: A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục; B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học; C. Môi trường giáo dục; D. Hoạt động giáo dục; E. Sự phát triển của học sinh (HS); F. Đánh giá chung và G. Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Thang đánh giá mức độ hài lòng được chia thành 5 mức theo quy ước sau:

Mức độ	1	2	3	4	5
Quy ước	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng

### 1.3. Mẫu khảo sát

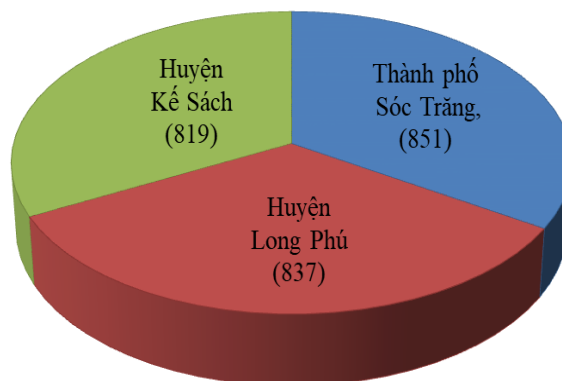
Mẫu được chọn theo Phương án Điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2020 (đã được phê duyệt theo Quyết định số 2287/QĐ-UBND ngày 21 tháng 8 năm 2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng).

Số lượng mẫu khảo sát được tính theo công thức:

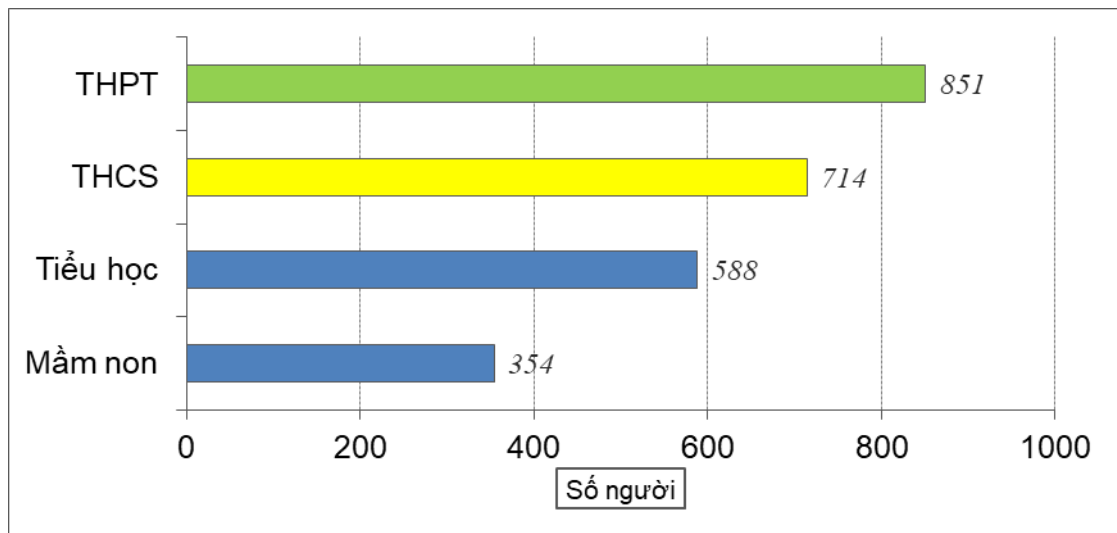
$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Trong đó:  $n$  là cỡ mẫu;  $N$  là số gia đình/HS thụ hưởng dịch vụ;  $e$  là sai số cho phép (5%)

Năm 2020, tổng số mẫu khảo sát là 2507. Các bước chọn mẫu được tiến hành theo phương pháp phân tầng nhiều giai đoạn. Phân phối mẫu theo đơn vị hành chính đảm bảo tính đại diện với 3 nhóm: Nhóm phát triển, nhóm trung bình và nhóm kém phát triển. Trong đó việc chọn huyện và xã sẽ được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện.



Hình 1. Biểu đồ mẫu khảo sát theo đơn vị hành chính



Hình 2. Biểu đồ mẫu khảo sát theo cấp học

#### 1.4. Phương pháp thực hiện

- Điều tra viên phát phiếu điều tra cho người dân (HS, cha mẹ HS); người dân trả lời phiếu hỏi.
- Điều tra viên kiểm tra, thu lại các phiếu hỏi, chuyển về cán bộ phụ trách xử lý dữ liệu.
- Cán bộ phụ trách kiểm tra; mã hóa, nhập và xử lý dữ liệu.
- Chuyên gia xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS, phân tích, tính toán điểm hài lòng, tỉ lệ hài lòng và tỉ lệ đáp ứng so với mong đợi của người dân về chất lượng dịch vụ giáo dục công.
- Cán bộ phụ trách xây dựng báo cáo kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2020.
- Trên cơ sở các thông tin thu được qua kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng, các cơ sở giáo dục, các cơ quan quản lý xây dựng giải pháp hoặc tham mưu cấp có thẩm quyền các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục tại đơn vị và địa phương.

#### 1.5. Tổ chức triển khai

##### a) Sở Giáo dục và Đào tạo

- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng phương án điều tra.
- Lập kế hoạch tổ chức thực hiện điều tra; phân công điều tra viên; đồng thời cử cán bộ tập huấn nghiệp vụ điều tra theo quy định.
- Tổng hợp, phân tích, báo cáo kết quả điều tra, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng trình Ủy ban nhân dân

tỉnh phê duyệt; tham mưu, đề xuất các giải pháp xử lý khắc phục hạn chế, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh.

- Tham mưu công bố kết quả điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2020.

#### **b) Sở Nội vụ**

- Phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo thẩm định dự thảo Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2020.

- Theo dõi, đôn đốc việc tổ chức thực hiện điều tra.

- Thẩm định báo cáo đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2020.

#### **c) Sở Tài chính**

Phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt dự toán kinh phí từ nguồn không thực hiện tự chủ đã giao về Sở Giáo dục và Đào tạo để thực hiện Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2020 và hướng dẫn thanh toán, quyết toán theo quy định hiện hành.

#### **d) Ủy ban nhân dân, Phòng Giáo dục và Đào tạo các huyện, thành phố: Kế Sách, Long Phú, Sóc Trăng**

- Phổ biến Phương án điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2020 đến các đơn vị giáo dục công có liên quan trên địa bàn huyện, thành phố.

- Chỉ đạo các đơn vị được khảo sát trên địa bàn huyện, thành phố phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo trong quá trình điều tra, khảo sát.

- Căn cứ kết quả điều tra, triển khai thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công tại các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn huyện, thành phố.

#### **đ) Các trường được lựa chọn điều tra**

Phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo và cán bộ điều tra lập danh sách người dân tham gia điều tra và tạo điều kiện để điều tra viên thực hiện các hoạt động điều tra.

## CHƯƠNG 2

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

#### 2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

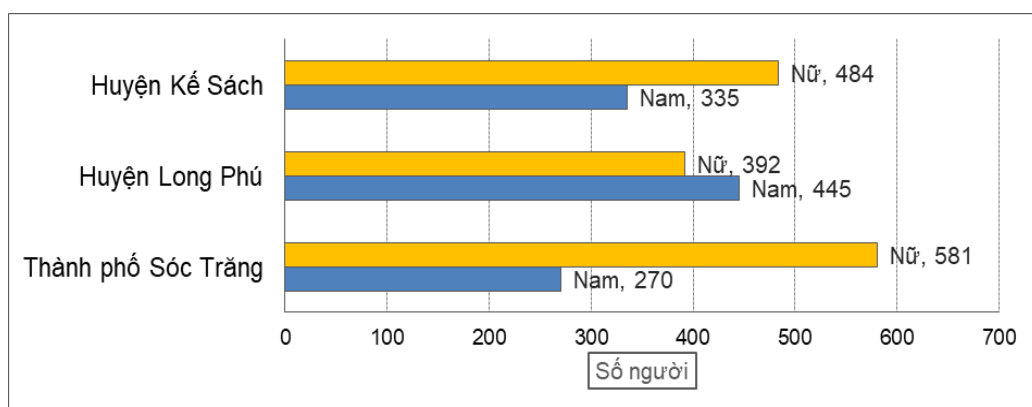
##### 2.1.1. Về giới tính

Tổng mẫu khảo sát năm 2020 là 2507 người. Đối tượng điều tra chủ yếu là cha mẹ HS từ mầm non đến trung học cơ sở (THCS) và HS trung học phổ thông (THPT). Trong đó, nam giới chiếm 42% (1050 người) và nữ giới chiếm 58% (1457 người).

Bảng 1 thống kê chi tiết về giới tính của cha mẹ HS và HS THPT tham gia khảo sát. Khu vực Thành phố Sóc Trăng và Huyện Kế Sách có tỉ lệ nữ tham gia khảo sát cao hơn nam; đặc biệt là ở Thành phố Sóc Trăng, tỉ lệ chênh lệch lên đến 36%. Riêng ở Huyện Long Phú, tỉ lệ này tương đối đồng đều với 53% nam và 47% nữ.

Bảng 1. Thống kê giới tính của cha mẹ HS và HS theo huyện

	NAM	Tỉ lệ %	NỮ	Tỉ lệ %	TỔNG
<b>Thành phố Sóc Trăng</b>	<b>270</b>	<b>32%</b>	<b>581</b>	<b>68%</b>	<b>851</b>
<i>Cha mẹ HS</i>	170	32%	367	68%	537
<i>HS THPT</i>	100	32%	214	68%	314
<b>Huyện Long Phú</b>	<b>445</b>	<b>53%</b>	<b>392</b>	<b>47%</b>	<b>837</b>
<i>Cha mẹ HS</i>	309	57%	229	43%	538
<i>HS THPT</i>	136	45%	163	55%	299
<b>Huyện Kế Sách</b>	<b>335</b>	<b>41%</b>	<b>484</b>	<b>59%</b>	<b>819</b>
<i>Cha mẹ HS</i>	229	39%	352	61%	581
<i>HS THPT</i>	106	45%	132	55%	238
<b>Tổng</b>	<b>1050</b>	<b>42%</b>	<b>1457</b>	<b>58%</b>	<b>2507</b>

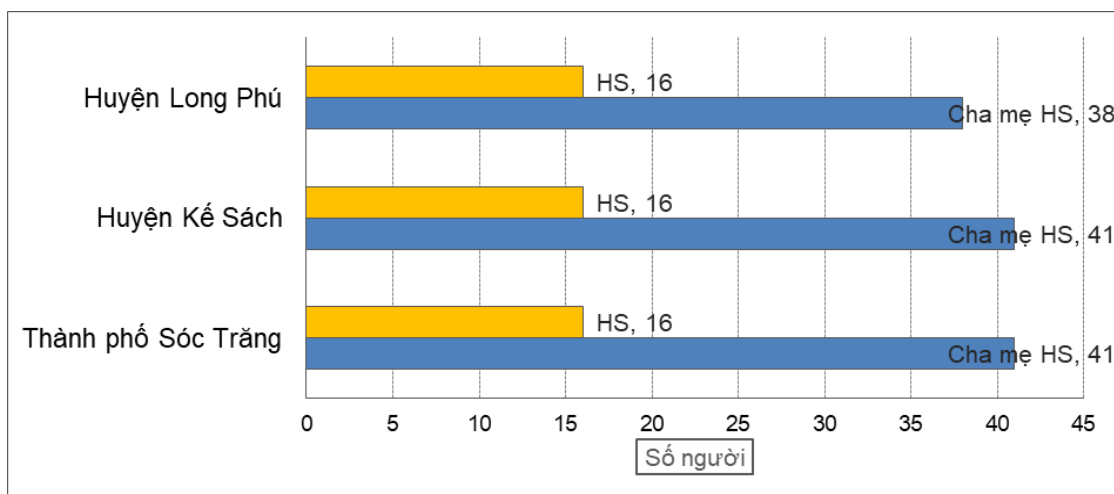


Hình 3. Biểu đồ về giới tính của mẫu khảo sát theo huyện

##### 2.1.2. Về độ tuổi

Độ tuổi trung bình của cha mẹ HS tham gia khảo sát trong năm 2020 khoảng 40 tuổi. Trong đó, mẫu khảo sát tại Thành phố Sóc Trăng và Huyện Kế Sách có độ tuổi

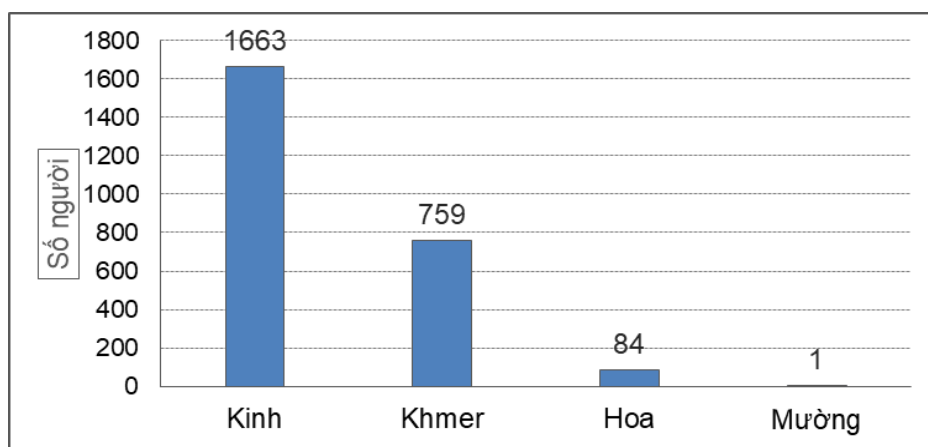
trung bình cao hơn ở Huyện Long Phú. Đối với đối tượng HS THPT, độ tuổi trung bình ở thành phố và các huyện đều khoảng 16 tuổi.



