

Số: /BC-SGDĐT

Hải Phòng, ngày tháng năm 2025

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 Hải Phòng năm 2025

Kính gửi:

- Bộ Giáo dục và Đào tạo;
- Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

Thực hiện chỉ đạo của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Ủy ban nhân dân thành phố tại các Văn bản: Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/7/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) về phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2023-2030; Quyết định số 3871/QĐ BGDDT ngày 05/12/2024 của Bộ GDĐT về việc phê duyệt Bộ công cụ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công; Kế hoạch số 216/KH-UBND ngày 23/9/2021 của Ủy ban nhân dân thành phố về thực hiện Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng giai đoạn 2021-2025; Quyết định số 5085/QĐ-UBND ngày 31/12/2024 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng năm 2025.

Thực hiện Kế hoạch số 45/KH-SGDĐT ngày 03/01/2025 của Sở GDĐT công tác cải cách hành chính năm 2025; Văn bản số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/4/2025 của Bộ GDĐT về việc hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Sở GDĐT Hải Phòng 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 Hải Phòng năm 2025, cụ thể như sau:

I. Công tác triển khai thực hiện

1.1. Công tác chỉ đạo

Căn cứ Quyết định số 3871/QĐ BGDDT ngày 05/12/2024 của Bộ GDĐT về việc phê duyệt Bộ công cụ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công; Quyết định số 5085/QĐ-UBND ngày 31/12/2024 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng ban hành Kế hoạch Cải cách hành chính nhà nước thành phố Hải Phòng năm 2025; Văn bản số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/4/2025 của Bộ GDĐT về việc hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Sở GDĐT 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, các văn bản đã ban hành gồm:

- Kế hoạch số 2069/KH-SGDĐT ngày 09/4/2025 về việc Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025

- Quyết định số 2241/QĐ-SGDĐT ngày 17/4/2025 của Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo thành phố Hải Phòng về việc thành lập Hội đồng tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công cấp thành phố năm 2025 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.

- Văn bản số 2747/SGDĐT-TCHC ngày 07/5/2025 về việc triển khai Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025; Văn bản số 3139/SGDĐT-TCHC ngày 22/5/2025 về việc đôn đốc triển khai Khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025

1.2. 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 yêu 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.

1.3. Nội dung khảo sát

Căn cứ Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ GDĐT, Sở GDĐT triển khai nội dung khảo sát cụ thể như sau: Nội dung khảo sát được chia thành 6 phần chính, bao gồm:

- A. Tiếp cận dịch vụ
- B. Cơ sở vật chất
- C. Môi trường giáo dục.
- D. Hoạt động giáo dục (đối với bậc mầm non là “Hoạt động nuôi dưỡng, chăm sóc, giáo dục trẻ”)
- E. Kết quả giáo dục (đối với bậc mầm non là “Kết quả nuôi dưỡng, chăm sóc, giáo dục trẻ”)
- F. Đánh giá chung

G. Đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục

Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với nhiều câu hỏi (từ 3 đến 7 câu) 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 đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công, phần G là để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

1.4. Phạm vi và đối tượng khảo sát

1.4.1. Việc khảo sát được thực hiện tại 14 quận, huyện, thành phố, cụ thể:

- 66/219 trường Mầm non công lập (đạt 30%), trong đó có 33 trường thuộc các quận, thành phố và 33 trường thuộc các huyện.
- 58/192 trường Tiểu học công lập (đạt 30%), trong đó có 29 trường thuộc các quận, thành phố và 29 trường thuộc các huyện.
- 52/173 trường Trung học cơ sở (THCS) công lập (đạt 30%), trong đó có 26 trường thuộc các quận, thành phố và 26 trường thuộc các huyện.
- 13/41 trường Trung học phổ thông (THPT) công lập (đạt 32%), 07 trường thuộc các quận, thành phố và 06 trường thuộc các huyện.
- 05/14 trung tâm Giáo dục nghề nghiệp – Giáo dục thường xuyên (GDNN-GDTX) (đạt 36%) trong đó 03 trung tâm thuộc các quận, thành phố và 02 trung tâm thuộc các huyện.
- 01 Trung tâm Giáo dục thường xuyên Hải Phòng

1.4.2. Đối tượng: Cha mẹ học sinh bậc mầm non, cấp tiểu học, trung học cơ sở và trung học phổ thông, học sinh cấp trung học phổ thông, học viên trung tâm GDNN-GDTX với tổng số phiếu là 102.301 (tỷ lệ 18,3%) phiếu; cụ thể:

- Cha mẹ học sinh Mầm non: 20.095 phiếu (tỷ lệ 18,4%)
- Cha mẹ học sinh Tiểu học: 35.652 phiếu (tỷ lệ 20,1%)
- Cha mẹ học sinh Trung học cơ sở: 31.279 phiếu (tỷ lệ 20 %)
- Cha mẹ học sinh Trung học phổ thông: 11.458 phiếu (tỷ lệ 13,9%)
- Học sinh Trung học phổ thông: 13.478 phiếu (tỷ lệ 16,3%)
- Học viên GDNN-GDTX: 1.297 phiếu (tỷ lệ 12,9%)

1.5. Hình thức, phương pháp khảo sát

- Hội đồng tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân 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 và hướng dẫn nội dung, phương pháp khảo sát đến từng đơn vị.

- Các đơn vị tham gia khảo sát: thực hiện khảo sát theo hình thức trực tuyến tại địa chỉ <https://haiphong.edu.vn/KhaoSatDanhSach?qi=999/>.

1.6. Quy trình thực hiện

- Hội đồng tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân cấp thành phố hợp 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 khảo sát lập danh sách phụ huynh/học sinh/học 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 20595 phụ huynh)

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

- Về giới tính: có 16660/20595 người trả lời là nữ, tỉ lệ 80,9%.

- Về dân tộc: dân tộc Kinh chiếm đa số, 20.064/20595 người, tỉ lệ 97,4%.

- Về trình độ học vấn: có 86,1% số người được hỏi có trình độ trung học phổ thông trở lên hoặc đã qua đào tạo nghề; trong đó, trình độ học vấn của đối tượng được khảo sát theo địa bàn có sự chênh lệch, cao nhất cho thấy sự đánh giá rất tích cực; là quận Ngô Quyền (96,9%), Hồng Bàng (95,6%), Lê Chân (95,3%), thấp nhất là huyện Kiến Thụy (77,5%). Các quận nội thành (như Hồng Bàng, Ngô Quyền, Lê Chân, Hải An, Kiến An) có tỷ lệ cha mẹ học sinh mầm non có trình độ Cao đẳng, Đại học trở lên cao hơn đáng kể. Điều này phản ánh đặc điểm dân cư và kinh tế xã hội của các khu vực đô thị, nơi tập trung nhiều cơ hội việc làm yêu cầu trình độ cao.

1.1.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường:

- Tỷ lệ “Hài lòng” và “Rất hài lòng” với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường, chiếm tỉ lệ 91,2%, riêng mức độ “Rất hài lòng” chiếm tỷ lệ cao nhất (53,1%) cho thấy sự đánh giá rất tích cực; Các quận như Lê Chân, Ngô Quyền, Kiến An và các huyện như Dương Kinh, An Lão, Đồ Sơn có tỷ lệ "Hài lòng" và "Rất hài lòng" (tổng thể) rất cao, thường trên 90%. Đặc biệt, Quận Lê Chân đạt tổng hài lòng gần như tuyệt đối (98,4%), và Quận Dương Kinh có tỷ lệ "Rất hài lòng" cao nhất (71,1%); Quận Hải An có tỷ lệ hài lòng tổng thể thấp nhất trong số các quận nội thành (73,2%), gần với các huyện có tỷ lệ thấp. Đây là một tín hiệu tích cực cho thấy cha mẹ học sinh mầm non nhìn chung đánh giá rất tốt về giáo dục công.

- Tỷ lệ không hài lòng (gộp “Không hài lòng” và “Rất không hài lòng”) rất thấp, chỉ khoảng 2,7%, mặc dù tỷ lệ không hài lòng nói chung là thấp, nhưng các quận, huyện như Vĩnh Bảo, Dương Kinh, Đồ Sơn, Cát Hải có xu hướng có tỷ lệ không hài lòng (đặc biệt là “Rất không hài lòng”) cao hơn so với các quận trung tâm.