Hình 4. Biểu đồ về độ tuổi của đối tượng khảo sát theo huyện

### 2.1.3. Về dân tộc

Trong tổng số 2507 người tham gia khảo sát, dân tộc Kinh chiếm đa số với tỉ lệ 66% (1663 người); tiếp đến là dân tộc Khmer chiếm 30% (759 người); dân tộc Hoa và dân tộc khác chiếm số lượng không đáng kể.

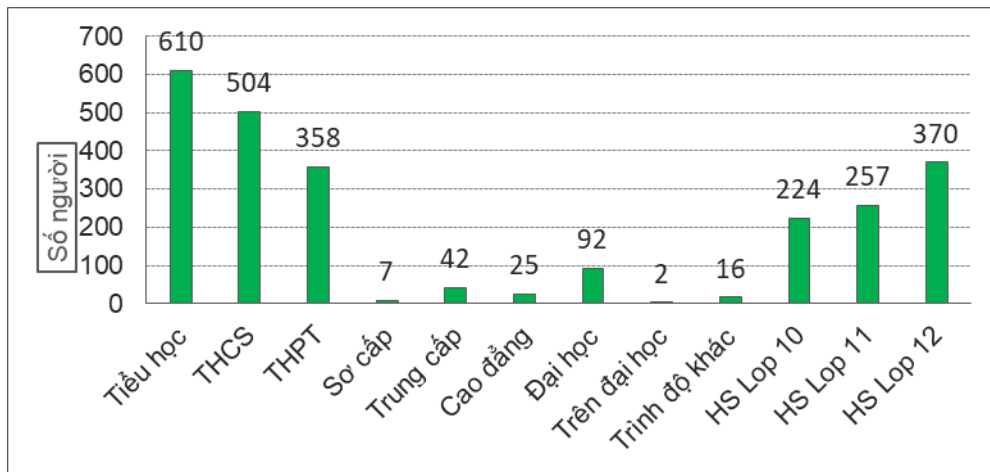


Hình 5. Biểu đồ về dân tộc của mẫu khảo sát

### 2.1.4. Về học vấn

Thông tin về học vấn của người tham gia khảo sát được phân thành các cấp học và trình độ đào tạo gồm: tiểu học, THCS, THPT, sơ cấp, trung cấp, cao đẳng, đại học, trên đại học và trình độ khác.

Nhìn chung, trình độ học vấn của cha mẹ HS tham gia khảo sát chủ yếu là ở cấp tiểu học (chiếm 24%) và THCS (chiếm 20%); tiếp đến là THPT (chiếm 14%); phần còn lại chiếm tỉ lệ không đáng kể. Tỉ lệ HS THPT tham gia khảo sát chiếm 34% tổng số mẫu; trong đó HS Lớp 12 chiếm 15%, lớp 11 là 10% và lớp 10 là 9%.



Hình 6. Biểu đồ trình độ học vấn của mẫu khảo sát

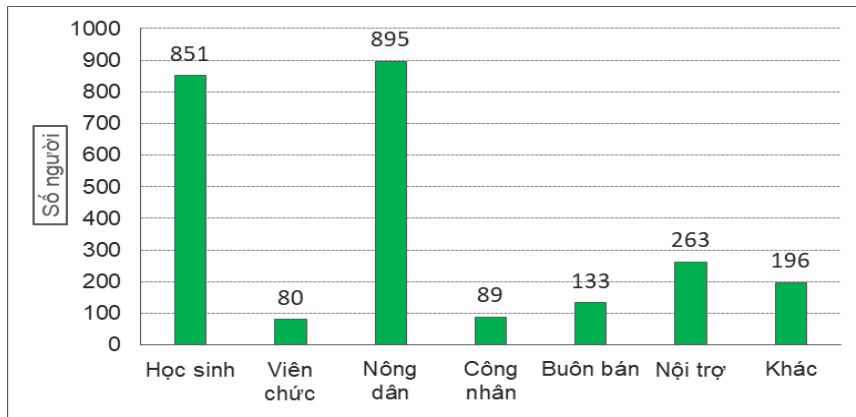
Kết quả thống kê trình độ học vấn của cha mẹ HS và HS THPT phân theo từng huyện cũng phản ánh tương tự kết quả chung với tỉ lệ cha mẹ HS có trình độ tiểu học và THCS chiếm đa số.

Bảng 2. Thống kê trình độ học vấn theo huyện

	Thành phố Sóc Trăng		Huyện Kế Sách		Huyện Long Phú		Tổng	
	Số lượng	Phần trăm	Số lượng	Phần trăm	Số lượng	Phần trăm	Số lượng	Phần trăm
Tiểu học	190	22.3%	236	28.8%	184	22.0%	610	24.3%
THCS	155	18.2%	166	20.3%	183	21.9%	504	20.1%
THPT	127	14.9%	122	14.9%	109	13.0%	358	14.3%
Sơ cấp	3	0.4%	2	0.2%	2	0.2%	7	0.3%
Trung cấp	17	2.0%	9	1.1%	16	1.9%	42	1.7%
Cao đẳng	8	0.9%	9	1.1%	8	1.0%	25	1.0%
Đại học	32	3.8%	27	3.3%	33	3.9%	92	3.7%
Trên đại học	2	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.1%
Trình độ khác	3	0.4%	10	1.2%	3	0.4%	16	0.6%
HS Lớp 10	90	10.6%	55	6.7%	79	9.4%	224	8.9%
HS Lớp 11	79	9.3%	99	12.1%	79	9.4%	257	10.3%
HS Lớp 12	145	17.0%	84	10.3%	141	16.8%	370	14.8%
Tổng	851	100.0%	819	100.0%	837	100.0%	2507	100.0%

### 2.1.5. Về nghề nghiệp

Trong tổng số 2507 người tham gia khảo sát có 851 HS THPT (chiếm 34%). Nghề nghiệp của cha mẹ HS được phân thành các nhóm gồm: nông dân (chiếm 36%), công nhân (4%), buôn bán (5%), viên chức (3%) và làm các công việc khác (18%).



Hình 7. Biểu đồ nghề nghiệp của mẫu khảo sát

### 2.1.6. Về trường được đánh giá

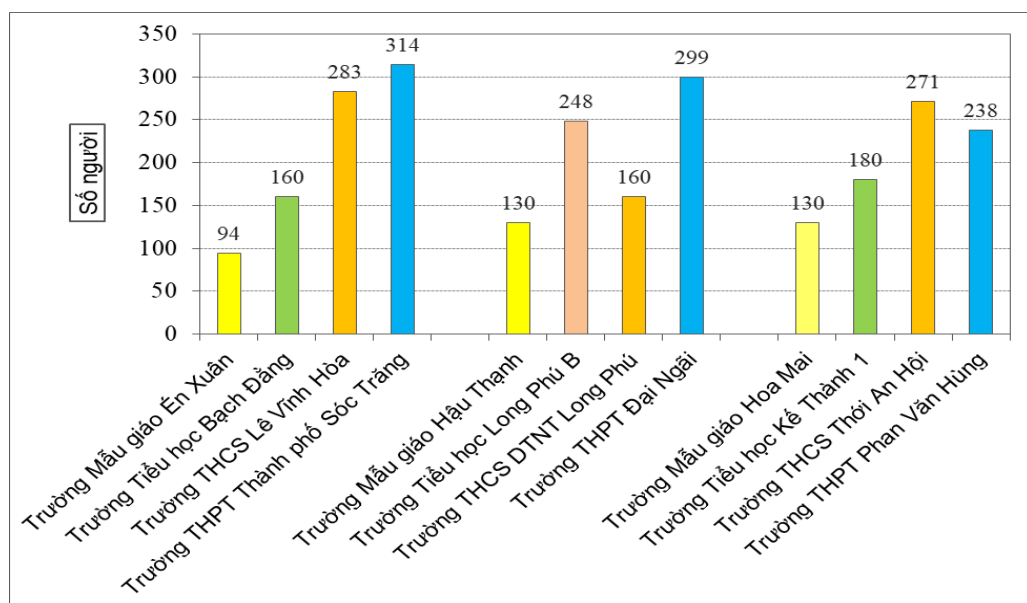
Trong năm 2020, việc điều tra đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng được thực hiện tại Thành phố Sóc Trăng, Huyện Long Phú và Huyện Kế Sách. Mỗi huyện, thành phố chọn 01 trường mầm non, 01 trường tiểu học, 01 trường THCS và 01 trường THPT. Cụ thể:

- Thành phố Sóc Trăng: Trường Mẫu giáo Ân Xuân; Trường Tiểu học Bạch Đằng; Trường THCS Lê Vĩnh Hòa và Trường THPT Thành phố Sóc Trăng.

- Huyện Long Phú: Trường Mẫu giáo Hậu Thạnh; Trường Tiểu học Long Phú B; Trường THCS Dân tộc nội trú Long Phú và Trường THPT Đại Ngãi.

- Huyện Kế Sách: Trường Mẫu giáo Hoa Mai; Trường Tiểu học Kế Thành 1; Trường THCS Thới An Hội và Trường THPT Phan Văn Hùng.

Phân bố về số lượng mẫu ở từng trường được trình bày chi tiết trong biểu đồ Hình 3.



Hình 8. Phân bố mẫu khảo sát theo đơn vị trường học



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

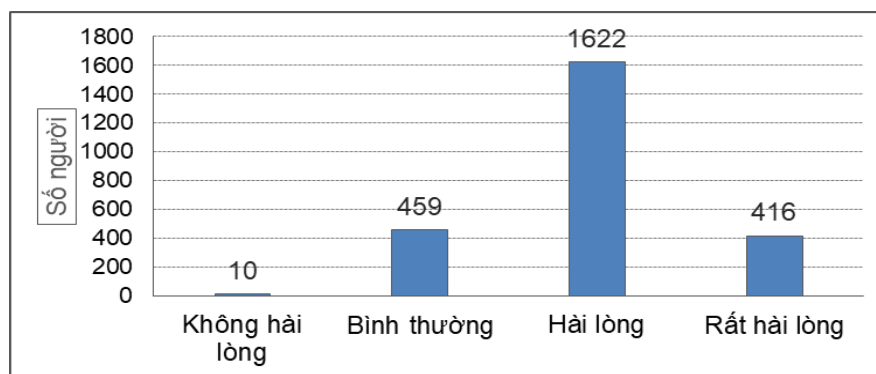
Tất cả các tiêu chí thuộc 5 lĩnh vực: A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục; B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học; C. Môi trường giáo dục; D. Hoạt động giáo dục; E. Sự phát triển của HS đều được đánh giá trên thang đo 5 điểm. Người trả lời có thể chọn các giá trị từ 1 đến 5 theo quy ước từ “Rất không hài lòng” đến “Rất hài lòng”. Mỗi giá trị là điểm của câu hỏi mà người trả lời đó xác định. Kết quả sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được phân tích, đánh giá thông qua điểm hài lòng, tỉ lệ hài lòng và tỉ lệ đáp ứng so với mong đợi của người dân về chất lượng dịch vụ giáo dục công.

### 2.2.1. Điểm hài lòng

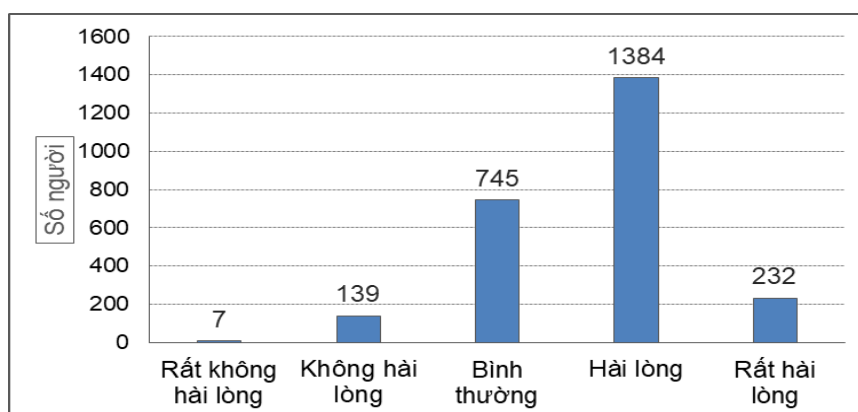
#### 2.2.1.1. Điểm hài lòng lĩnh vực

Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) là điểm trung bình của tất cả các câu hỏi thuộc lĩnh vực đó. ĐHLLV được phân tích, đánh giá theo giới tính, dân tộc, cấp học và huyện.

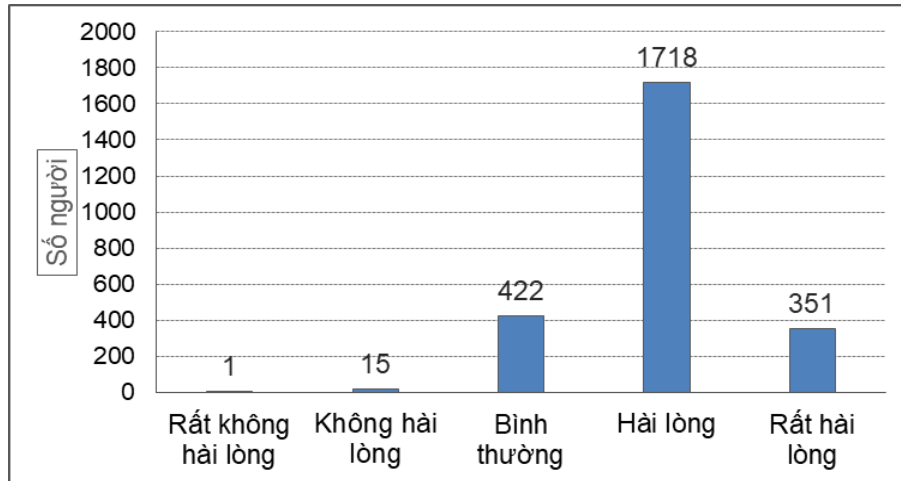
Xét trên tổng mẫu khảo sát, kết quả ĐHLLV thuộc các lĩnh vực đều được người dân đánh giá khá cao. Tỉ lệ điểm “Rất hài lòng” (5 điểm) và điểm “Hài lòng” (4 điểm) chiếm trên 70%; cao nhất là lĩnh vực Môi trường giáo dục chiếm 83%; riêng lĩnh vực Cơ sở vật chất là 64%. Tỉ lệ điểm “Bình thường” (3 điểm) chiếm từ 17% - 30%. Ngoài lĩnh vực cơ sở vật chất, tỉ lệ “Không hài lòng” (2 điểm) và “Rất không hài lòng” (1 điểm) ở các lĩnh vực khác đều không đáng kể.



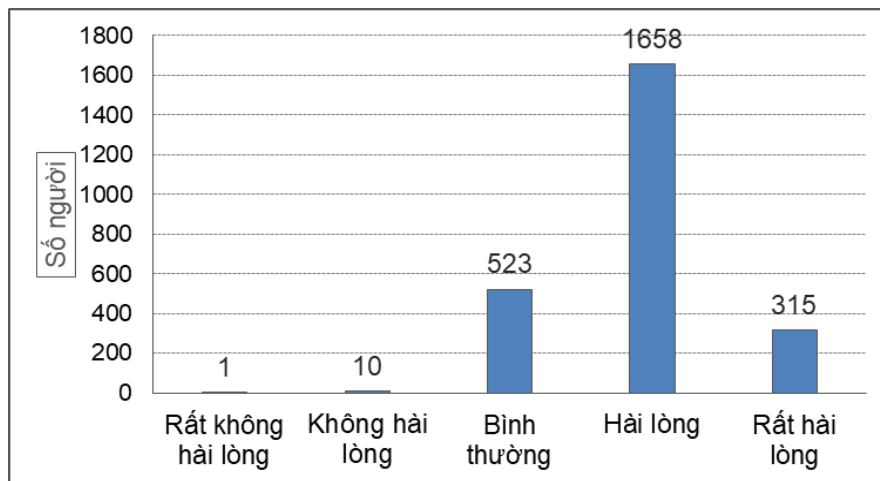
Hình 9. Điểm hài lòng lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục



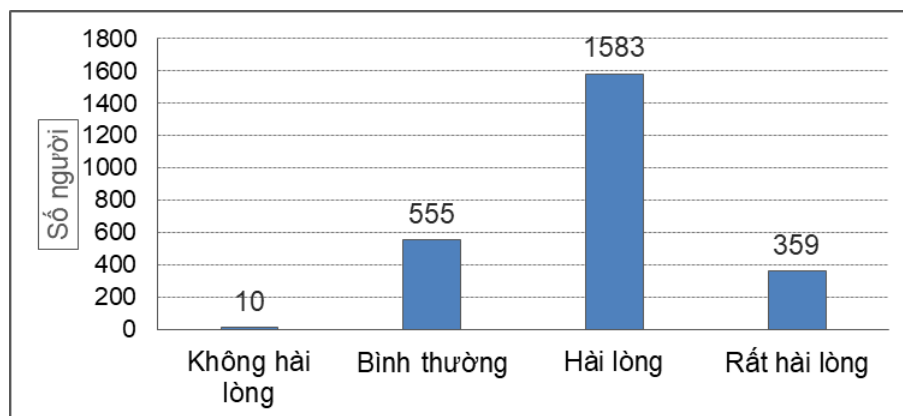
Hình 10. Điểm hài lòng lĩnh vực Cơ sở vật chất



Hình 11. Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường giáo dục



Hình 12. Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động giáo dục



Hình 13. Điểm hài lòng lĩnh vực Phát triển của HS

Kết quả phân tích ĐHLLV Tiếp cận dịch vụ giáo dục theo giới tính cho thấy tỉ lệ nam giới hài lòng và rất hài lòng ở lĩnh vực này chiếm 84% so với nữ là 79%; tỉ lệ đánh giá ở mức bình thường ở nam và nữ lần lượt là 16% và 20%; tỉ lệ không hài lòng ở nam và nữ đều thấp hơn 1%.

Bảng 3. Thống kê ĐHLLV Tiếp cận dịch vụ giáo dục theo giới tính

			GIỚI TÍNH		Tổng
			Nam	Nữ	
Điểm hài lòng lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục	Không hài lòng	Số lượng	3	7	10
		Phần trăm	0.3%	0.5%	0.4%
	Bình thường	Số lượng	163	296	459
		Phần trăm	15.5%	20.3%	18.3%
	Hài lòng	Số lượng	712	910	1622
		Phần trăm	67.8%	62.5%	64.7%
	Rất hài lòng	Số lượng	172	244	416
		Phần trăm	16.4%	16.7%	16.6%
Tổng	Số lượng	1050	1457	2507	
	Phần trăm	100%	100%	100%	

ĐHLLV Cơ sở vật chất có tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng ở cả nam và nữ thấp hơn so với lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ; chỉ chiếm 67% ở nam và 63% ở nữ; tỉ lệ đánh giá đạt mức bình thường ở nữ cao hơn nam 5%. Tỉ lệ không hài lòng và rất không hài lòng ở nam và nữ đều khoảng 6%.

Bảng 4. Thống kê ĐHLLV Cơ sở vật chất theo giới tính

			GIỚI TÍNH		Tổng
			Nam	Nữ	
Điểm hài lòng lĩnh vực Cơ sở vật chất	Rất không hài lòng	Số lượng	5	2	7
		Phần trăm	0.5%	0.1%	0.3%
	Không hài lòng	Số lượng	59	80	139
		Phần trăm	5.6%	5.5%	5.5%
	Bình thường	Số lượng	281	464	745
		Phần trăm	26.8%	31.8%	29.7%
	Hài lòng	Số lượng	596	788	1384
		Phần trăm	56.8%	54.1%	55.2%
	Rất hài lòng	Số lượng	109	123	232
		Phần trăm	10.4%	8.4%	9.3%
	Tổng	Số lượng	1050	1457	2507
		Phần trăm	100%	100%	100%

ĐHLLV Môi trường giáo dục có tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng ở cả nam và nữ đều đạt khá cao: 85% ở nam và 81% ở nữ; tỉ lệ đánh giá đạt mức bình thường ở nữ cao hơn nam 3%. Tỉ lệ không hài lòng và rất không hài lòng ở nam và nữ chưa đến 1%.

Bảng 5. Thống kê ĐHLLV Môi trường giáo dục theo giới tính

			GIỚI TÍNH		Tổng
			Nam	Nữ	
Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường	Rất không hài lòng	Số lượng	1	0	1
		Phần trăm	0.1%	0.0%	0.0%
	Không hài lòng	Số lượng	6	9	15
		Phần trăm			

giáo dục		Phần trăm	0.6%	0.6%	0.6%
	Bình thường	Số lượng	156	266	422
		Phần trăm	14.9%	18.3%	16.8%
	Hài lòng	Số lượng	737	981	1718
		Phần trăm	70.2%	67.3%	68.5%
	Rất hài lòng	Số lượng	150	201	351
Phần trăm		14.3%	13.8%	14.0%	
Tổng	Số lượng	1050	1457	2507	
	Phần trăm	100%	100%	100%	

ĐHLLV Hoạt động giáo dục có tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng ở nam và nữ lần lượt là 82% và 77%; tỉ lệ đánh giá đạt mức bình thường ở nữ cao hơn nam 5%. Tỉ lệ không hài lòng và rất không hài lòng ở nam và nữ đều chưa đến 1%.

Bảng 6. Thống kê ĐHLLV Hoạt động giáo dục theo giới tính

		GIỚI TÍNH		Tổng	
		Nam	Nữ		
Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động giáo dục	Rất không hài lòng	Số lượng	0	1	1
		Phần trăm	0.0%	0.1%	0.0%
	Không hài lòng	Số lượng	7	3	10
		Phần trăm	0.7%	0.2%	0.4%
	Bình thường	Số lượng	188	335	523
		Phần trăm	17.9%	23.0%	20.9%
	Hài lòng	Số lượng	722	936	1658
		Phần trăm	68.8%	64.2%	66.1%
	Rất hài lòng	Số lượng	133	182	315
		Phần trăm	12.7%	12.5%	12.6%
	Tổng	Số lượng	1050	1457	2507
		Phần trăm	100%	100%	100%

ĐHLLV Sự phát triển của HS có tỉ lệ nam giới hài lòng và rất hài lòng chiếm 79% so với nữ là 76%; tỉ lệ đánh giá ở mức bình thường ở nam là 20% và nữ là gần 24%; tỉ lệ không hài lòng ở nam và nữ là 0.4%.