- Tỷ lệ “Bình thường” chiếm một tỷ lệ nhỏ nhưng đáng chú ý (6,2%); quận Đồ Sơn có tỷ lệ “Bình thường” cao nhất (12,1%), cho thấy một bộ phận đáng kể cha mẹ ở đây không có cảm nhận tích cực hay tiêu cực rõ rệt. Huyện Cát Hải lại có tỷ lệ này rất thấp, cho thấy chưa có ý kiến rõ ràng hơn điều này cũng cần được xem xét.

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường:

- Phần lớn cha mẹ học sinh đều bày tỏ sự hài lòng ở mức “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” về cơ sở vật chất trường học, đặc biệt là tỷ lệ “Rất hài lòng” rất cao (51,0% tổng thể); Tỷ lệ “Hài lòng” và “Rất hài lòng” trên tổng số là 55,40% và 34,73% tương ứng. Tổng cộng 90,13% cha mẹ học sinh hài lòng hoặc rất hài lòng về môi trường giáo dục, đây là một kết quả rất tích cực; đặc biệt ở các quận/huyện Ngô Quyền, Dương Kinh, Kiến An, Kiến Thụy.

- Các quận/huyện như Lê Chân, Hải An, Dương Kinh, Kiến Thụy, Tiên Lãng thể hiện sự vượt trội về tỷ lệ “Rất hài lòng”, cho thấy chất lượng cơ sở vật chất ở những khu vực này được đánh giá rất cao.

- Tỷ lệ “Rất không hài lòng” và “Không hài lòng” rất thấp ở hầu hết các địa phương, cho thấy không có vấn đề nghiêm trọng nào về cơ sở vật chất.

- Tỷ lệ “Bình thường” chiếm một phần đáng kể (17,5%), đặc biệt ở một số quận/huyện như Lê Chân và Tiên Lãng. Đây là nhóm có tiềm năng để nâng cao mức độ hài lòng lên “Hài lòng” hoặc “Rất hài lòng” thông qua các cải tiến nhỏ.

- Mặc dù nhìn chung tỷ lệ không hài lòng thấp, Quận Đồ Sơn có tỷ lệ “Rất không hài lòng” cao hơn đáng kể so với các địa phương khác (4,1%), cần được xem xét và cải thiện cụ thể.

- Sự chênh lệch lớn giữa “Hài lòng” và “Rất hài lòng” ở một số quận/huyện như Hải An (6,0% hài lòng với 62,7% rất hài lòng) cần được nghiên cứu thêm để hiểu rõ hơn về tiêu chí đánh giá của cha mẹ học sinh.

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy cha mẹ học sinh mầm non khá hài lòng với cơ sở vật chất trường học tại các quận/huyện, với một tỷ lệ đáng kể bày tỏ sự “Rất hài lòng”. Tuy nhiên, vẫn có những điểm cần lưu ý và cải thiện để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường:

- Mức độ hài lòng rất cao: Hầu hết cha mẹ học sinh đều rất hài lòng với môi trường giáo dục. Tỷ lệ tổng cộng “Hài lòng” và “Rất hài lòng” trên toàn bộ khảo sát đạt trên 90%. Đây là một thành công lớn của các trường mầm non.

- Tỷ lệ "Rất không hài lòng" và "Không hài lòng" cực thấp: Cho thấy không có vấn đề nghiêm trọng hay bức xúc lớn nào về môi trường giáo dục.

- Các địa phương nổi bật: Huyện An Dương, Quận Kiến An, Quận Dương Kinh, Huyện Kiến Thụy là những nơi có tỷ lệ hài lòng (đặc biệt là "Rất hài lòng") rất cao, cho thấy môi trường giáo dục tại đây được đánh giá xuất sắc.

- Tỷ lệ "Bình thường" ở một số địa phương: Quận Hải An (12,5%), Quận Lê Chân (9,7%), Huyện Thủy Nguyên (10,0%), Huyện Cát Hải (11,8%) có tỷ lệ "Bình thường" cao hơn so với mặt bằng chung. Mặc dù không phải là mức độ "không hài lòng", đây là những ý kiến cần được ghi nhận và có thể là cơ hội để cải thiện nhỏ để nâng cao mức độ hài lòng lên cao hơn.