Bảng 7. Thống kê ĐHLLV Sự phát triển của HS theo giới tính

		GIỚI TÍNH		Tổng	
		Nam	Nữ		
Điểm hài lòng lĩnh vực Phát triển của HS	Không hài lòng	Số lượng	4	6	10
		Phần trăm	0.4%	0.4%	0.4%
	Bình thường	Số lượng	212	343	555
		Phần trăm	20.2%	23.5%	22.1%
	Hài lòng	Số lượng	706	877	1583

		Phần trăm	67.2%	60.2%	63.1%
	Rất hài lòng	Số lượng	128	231	359
		Phần trăm	12.2%	15.9%	14.3%
Tổng		Số lượng	1050	1457	2507
		Phần trăm	100%	100%	100%

Kết quả phân tích ĐHLLV Tiếp cận dịch vụ giáo dục theo dân tộc cho thấy tỉ lệ không hài lòng ở lĩnh vực này khá thấp (thấp hơn 1%) và chủ yếu tập trung vào người dân tộc Kinh; các dân tộc khác đều đánh giá từ mức bình thường đến rất hài lòng.

Bảng 8. Thống kê ĐHLLV Tiếp cận dịch vụ giáo dục theo dân tộc

			DÂN TỘC				Tổng
			Hoa	Khmer	Kinh	Mường	
Điểm hài lòng lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục	Không hài lòng	Số lượng	0	0	10	0	10
		Phần trăm	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.4%
	Bình thường	Số lượng	13	60	385	1	459
		Phần trăm	15.5%	7.9%	23.2%	100%	18.3%
	Hài lòng	Số lượng	54	557	1011	0	1622
		Phần trăm	64.3%	73.4%	60.8%	0.0%	64.7%
	Rất hài lòng	Số lượng	17	142	257	0	416
		Phần trăm	20.2%	18.7%	15.5%	0.0%	16.6%
	Tổng	Số lượng	84	759	1663	1	2507
		Phần trăm	100%	100%	100%	100%	100%

Ở lĩnh vực Cơ sở vật chất, ĐHLLV có tỉ lệ rất không hài lòng và không hài lòng cũng tập trung cao ở người Kinh (chiếm 8% người Kinh được khảo sát); tiếp đến là người dân tộc Hoa (gần 4%) và Khmer (1%).

Bảng 9. Thống kê ĐHLLV Cơ sở vật chất theo dân tộc

			DÂN TỘC				Tổng
			Hoa	Khmer	Kinh	Mường	
Điểm hài lòng lĩnh vực Cơ sở vật chất	Rất không hài lòng	Số lượng	0	0	7	0	7
		Phần trăm	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.3%
	Không hài lòng	Số lượng	3	9	127	0	139
		Phần trăm	3.6%	1.2%	7.6%	0.0%	5.5%
	Bình thường	Số lượng	28	120	597	0	745
		Phần trăm	33.3%	15.8%	35.9%	0.0%	29.7%
	Hài lòng	Số lượng	44	548	791	1	1384
		Phần trăm	52.4%	72.2%	47.6%	100%	55.2%
	Rất hài lòng	Số lượng	9	82	141	0	232
		Phần trăm	10.7%	10.8%	8.5%	0.0%	9.3%
Tổng	Số lượng	84	759	1663	1	2507	
	Phần trăm	100%	100%	100%	100%	100%	

Ở lĩnh vực Môi trường giáo dục, đa số các dân tộc đều đánh giá từ mức bình thường đến rất hài lòng; chỉ khoảng 1% người Kinh được khảo sát đánh giá ở mức rất không hài lòng và không hài lòng.

Bảng 10. Thống kê ĐHLLV Môi trường giáo dục theo dân tộc

			DÂN TỘC				Tổng
			Hoa	Khmer	Kinh	Mường	
Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường giáo dục	Rất không hài lòng	Số lượng	0	0	1	0	1
		Phần trăm	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%
	Không hài lòng	Số lượng	0	1	14	0	15
		Phần trăm	0.0%	0.1%	0.8%	0.0%	0.6%
	Bình thường	Số lượng	10	59	353	0	422
		Phần trăm	11.9%	7.8%	21.2%	0.0%	16.8%
	Hài lòng	Số lượng	57	580	1080	1	1718
		Phần trăm	67.9%	76.4%	64.9%	100%	68.5%
	Rất hài lòng	Số lượng	17	119	215	0	351
		Phần trăm	20.2%	15.7%	12.9%	0.0%	14.0%
Tổng		Số lượng	84	759	1663	1	2507
		Phần trăm	100%	100%	100%	100%	100%

Đối với lĩnh vực Hoạt động giáo dục, tỉ lệ đánh giá ở mức rất không hài lòng và không hài lòng chiếm số lượng không đáng kể với khoảng 0.6% ở người Kinh và 0.1% ở người Khmer. Phần còn lại đều đánh giá đạt từ mức bình thường trở lên; trong đó, tỉ lệ hài lòng cũng vượt cao hơn tỉ lệ bình thường.

Bảng 11. Thống kê ĐHLLV Hoạt động giáo dục theo dân tộc

			DÂN TỘC				Tổng
			Hoa	Khmer	Kinh	Mường	
Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động giáo dục	Rất không hài lòng	Số lượng	0	0	1	0	1
		Phần trăm	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%
	Không hài lòng	Số lượng	0	1	9	0	10
		Phần trăm	0.0%	0.1%	0.5%	0.0%	0.4%
	Bình thường	Số lượng	17	82	423	1	523
		Phần trăm	20.2%	10.8%	25.4%	100%	20.9%
	Hài lòng	Số lượng	58	578	1022	0	1658
		Phần trăm	69.0%	76.2%	61.5%	0.0%	66.1%
	Rất hài lòng	Số lượng	9	98	208	0	315
		Phần trăm	10.7%	12.9%	12.5%	0.0%	12.6%
Tổng		Số lượng	84	759	1663	1	2507
		Phần trăm	100%	100%	100%	100%	100%

Lĩnh vực Phát triển của HS cũng nhận được sự đánh giá cao của người dân khi chỉ có khoảng 0.4% người khảo sát tỏ ra không hài lòng; trong đó phần lớn là người Kinh (chiếm 0.5% người Kinh được khảo sát). Tỉ lệ hài lòng cũng vượt cao hơn tỉ lệ đánh giá ở mức bình thường.

Bảng 12. Thống kê ĐHLLV Sự phát triển của HS theo dân tộc

			DÂN TỘC				Tổng
			Hoa	Khmer	Kinh	Mường	
Điểm hài lòng lĩnh vực Sự phát triển của HS	Không hài lòng	Số lượng	0	1	9	0	10
		Phần trăm	0.0%	0.1%	0.5%	0.0%	0.4%
	Bình thường	Số lượng	20	100	434	1	555
		Phần trăm	23.8%	13.2%	26.1%	100%	22.1%
	Hài lòng	Số lượng	50	541	992	0	1583
		Phần trăm	59.5%	71.3%	59.7%	0.0%	63.1%
	Rất hài lòng	Số lượng	14	117	228	0	359
		Phần trăm	16.7%	15.4%	13.7%	0.0%	14.3%
Tổng		Số lượng	84	759	1663	1	2507
		Phần trăm	100%	100%	100%	100%	100%

Kết quả phân tích ĐHLLV Tiếp cận dịch vụ giáo dục theo cấp học cho thấy chỉ khoảng 0.4% người dân không hài lòng và tập trung chủ yếu ở THPT. Mầm non và Tiểu học đều đạt từ mức bình thường đến rất hài lòng. Tỷ lệ hài lòng vượt cao hơn tỷ lệ bình thường; trong đó đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất là Tiểu học.

Bảng 13. Thống kê ĐHLLV Tiếp cận dịch vụ giáo dục theo cấp học

			CẤP HỌC				Tổng
			Mầm non	Tiểu học	THCS	THPT	
Điểm hài lòng lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục	Không hài lòng	Số lượng	0	0	1	9	10
		Phần trăm	0.0%	0.0%	0.1%	1.1%	0.4%
	Bình thường	Số lượng	22	33	124	280	459
		Phần trăm	6.2%	5.6%	17.4%	32.9%	18.3%
	Hài lòng	Số lượng	232	484	416	490	1622
		Phần trăm	65.5%	82.3%	58.3%	57.6%	64.7%
	Rất hài lòng	Số lượng	100	71	173	72	416
		Phần trăm	28.2%	12.1%	24.2%	8.5%	16.6%
Tổng		Số lượng	354	588	714	851	2507
		Phần trăm	100%	100%	100%	100%	100%

Đối với lĩnh vực Cơ sở vật chất, chỉ có Tiểu học đạt từ mức bình thường đến rất hài lòng. Các cấp học còn lại đều có tỷ lệ không hài lòng; trong đó cao nhất là THPT với 13%; tiếp đến là THCS (4%) và Mầm Non (1%).

Bảng 14. Thống kê ĐHLLV Cơ sở vật chất theo cấp học

			CẤP HỌC				Tổng
			Mầm non	Tiểu học	THCS	THPT	
Điểm hài lòng lĩnh vực	Rất không hài lòng	Số lượng	0	0	3	4	7
		Phần trăm	0.0%	0.0%	0.4%	0.5%	0.3%
	Không hài	Số lượng	5	0	28	106	139

Cơ sở vật chất	Hài lòng	Phần trăm	1.4%	0.0%	3.9%	12.5%	5.5%
	Bình thường	Số lượng	55	71	200	419	745
		Phần trăm	15.5%	12.1%	28.0%	49.2%	29.7%
	Hài lòng	Số lượng	229	475	386	294	1384
		Phần trăm	64.7%	80.8%	54.1%	34.5%	55.2%
	Rất hài lòng	Số lượng	65	42	97	28	232
Phần trăm		18.4%	7.1%	13.6%	3.3%	9.3%	
Tổng	Số lượng	354	588	714	851	2507	
	Phần trăm	100%	100%	100%	100%	100%	

Lĩnh vực Môi trường giáo dục có khoảng 0.6% người dân không hài lòng, chủ yếu ở THPT. Mầm non và Tiểu học đều đạt từ mức bình thường đến rất hài lòng. Đạt tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng cao nhất là Mầm Non (97%).

Bảng 15. Thống kê ĐHLLV Môi trường giáo dục theo cấp học

			CẤP HỌC				Tổng
			Mầm non	Tiểu học	THCS	THPT	
Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường giáo dục	Rất không hài lòng	Số lượng	0	0	0	1	1
		Phần trăm	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%
	Không hài lòng	Số lượng	0	0	4	11	15
		Phần trăm	0.0%	0.0%	0.6%	1.3%	0.6%
	Bình thường	Số lượng	10	36	121	255	422
		Phần trăm	2.8%	6.1%	16.9%	30.0%	16.8%
	Hài lòng	Số lượng	260	496	455	507	1718
		Phần trăm	73.4%	84.4%	63.7%	59.6%	68.5%
Rất hài lòng	Số lượng	84	56	134	77	351	
	Phần trăm	23.7%	9.5%	18.8%	9.0%	14.0%	
Tổng	Số lượng	354	588	714	851	2507	
	Phần trăm	100%	100%	100%	100%	100%	

Tương tự lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ, ĐHLLV Hoạt động giáo dục theo cấp học có khoảng 0.4% người dân không hài lòng tập trung ở THPT và THCS. Mầm non và Tiểu học cũng đạt từ mức bình thường đến rất hài lòng. Tỉ lệ hài lòng vượt cao hơn tỉ lệ bình thường; trong đó đạt tỉ lệ hài lòng cao nhất là Mầm non.

Bảng 16. Thống kê ĐHLLV Hoạt động giáo dục theo cấp học

			CẤP HỌC				Tổng
			Mầm non	Tiểu học	THCS	THPT	
Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động giáo dục	Rất không hài lòng	Số lượng	0	0	1	0	1
		Phần trăm	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%
	Không hài lòng	Số lượng	0	0	2	8	10
		Phần trăm	0.0%	0.0%	0.3%	0.9%	0.4%
	Bình thường	Số lượng	26	54	134	309	523



		Phần trăm	7.3%	9.2%	18.8%	36.3%	20.9%
	Hài lòng	Số lượng	243	496	438	481	1658
		Phần trăm	68.6%	84.4%	61.3%	56.5%	66.1%
	Rất hài lòng	Số lượng	85	38	139	53	315
		Phần trăm	24.0%	6.5%	19.5%	6.2%	12.6%
Tổng		Số lượng	354	588	714	851	2507
		Phần trăm	100%	100%	100%	100%	100%

Tương tự lĩnh vực Cơ sở vật chất, chỉ có Tiểu học đạt ĐHLLV Sự phát triển của HS ở từ mức bình thường đến rất hài lòng. Các cấp học còn lại đều có tỉ lệ không hài lòng; trong đó cao nhất là THPT với khoảng 1%. Tuy nhiên, đạt tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng cao nhất là Mầm Non (93%); tiếp đến là Tiểu học (88%), THCS (81%) và THPT (61%).

Bảng 17. Thống kê ĐHLLV Sự phát triển của HS theo cấp học

			CẤP HỌC				Tổng
			Mầm non	Tiểu học	THCS	THPT	
Điểm hài lòng lĩnh vực Sự phát triển của HS	Không hài lòng	Số lượng	1	0	1	8	10
		Phần trăm	0.3%	0.0%	0.1%	0.9%	0.4%
	Bình thường	Số lượng	24	69	137	325	555
		Phần trăm	6.8%	11.7%	19.2%	38.2%	22.1%
	Hài lòng	Số lượng	219	453	435	476	1583
		Phần trăm	61.9%	77.0%	60.9%	55.9%	63.1%
	Rất hài lòng	Số lượng	110	66	141	42	359
		Phần trăm	31.1%	11.2%	19.7%	4.9%	14.3%
Tổng		Số lượng	354	588	714	851	2507
		Phần trăm	100%	100%	100%	100%	100%

Kết quả phân tích ĐHLLV Tiếp cận dịch vụ giáo dục theo huyện cho thấy tỉ lệ không hài lòng được phân bố khá đồng đều ở các huyện và thành phố (từ 0.4% - 0.5%). Đạt tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng cao nhất là Huyện Long Phú (91%); tiếp đến là Thành phố Sóc Trăng (81%); cuối cùng là Huyện Kế Sách (72%).

Bảng 18. Thống kê ĐHLLV Tiếp cận dịch vụ giáo dục theo huyện

			HUYỆN			Tổng
			Thành phố Sóc Trăng	Huyện Kế Sách	Huyện Long Phú	
Điểm hài lòng lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục	Không hài lòng	Số lượng	4	3	3	10
		Phần trăm	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%
	Bình thường	Số lượng	160	224	75	459
		Phần trăm	18.8%	27.4%	9.0%	18.3%
	Hài lòng	Số lượng	534	502	586	1622
		Phần trăm	62.7%	61.3%	70.0%	64.7%
	Rất hài lòng	Số lượng	153	90	173	416

		Phần trăm	18.0%	11.0%	20.7%	16.6%
Tổng		Số lượng	851	819	837	2507
		Phần trăm	100%	100%	100%	100%

Đối với lĩnh vực Cơ sở vật chất, ĐHLLV theo huyện cho thấy tỉ lệ không hài lòng tập trung chủ yếu ở Huyện Kế Sách (khoảng 12%). Đạt tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng cao nhất là Huyện Long Phú (73%); tiếp đến là Thành phố Sóc Trăng (68%); cuối cùng là Huyện Kế Sách (51%).

Bảng 19. Thống kê ĐHLLV Cơ sở vật chất theo huyện

			HUYỆN			Tổng
			Thành phố Sóc Trăng	Huyện Kế Sách	Huyện Long Phú	
Điểm hài lòng lĩnh vực Cơ sở vật chất	Rất không hài lòng	Số lượng	1	6	0	7
		Phần trăm	0.1%	0.7%	0.0%	0.3%
	Không hài lòng	Số lượng	24	90	25	139
		Phần trăm	2.8%	11.0%	3.0%	5.5%
	Bình thường	Số lượng	244	303	198	745
		Phần trăm	28.7%	37.0%	23.7%	29.7%
	Hài lòng	Số lượng	506	382	496	1384
		Phần trăm	59.5%	46.6%	59.3%	55.2%
	Rất hài lòng	Số lượng	76	38	118	232
		Phần trăm	8.9%	4.6%	14.1%	9.3%
Tổng	Số lượng	851	819	837	2507	
	Phần trăm	100%	100%	100%	100%	

Lĩnh vực Môi trường giáo dục có tỉ lệ không hài lòng nhìn chung thấp; tập trung chủ yếu ở Huyện Kế Sách (khoảng 1%). Đạt tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng cao vẫn là Huyện Long Phú (89%); tiếp đến là Thành phố Sóc Trăng (85%); cuối cùng là Huyện Kế Sách (74%).

Bảng 20. Thống kê ĐHLLV Môi trường giáo dục theo huyện

			HUYỆN			Tổng
			Thành phố Sóc Trăng	Huyện Kế Sách	Huyện Long Phú	
Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường giáo dục	Rất không hài lòng	Số lượng	0	1	0	1
		Phần trăm	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%
	Không hài lòng	Số lượng	2	11	2	15
		Phần trăm	0.2%	1.3%	0.2%	0.6%
	Bình thường	Số lượng	128	204	90	422
		Phần trăm	15.0%	24.9%	10.8%	16.8%
	Hài lòng	Số lượng	584	536	598	1718
		Phần trăm	68.6%	65.4%	71.4%	68.5%

	Rất hài lòng	Số lượng	137	67	147	351
		Phần trăm	16.1%	8.2%	17.6%	14.0%
Tổng		Số lượng	851	819	837	2507
		Phần trăm	100%	100%	100%	100%

Tương tự lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ, ĐHLLV Hoạt động giáo dục có khoảng 0.4% người dân không hài lòng; tập trung ở Huyện Kế Sách. Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng ở các huyện xếp theo thứ tự lần lượt là Huyện Long Phú (84%), Thành phố Sóc Trăng (80%) và Huyện Kế Sách (72%).

Bảng 21. Thống kê ĐHLLV Hoạt động giáo dục theo huyện

			HUYỆN			Tổng
			Thành phố Sóc Trăng	Huyện Kế Sách	Huyện Long Phú	
Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động giáo dục	Rất không hài lòng	Số lượng	0	1	0	1
		Phần trăm	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%
	Không hài lòng	Số lượng	1	7	2	10
		Phần trăm	0.1%	0.9%	0.2%	0.4%
	Bình thường	Số lượng	173	221	129	523
		Phần trăm	20.3%	27.0%	15.4%	20.9%
	Hài lòng	Số lượng	581	506	571	1658
		Phần trăm	68.3%	61.8%	68.2%	66.1%
	Rất hài lòng	Số lượng	96	84	135	315
		Phần trăm	11.3%	10.3%	16.1%	12.6%
Tổng		Số lượng	851	819	837	2507
		Phần trăm	100%	100%	100%	100%

Lĩnh vực Sự phát triển của HS cũng nhận được sự đánh giá cao của người dân ở Huyện Long Phú khi có đến 84% người dân được hỏi cảm nhận hài lòng và rất hài lòng. Xếp thứ hai là Thành phố Sóc Trăng với 76% và Huyện Kế Sách 73%. Tỷ lệ Không hài lòng ở các huyện và thành phố nhìn chung khá thấp (dưới 1%).

Bảng 22. Thống kê ĐHLLV Sự phát triển của HS theo huyện

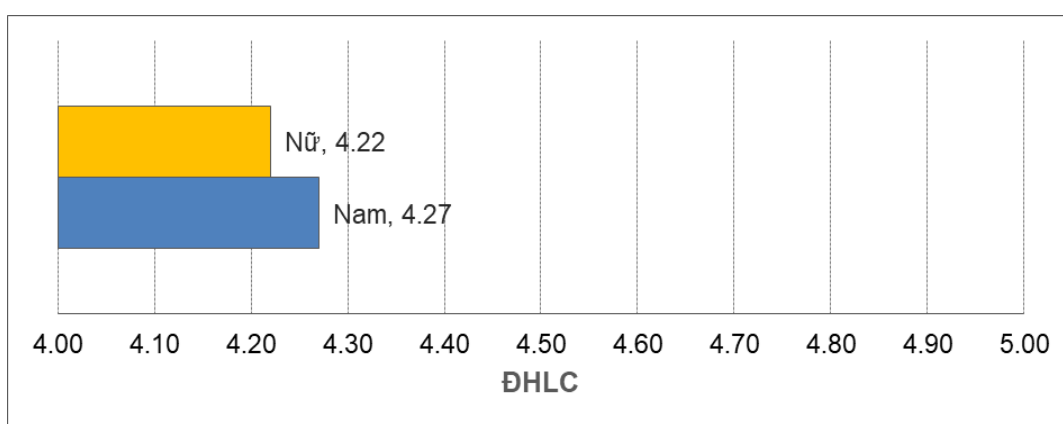
			HUYỆN			Tổng
			Thành phố Sóc Trăng	Huyện Kế Sách	Huyện Long Phú	
Điểm hài lòng lĩnh vực Sự phát triển của HS	Không hài lòng	Số lượng	2	5	3	10
		Phần trăm	0.2%	0.6%	0.4%	0.4%
	Bình thường	Số lượng	205	219	131	555
		Phần trăm	24.1%	26.7%	15.7%	22.1%
	Hài lòng	Số lượng	514	493	576	1583
		Phần trăm	60.4%	60.2%	68.8%	63.1%
	Rất hài	Số lượng	130	102	127	359

	lòng	Phần trăm	15.3%	12.5%	15.2%	14.3%
Tổng		Số lượng	851	819	837	2507
		Phần trăm	100%	100%	100%	100%

### 2.2.1.2. Điểm hài lòng chung

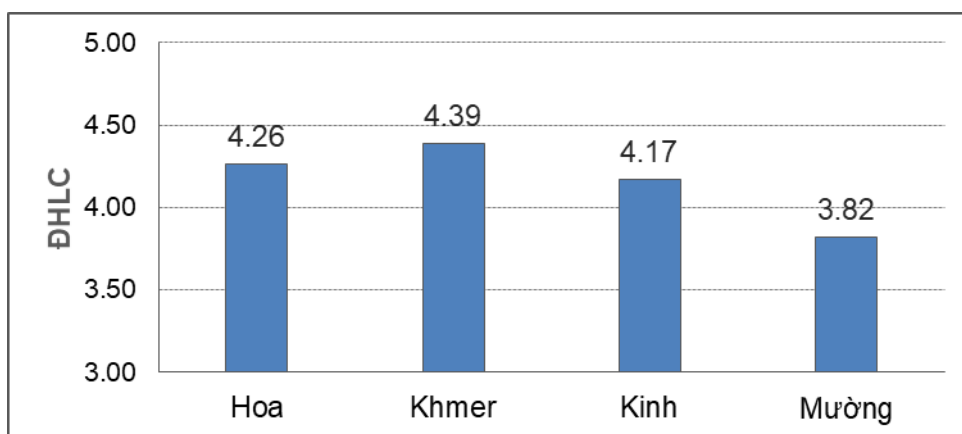
Điểm hài lòng chung (ĐHLC) là trung bình cộng của các điểm hài lòng đối tượng (ĐHLĐT). Như vậy, để tính ĐHLC, trước hết cần xác định điểm trung bình của tất cả câu hỏi mà đối tượng đó tham gia trả lời (chính là ĐHLĐT) rồi lấy trung bình cộng của các giá trị này. ĐHLC được phân tích, đánh giá theo giới tính, dân tộc, cấp học, huyện và toàn tỉnh.

Phân tích ĐHLC theo giới tính cho thấy nam giới có xu hướng hài lòng cao hơn nữ giới; tuy nhiên điểm số chênh lệch không quá lớn (0.05 điểm).