- Tỷ lệ "Rất không hài lòng" ở Huyện An Dương: Mặc dù tỷ lệ hài lòng chung rất cao, Huyện An Dương lại có tỷ lệ "Rất không hài lòng" cao nhất (1,9%). Điều này cần được xem xét cụ thể để tìm hiểu nguyên nhân và giải quyết cho nhóm đối tượng này, tránh để lại những phản hồi tiêu cực dù là nhỏ.

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy cha mẹ học sinh mầm non rất hài lòng với môi trường giáo dục, đây là một tín hiệu rất tích cực cho ngành giáo dục mầm non. Các điểm cần quan tâm chủ yếu là những phản hồi "Phản ánh" hoặc một tỷ lệ nhỏ "Rất không hài lòng" ở một số địa phương để duy trì và nâng cao hơn nữa chất lượng.

d) Về hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ của nhà trường:

- Mức độ hài lòng rất cao: Hoạt động giáo dục nhận được sự hài lòng rất lớn từ cha mẹ học sinh. Tổng tỷ lệ "Hài lòng" và "Rất hài lòng" trên toàn bộ khảo sát đạt $53,05\% + 42,80\% = 95,85\%$. Đây là một con số cực kỳ ấn tượng, cho thấy chất lượng hoạt động giáo dục được đánh giá rất cao.

- Tỷ lệ "Rất không hài lòng" và "Không hài lòng" cực thấp: Với tổng số chỉ khoảng 2% cho cả hai mức độ tiêu cực, điều này khẳng định rằng hoạt động giáo dục đang được triển khai hiệu quả và đáp ứng tốt mong đợi của phụ huynh.

- Các địa phương nổi bật về "Rất hài lòng": Quận Ngô Quyền (79,5%), Quận Hồng Bàng (72,6%), Quận Kiến An (71,2%), Huyện An Dương (67,4%) là những nơi có tỷ lệ "Rất hài lòng" đặc biệt cao, thể hiện sự xuất sắc trong hoạt động giáo dục.

- Tỷ lệ "Bình thường" ở một số địa phương: Quận Lê Chân (18,0%), Quận Hải An (15,1%), Huyện Kiến Thụy (15,9%), Huyện Cát Hải (24,9%) có tỷ lệ "Phản ánh" đáng kể. Mặc dù không phải là không hài lòng, những ý kiến này cần được lắng nghe và phân tích để tìm kiếm cơ hội cải thiện, biến những tỷ lệ đánh giá mức "Bình thường" thành "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng".

- Mặc dù tỷ lệ "Rất không hài lòng" thấp, Quận Hải An (3,1%) có tỷ lệ này cao nhất trong các quận/huyện, cần được quan tâm để tìm hiểu nguyên nhân và có giải pháp kịp thời.

Nhìn chung, khảo sát cho thấy cha mẹ học sinh mầm non rất hài lòng với hoạt động giáo dục của các trường. Sự hài lòng cao là một tín hiệu tích cực cho

thấy chất lượng giáo dục đang được duy trì và phát triển tốt. Tuy nhiên, việc lắng nghe và giải quyết các ý kiến không hài lòng ở một số địa phương sẽ giúp nâng cao hơn nữa sự hài lòng và hoàn thiện hoạt động giáo dục.

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường:

- Mức độ hài lòng rất cao: Phần lớn cha mẹ học sinh đều rất hài lòng với kết quả giáo dục. Tổng tỷ lệ "Hài lòng" và "Rất hài lòng" trên toàn bộ khảo sát là $39,4\% + 54,0\% = 93,4\%$. Đây là một con số rất tích cực, khẳng định hiệu quả của các hoạt động giáo dục mầm non.

- Tỷ lệ "Rất không hài lòng" và "Không hài lòng" cực thấp: Với tổng số chỉ khoảng 7,7% cho cả hai mức độ tiêu cực, điều này cho thấy không có vấn đề lớn hay sự bức xúc nào về kết quả học tập của trẻ.

- Các địa phương nổi bật về "Rất hài lòng": Quận Hồng Bàng (77,4%), Huyện An Dương (77,1%), Quận Kiến An (70,4%), Huyện Kiên Thụy (69,6%), Huyện An Lão (67,0%), và Quận Dương Kinh (67,1%) là những nơi có tỷ lệ "Rất hài lòng" rất cao, cho thấy kết quả giáo dục tại đây được đánh giá xuất sắc.