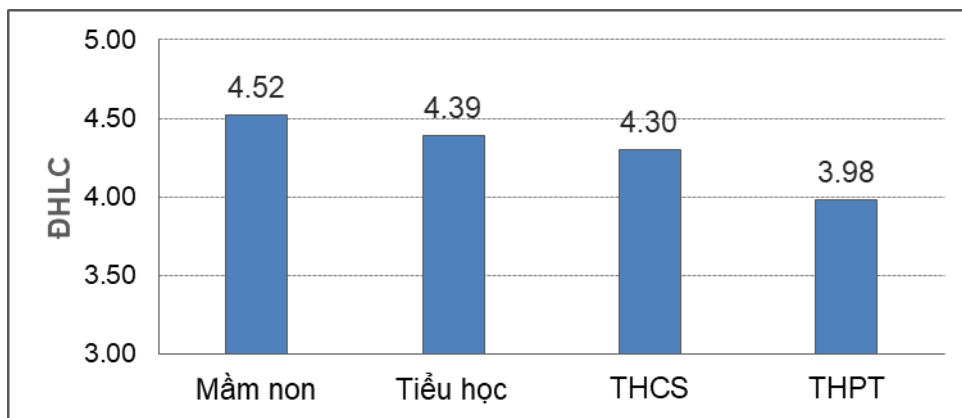
Hình 14. Điểm hài lòng chung theo giới tính

Kết quả phân tích ĐHLC theo dân tộc cho thấy người dân tộc Khmer có ĐHLC cao nhất (4.39); tiếp đến là dân tộc Hoa (4.26), Kinh (4.17) và Mường (3.82).



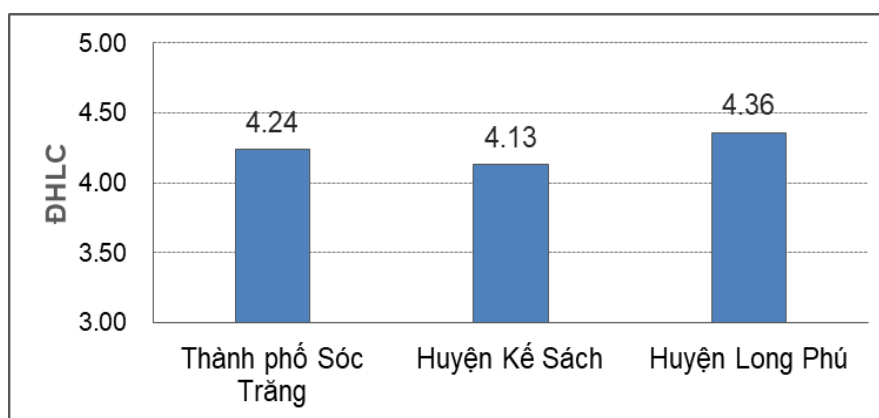
Hình 15. Điểm hài lòng chung theo dân tộc

Xếp theo cấp học, ĐHLC ở Mầm non đạt giá trị cao nhất (4.56), tiếp đến là Tiểu học (4.39); THCS (4.30) và THPT (3.98).



Hình 16. Điểm hài lòng chung theo cấp học

Kết quả phân tích ĐHLC theo huyện cho thấy Huyện Long Phú có ĐHLC đạt cao nhất (4.36); tiếp đến là Thành phố Sóc Trăng (4.24) và Huyện Kế Sách (4.13).



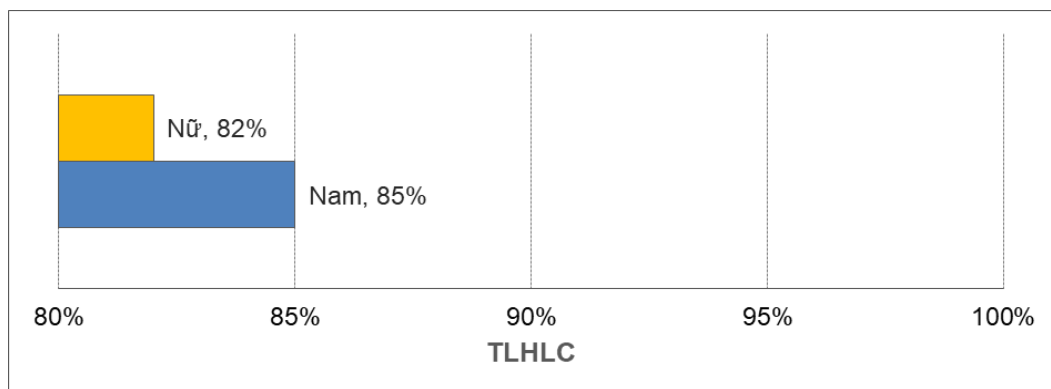
Hình 17. Điểm hài lòng chung theo huyện

## 2.2.2. Tỷ lệ hài lòng

### 2.2.2.1. Tỷ lệ hài lòng chung

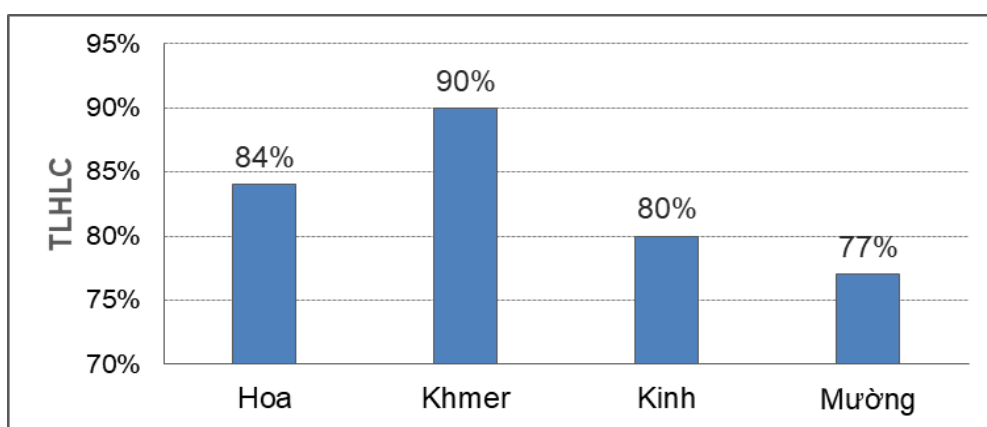
Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC) là trung bình cộng của các tỷ lệ hài lòng đối tượng (TLHLĐT). Như vậy, để tính TLHLC, trước hết cần xác định TLHLĐT cũng chính là tỷ lệ phần trăm những câu hỏi có điểm 4 và 5; sau đó lấy trung bình cộng của các giá trị TLHLĐT. TLHLC được phân tích, đánh giá theo giới tính, dân tộc, cấp học và huyện.

Phân tích TLHLC theo giới tính cho kết quả: nam giới có TLHLC cao hơn nữ 3%. Cụ thể TLHLC của nam đạt 85%, nữ đạt 82%.



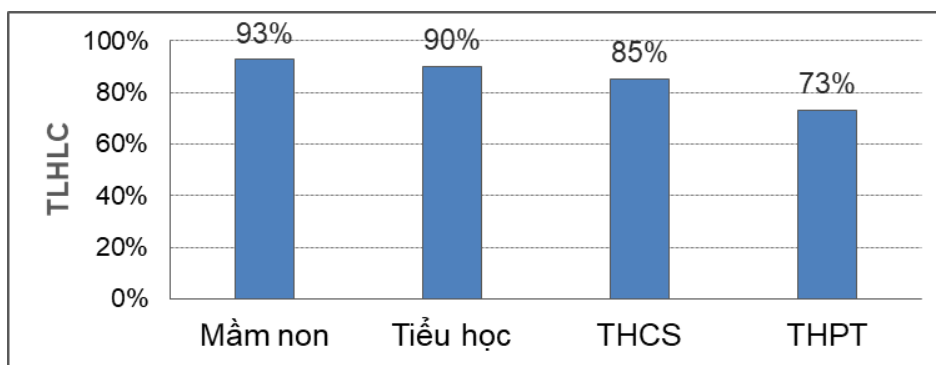
Hình 18. Tỷ lệ hài lòng chung theo giới tính

Kết quả phân tích TLHLC theo dân tộc cho thấy người dân tộc Khmer có TLHLC cao nhất (90%); tiếp đến là dân tộc Hoa (84%), Kinh (80%) và Mường (77%).



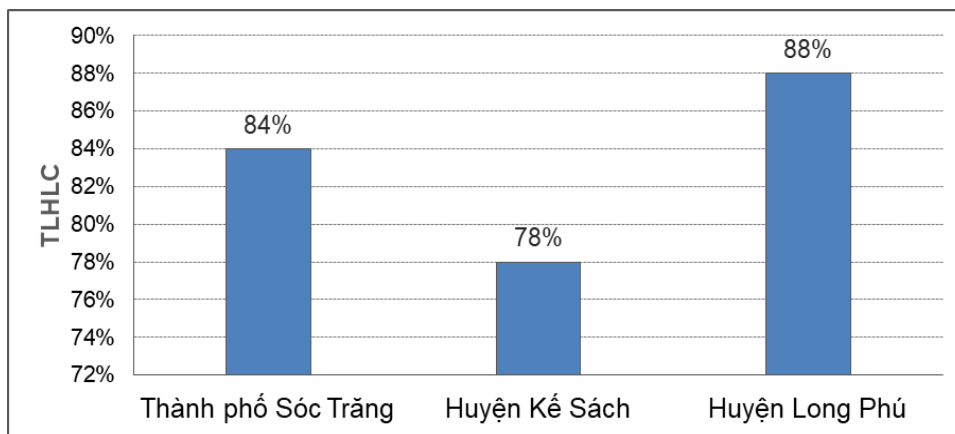
Hình 19. Tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc

Xếp theo cấp học, TLHLC ở Mầm non đạt cao nhất (93%), tiếp đến là Tiểu học (90%); THCS (85%) và THPT (73%).



Hình 20. Tỷ lệ hài lòng chung theo cấp học

Kết quả phân tích TLHLC theo huyện cho thấy Huyện Long Phú có TLHLC đạt cao nhất (88%); tiếp đến là Thành phố Sóc Trăng (84%) và Huyện Kế Sách (78%).

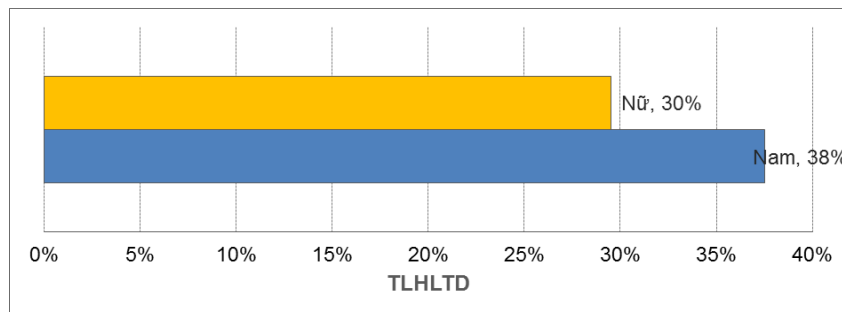


Hình 21. Tỷ lệ hài lòng chung theo huyện

### 2.2.2.2. Tỷ lệ hài lòng toàn diện

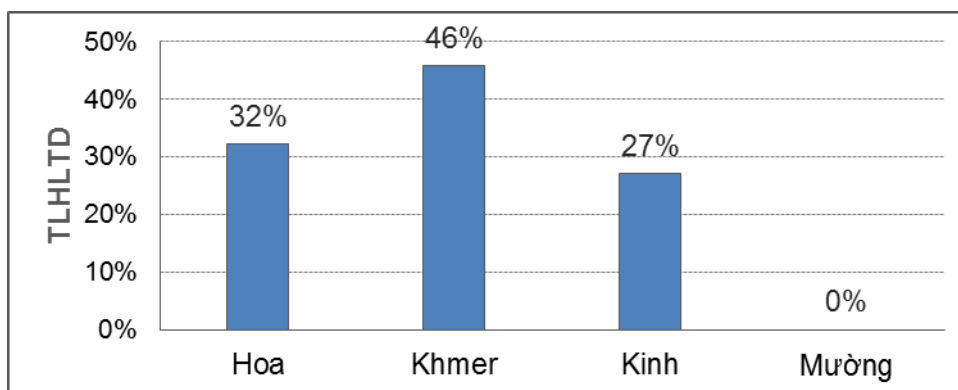
Tỷ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD) là tỷ lệ phần trăm đối tượng lựa chọn từ điểm 4 trở lên với tất cả câu hỏi. Phân tích trên toàn mẫu khảo sát cho kết quả có 824/2507 đối tượng lựa chọn từ điểm 4 trở lên với tất cả câu hỏi. Vậy TLHLTD toàn Tỉnh đạt 32.9%. TLHLTD tiếp tục được phân tích, đánh giá theo giới tính, dân tộc, cấp học và huyện.

Phân tích TLHLTD theo giới tính cho kết quả: có 394/1050 nam giới và 430/1457 nữ giới lựa chọn từ điểm 4 trở lên với tất cả câu hỏi. Vậy TLHLTD của nam đạt 38%, nữ đạt 30%.



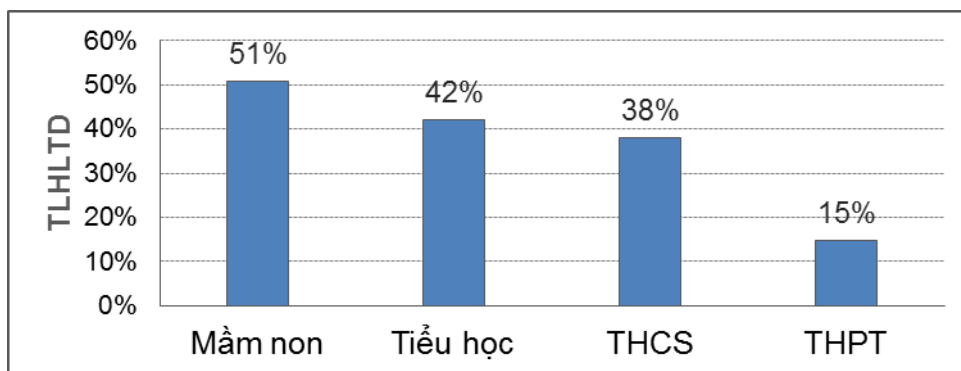
Hình 22. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo giới tính

Kết quả phân tích TLHLTD theo dân tộc cho thấy người dân tộc Khmer có TLHLTD cao nhất (46%) với 348/759 người lựa chọn từ điểm 4 trở lên với tất cả câu hỏi; tiếp đến là dân tộc Hoa (32%), Kinh (27%) và Mường (0%).



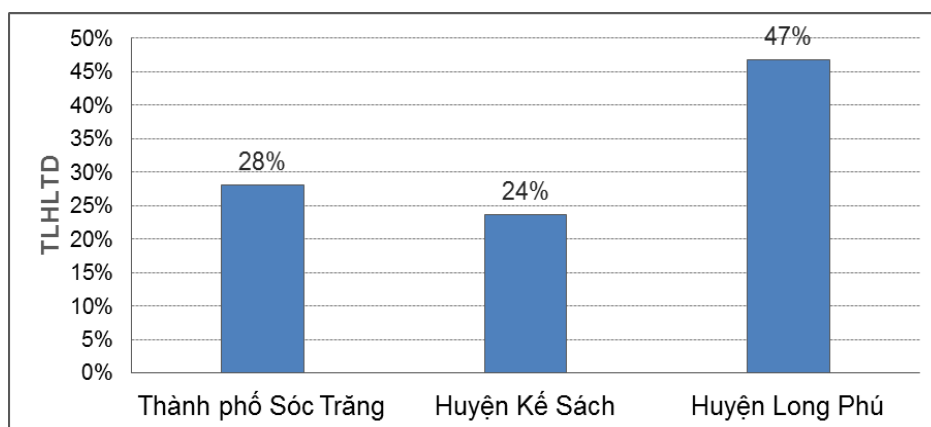
Hình 23. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo dân tộc

Xếp theo cấp học, Mầm non đạt cao nhất (51%) với 180/354 người lựa chọn từ điểm 4 trở lên với tất cả câu hỏi; tiếp đến là Tiểu học (42%); THCS (38%) và THPT (15%).



Hình 24. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo cấp học

Kết quả phân tích TLHLTD theo huyện cho thấy Huyện Long Phú có TLHLTD đạt cao nhất (47%) với 391/837 người lựa chọn từ điểm 4 trở lên với tất cả câu hỏi; tiếp đến là Thành phố Sóc Trăng (28%) và Huyện Kế Sách (24%).

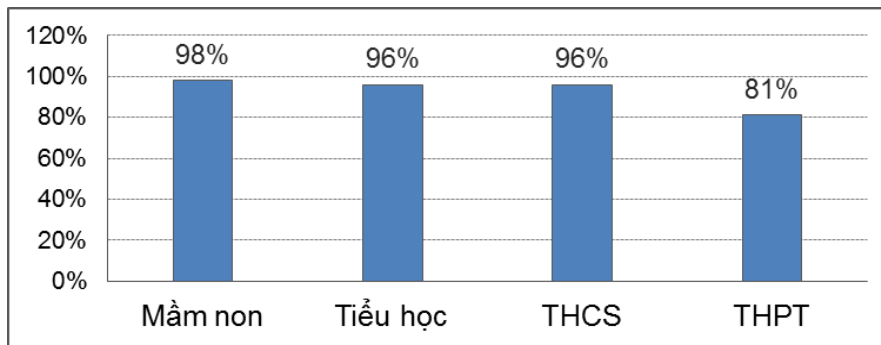


Hình 25. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo huyện

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

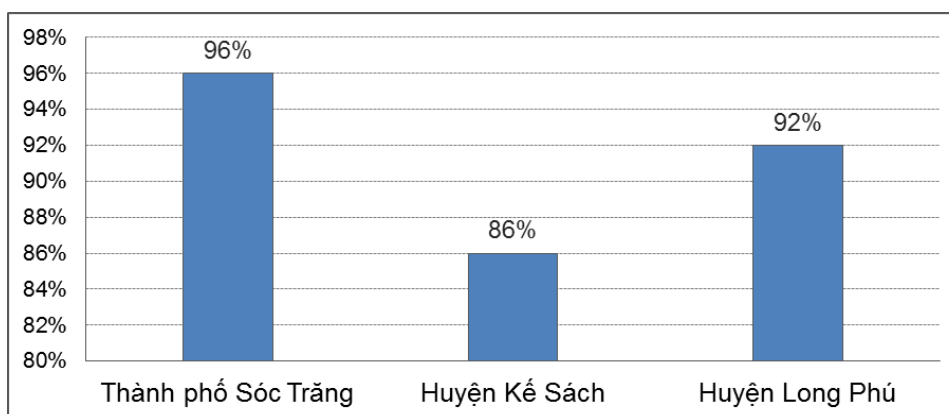
Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi của người dân được tính bằng tỷ lệ trung bình chung của tất cả các đối tượng khảo sát. Phân tích trên toàn mẫu cho kết quả tỷ lệ này đạt 91%. Theo cấp học, tỷ lệ đáp ứng ở Mầm non đạt 98%; tiếp đến là cấp Tiểu học và THCS đều đạt 96%; riêng cấp THPT cũng đáp ứng được 81% so với mong đợi của người dân.





Hình 26. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo cấp học

Kết quả phân tích tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi của người dân theo huyện cho thấy Thành phố Sóc Trăng đạt tỷ lệ cao nhất (96%); tiếp đến là Huyện Long Phú (92%) và Huyện Kế Sách (86%).



Hình 27. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo cấp học

#### 2.2.4. Xây dựng các chỉ số về điểm hài lòng chung và tỷ lệ hài lòng chung đối với dịch vụ giáo dục công

Điểm hài lòng chung và tỷ lệ hài lòng chung của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được xây dựng trên cơ sở các giá trị tương ứng từ các cấp Mầm non, Tiểu học, THCS, THPT với trọng số  $W_i$  (là tỉ trọng HS công lập của cấp học đó so với tổng số HS công lập). Năm học 2019-2020, số lượng HS công lập ở các cấp học trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng như sau: Mầm non: 39164 HS; Tiểu học: 119923 HS; THCS: 70751 HS; THPT: 27288 HS.

$$\text{ĐHLC} = \sum_{i=1}^4 \text{ĐHLC}_i * W_i$$

$$\text{TLHLC} = \sum_{i=1}^4 \text{TLHLC}_i * W_i$$

Bảng 23. Trọng số ( $W_i$ )

Cấp/bậc học	Số HS	Tổng số HS công lập	Trọng số $W_i$
Giáo dục Mầm non	39164	257126	0.15
Giáo dục Tiểu học	119923		0.47
Giáo dục THCS	70751		0.28
Giáo dục THPT	27288		0.11

Điểm hài lòng chung của người dân đối với dịch vụ giáo dục công đạt **4.39** (Bảng 24). Từ đó cho thấy người dân được khảo sát hài lòng với dịch vụ giáo dục công nói chung năm 2020. Điểm số đạt được trên mức hài lòng 0.39 điểm và cách mức rất hài lòng 0.61 điểm. Tỷ lệ hài lòng chung của người dân đối với dịch vụ giáo dục công cũng đạt được **88%** (Bảng 25).

Bảng 24. Điểm hài lòng chung của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

Cấp/bậc học	ĐHLC ở từng cấp, bậc học	Trọng số ( $W_i$ )
Giáo dục Mầm non	4.56	0.15
Giáo dục Tiểu học	4.39	0.47
Giáo dục THCS	4.30	0.28
Giáo dục THPT	3.98	0.11
<b>ĐHLC</b> = $(4.56 \times 0.15) + (4.39 \times 0.47) + (4.30 \times 0.28) + (3.98 \times 0.11) = 4.39$		

Bảng 25. Tỷ lệ hài lòng chung của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

Cấp/bậc học	TLHLC ở từng cấp, bậc học	Trọng số ( $W_i$ )
Giáo dục Mầm non	93%	0.15
Giáo dục Tiểu học	90%	0.47
Giáo dục THCS	85%	0.28
Giáo dục THPT	73%	0.11
<b>TLHLC</b> = $(93 \times 0.15) + (90 \times 0.47) + (85 \times 0.28) + (73 \times 0.11) = 88\%$		

### CHƯƠNG 3

## GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Trên cơ sở phân tích các kết quả khảo sát về điểm hài lòng, tỉ lệ hài lòng, tỉ lệ đáp ứng so với mong đợi và các ý kiến phản hồi của người dân đối với dịch vụ giáo dục công; báo cáo đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công ở từng lĩnh vực cụ thể như sau:

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

Nhìn chung, ĐHLLV tiếp cận dịch vụ giáo dục được người dân đánh giá khá cao. Tỉ lệ điểm “Rất hài lòng” (5 điểm) và điểm “Hài lòng” (4 điểm) chiếm trên 81%; tỉ lệ “Không hài lòng” (2 điểm) chưa đến 1%. Giải pháp nâng cao chất lượng tiếp cận dịch vụ giáo dục được đề xuất thêm trên cơ sở các ý kiến đóng góp của chính người dân (**165 ý kiến**) dành cho các trường. Cụ thể: Ở THPT, cần có giải pháp cung cấp thông tin về tuyển sinh, chính sách, dịch vụ đầy đủ, kịp thời hơn; cần cải tiến, cập nhật trang thông tin điện tử; phổ biến thông tin trên website trường; thực hiện thủ tục nhập học, rút học bạ, chuyển trường cần nhanh chóng, thuận tiện và đơn giản hơn; cung cấp dịch vụ đưa rước HS hoặc có chỗ ở cho HS ở xa. Ở THCS, cần cung cấp thông tin rộng rãi hơn cho người dân. Ở Tiểu học, cần tạo sự thuận tiện hơn cho người dân trong việc nộp hồ sơ và hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến.

### 3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

Trong các lĩnh vực được khảo sát của giáo dục công năm 2020, cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học chưa được người dân đánh giá cao. Tỉ lệ điểm “Rất hài lòng” (5 điểm) và điểm “Hài lòng” (4 điểm) chỉ chiếm 64%. Tỉ lệ “Rất không hài lòng” (1 điểm) và “Không hài lòng” (2 điểm) chiếm 6%. Đây cũng là lĩnh vực ghi nhận nhiều nhất ý kiến phản hồi của người dân (**973 ý kiến**) nên cần được đặc biệt quan tâm cải thiện; nhất là ở THPT.