- Huyện Vĩnh Bảo có tỷ lệ "Hài lòng" rất cao (62,3%), mặc dù tỷ lệ "Rất hài lòng" thấp hơn so với các địa phương khác.

- Tỷ lệ "Không hài lòng" ở Quận Lê Chân (10,0%) và Quận Đồ Sơn (10,8%) cao hơn đáng kể so với các địa phương khác. Mặc dù vẫn là thiểu số, nhưng những con số này cần được phân tích kỹ lưỡng để tìm hiểu nguyên nhân và đưa ra các giải pháp cải thiện cụ thể về kết quả giáo dục.

- Tỷ lệ "Bình thường" ở Quận Hải An (14,5%) và Huyện Cát Hải (14,8%) là tương đối cao. Đây là những nhóm đối tượng có tiềm năng để nâng cao mức độ hài lòng thông qua việc cải thiện thêm chất lượng kết quả giáo dục.

- Sự chênh lệch giữa "Hài lòng" và "Rất hài lòng": Một số địa phương như Huyện Vĩnh Bảo có tỷ lệ "Hài lòng" rất cao nhưng "Rất hài lòng" lại thấp hơn nhiều. Điều này có thể gợi ý rằng cha mẹ hài lòng với kết quả, nhưng chưa thực sự "ấn tượng" hoặc "vượt mong đợi". Cần tìm hiểu thêm để nâng cao mức độ hài lòng lên "Rất hài lòng".

Tổng thể, kết quả khảo sát cho thấy cha mẹ học sinh mầm non rất hài lòng với kết quả giáo dục mà con em họ đạt được. Đây là một thành công đáng ghi nhận của các cơ sở giáo dục mầm non. Tuy nhiên, vẫn cần chú ý đến một số địa phương có tỷ lệ không hài lòng hoặc "bình thường" cao hơn để tiếp tục cải thiện, hướng tới mục tiêu nâng cao mức độ hài lòng tuyệt đối của cha mẹ học sinh.

Nhìn chung, đối với bậc học Mầm non, mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh đối với các trường ở các tiêu chí luôn ở mức cao và không có sự chênh lệch lớn. Điều này phản ánh thực tế các trường mầm non trên địa bàn thành phố đã đáp ứng được hầu hết những yêu cầu của phụ huynh và điều kiện giáo dục bậc Mầm non của các quận, huyện trong thành phố Hải Phòng là khá đồng đều.

1.2. Đối với cấp học Tiểu học (khảo sát 35652 phụ huynh)

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

- Về giới tính: có 27943/35652 người trả lời là nữ, tỉ lệ 78,4%.
- Về dân tộc: có 34.946/35652 người trả lời là người dân tộc Kinh, tỉ lệ 98%. Số người dân tộc khác là 706, tỉ lệ 2%.
- Về trình độ học vấn: Cuộc khảo sát đã thu hút được một lượng lớn người tham gia có trình độ học vấn từ Cao đẳng trở lên (hơn 58% tổng số). Điều này rất có giá trị vì ý kiến từ nhóm này thường mang tính phân tích và đánh giá cao. Có sự khác biệt về trình độ học vấn của đối tượng tham gia khảo sát giữa các quận nội thành và các huyện/thành phố ngoại thành.

1.2.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường:

- Mức độ hài lòng chung rất cao: Nhìn chung, cha mẹ học sinh tiểu học ở tất cả các quận/huyện đều rất hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục. Đây là một điểm mạnh lớn của hệ thống giáo dục; Tổng tỷ lệ "Hài lòng" và "Rất hài lòng" là $57,4\% + 32,4\% = 89,8\%$ trên toàn bộ khảo sát.
- Độ đồng đều cao: Mặc dù có sự khác biệt nhỏ về tỷ lệ giữa các mức độ, nhưng xu hướng chung là tích cực ở mọi địa phương. Tỷ lệ không hài lòng luôn ở mức rất thấp, cho thấy không có vấn đề nghiêm trọng nào trong việc tiếp cận.
- Các quận/huyện Huyện An Dương, Quận Ngô Quyền, Thành phố Thủy Nguyên, Huyện Vĩnh