Đối với THPT, có nhiều ý kiến đề xuất việc bổ sung thêm phòng chức năng, phòng thí nghiệm, thiết bị, đồ dùng dạy học, thí nghiệm, dụng cụ tập luyện thể thao; trang bị thêm máy chiếu, tivi, máy vi tính, máy lạnh, quạt, đèn, bàn ghế; xây hồ bơi, nhà để xe, nhà đa năng; sân thể thao, sân bóng rổ, sân bóng đá và cải thiện các sân chơi; sửa chữa cơ sở vật chất, thiết bị dạy học (như nền gạch, công, máy chiếu, tivi, quạt, đèn); cải thiện nhà vệ sinh; bổ sung sách tham khảo, sách giáo khoa. Một số ý kiến đề nghị cần có rạp che nắng cho những buổi lễ lớn; cung cấp wifi để phục vụ việc học và nước uống cho HS tại lớp.

Ở THCS, người dân đề nghị trang bị thêm máy tính, đàn, bàn ghế, đèn, quạt, thiết bị giáo dục, sách cho thư viện; tăng phòng học, sân chơi thể thao, nhà vệ sinh, phòng nội trú; sửa chữa bàn ghế HS, cải thiện nhà vệ sinh. Một số ý kiến đề nghị trang bị phòng thí nghiệm, phòng chức năng, dụng cụ thí nghiệm; bổ sung tivi, máy chiếu, tài liệu tham khảo; sửa chữa phòng học, máy vi tính, đàn, quạt, giường ngủ; sơn lại tường và lắp camera trước cổng trường.

Ở Tiểu học, có nhiều ý kiến đề xuất việc xây thêm phòng học, nhà vệ sinh, sân bóng, sân tập thể dục, hồ bơi; đầu tư cơ sở vật chất, bàn ghế; bổ sung trang thiết bị như máy vi tính, tivi, quạt, đèn, sách, máy chiếu; làm mái che sân trường; nâng cấp sân trường, nhà vệ sinh. Một số ý kiến khác yêu cầu phát triển hệ thống internet và lắp đặt camera.

Ở Mầm non, người dân chủ yếu yêu cầu bổ sung đồ chơi cho trẻ. Một số ý kiến khác yêu cầu khắc phục tình trạng ngập nước sân trường; làm lại nhà vệ sinh; bổ sung tivi và đồ dùng cho trẻ.

### **3.3. Giải pháp nâng cao chất lượng môi trường giáo dục**

Môi trường giáo dục là lĩnh vực nhận được sự hài lòng cao nhất của người dân với tỉ lệ điểm “Rất hài lòng” (5 điểm) và điểm “Hài lòng” (4 điểm) chiếm gần 83%. Tỉ lệ “Rất không hài lòng” (1 điểm) và “Không hài lòng” (2 điểm) chưa đến 1%. Các đề xuất cho lĩnh vực này chủ yếu dựa trên ý kiến đóng góp của người dân (**362 ý kiến**). Cụ thể:

Ở THPT, nhiều ý kiến đề xuất việc trồng thêm cây xanh, bóng mát, trồng hoa, tạo không khí trong lành, sạch, đẹp. Bên cạnh đó, cần có biện pháp ngăn chặn bạo lực học đường cũng như bảo vệ an ninh, an toàn cho HS; GV cần thân thiện, tôn trọng, quan tâm, đối xử công bằng với HS hơn. Một số ý kiến đề xuất việc xây dựng môi trường thân thiện, văn minh, không áp lực trong trường học; tăng cường quan sát, quản lý HS giờ ra chơi; lắp camera để tăng cường an ninh; khắc phục mùi hôi, ô nhiễm xung quanh trường.

Ở THCS, người dân chủ yếu đề xuất trồng thêm cây xanh và có giải pháp giải quyết việc buôn bán trước cổng trường để tránh kẹt xe. Tương tự, ở Tiểu học, người dân cũng yêu cầu trồng thêm cây xanh bóng mát; trồng hoa; tạo môi trường xanh, sạch, đẹp. Một số ít ý kiến mong muốn GV cần yêu thương, quan tâm, thân thiện với HS nhiều hơn. Mầm non có khá ít ý kiến liên quan đến môi trường giáo dục; chủ yếu cũng mong GV kết hợp phụ huynh quan tâm chăm sóc trẻ nhiều hơn.

### **3.4. Giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động giáo dục**

Hoạt động giáo dục nhận được sự hài lòng của người dân với tỉ lệ điểm “Rất hài lòng” (5 điểm) và điểm “Hài lòng” (4 điểm) đạt gần 79%. Tỉ lệ “Rất không hài lòng” (1 điểm) và “Không hài lòng” (2 điểm) chưa đến 1%. Các đề xuất thêm cho lĩnh vực này cũng dựa trên ý kiến đóng góp của người dân (**640 ý kiến**). Cụ thể:

Ở THPT, người dân đề xuất cần tăng cường các hoạt động hướng nghiệp, ngoại khóa, trải nghiệm thực tế, ngoài trời; tổ chức các câu lạc bộ, giao lưu, giáo dục kỹ năng sống cho HS; tổ chức hoạt động thể thao, dạy thêm nhiều môn thể thao, tạo nhiều sân chơi giải trí bổ ích cho HS. Ngoài ra, cần nâng cao chất lượng dạy học, cho HS thực hành nhiều hơn và tăng cường phụ đạo cho HS yếu kém.

Ở THCS, nhà trường cũng cần tăng cường tổ chức các hoạt động ngoại khóa, thể thao, giáo dục kỹ năng sống cho HS. Ngoài ra, cần giáo dục giới tính cho HS; tổ chức phụ đạo cho HS yếu và nâng cao các môn Ngoại ngữ, Toán, Văn cho HS.

Tương tự, ở Tiểu học, các ý kiến chủ yếu đề xuất việc tổ chức cho HS các hoạt động: vui chơi, văn nghệ, ngoại khóa, ngoài giờ, về nguồn, trải nghiệm, tham quan, dạy Tin học, tiếng Anh cho HS. Một số ít các ý kiến đề xuất việc tăng cường dạy kỹ năng sống; quan tâm bồi dưỡng HS yếu và ứng dụng công nghệ thông tin trong dạy học.

Ở Mầm non ghi nhận ít ý kiến hơn các cấp học khác. Các ý kiến của người dân chủ yếu mong muốn nhà trường quan tâm và chăm sóc tốt hơn cho các bé và tổ chức thêm các hoạt động ngoài trời.

### **3.5. Giải pháp nâng cao kết quả học tập**

Đối với sự phát triển của HS nói riêng và kết quả học tập nói chung, tỉ lệ điểm “Rất hài lòng” (5 điểm) và điểm “Hài lòng” (4 điểm) đạt khoảng 78%; tỉ lệ “Rất không hài lòng” (1 điểm) và “Không hài lòng” (2 điểm) chưa đến 1%. Đây là lĩnh vực ghi nhận ít nhất các ý kiến đóng góp của người dân (**73 ý kiến**) và các ý kiến chủ yếu tập trung ở THPT. Theo đó, người dân đề xuất nhà trường cần lưu ý việc giáo dục ý thức, đạo đức HS. Một số ít ý kiến đề xuất việc tăng cường các hoạt động phục vụ xã hội để đánh thức trách nhiệm của HS và cần đánh giá đúng hạnh kiểm của HS. Ở THCS, người dân cũng mong muốn nhà trường chú ý rèn luyện đạo đức cho HS.

### **3.6. Bài học kinh nghiệm**

Nhìn chung, công tác triển khai điều tra, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng trong thời gian qua luôn nhận được sự quan tâm chỉ đạo của Ủy ban nhân dân, sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị; sự hỗ trợ, hợp tác của các cơ sở giáo dục và sự nhiệt tình của người dân khi tham gia trả lời khảo sát. Trong quá trình thực hiện, có lập kế hoạch dài hạn (cho giai đoạn từ 2017 – 2020) và phương án ngắn hạn cho từng năm nhằm giúp việc triển khai được tiến hành thuận lợi và chủ động. Đội ngũ điều tra viên có nhiều kinh nghiệm, nhiệt tình, có tinh thần trách nhiệm cao, được tập huấn đầy đủ về nghiệp vụ điều tra, khảo sát; có cán bộ chuyên môn về đo lường, đánh giá hỗ trợ việc phân tích, xử lý số liệu và viết báo cáo kết quả theo đúng yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Quá trình triển khai điều tra khảo sát được tiến hành một cách chặt chẽ, khoa học theo từng giai đoạn, từng bước đã xây dựng trong Phương án. Quá trình nhập, xử lý số liệu, phân tích và báo cáo kết quả điều tra được tiến hành một cách khách quan, trung thực. Một số hạn chế trong quá trình tổ chức chủ yếu liên quan đến việc thu thập các phiếu khảo sát trên nhiều địa bàn mất khá nhiều thời gian nên thời gian cho việc nhập liệu, xử lý và phân tích kết quả còn ít. Ngoài ra, bên cạnh phần đông người dân nhiệt tình, thẳng thắn trong trả lời phiếu khảo sát thì vẫn còn một số ít có tâm lý e dè, ngần ngại trong đánh giá và đề xuất ý kiến. Bài học kinh nghiệm rút ra trong khâu tổ chức bao gồm: Xây dựng phương án điều tra, khảo sát các năm tiếp theo với thời gian tổ chức triển

khai dài hơn nữa để cán bộ điều tra, khảo sát và phân tích số liệu được chủ động hơn về thời gian; tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa và tầm quan trọng của cuộc điều tra, khảo sát từ đó nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm của người dân khi tham gia khảo sát.

### **3.7. Kiến nghị**

#### **3.7.1. Đối với Ủy ban nhân dân tỉnh**

- Tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học ở các cấp học, đặc biệt là cấp trung học phổ thông; từng bước hiện đại hóa trường học nhằm phục vụ tốt công cuộc đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục và đào tạo. Trong đó, đặc biệt quan tâm đầu tư sửa chữa các phòng học xuống cấp, xây dựng các phòng chức năng cho trường học; bổ sung trang thiết bị dạy học, nhất là máy vi tính, bàn ghế; sửa chữa, xây dựng mới nhà vệ sinh.

- Xem xét, chỉ đạo ngành Giáo dục và Đào tạo đưa các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập vào tiêu chí đánh giá, thi đua các trường mầm non, phổ thông công lập hàng năm.

#### **3.7.2. Đối với Ủy ban nhân dân, Phòng Giáo dục và Đào tạo các huyện, thành phố, thị xã**

- Tăng cường công tác chỉ đạo đối với ngành Giáo dục và Đào tạo ở địa phương trong việc cung cấp, cải thiện chất lượng dịch vụ giáo dục công.

- Chỉ đạo các cơ sở giáo dục công lập thuộc phạm vi quản lý thực hiện tốt việc cung cấp dịch vụ giáo dục tại đơn vị; tăng cường công tác kiểm tra việc cung cấp dịch vụ giáo dục tại các cơ sở giáo dục công lập. Qua đó kịp thời phát hiện và chấn chỉnh việc cung cấp dịch vụ giáo dục tại các cơ sở giáo dục công lập.

- Đưa các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập vào tiêu chí đánh giá, thi đua các trường mầm non, phổ thông công lập hàng năm.

- Tham mưu việc đầu tư, xây dựng, sửa chữa, bổ sung trang thiết bị cho các trường học.

- Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, chính trị, tư tưởng cho đội ngũ cán bộ quản lý, GV, nhân viên tại các cơ sở giáo dục công lập nhằm nâng cao hiệu quả công tác dạy học và quản lý.

#### **3.7.3. Đối với các cơ sở giáo dục công lập**

- Các cơ sở giáo dục công lập cần đưa các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập vào kế hoạch, chỉ tiêu phấn đấu hàng năm.

- Tăng cường công tác tự kiểm tra, đánh giá việc cung cấp dịch vụ giáo dục ở đơn vị; xây dựng giải pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, trong đó chú trọng các nội dung sau: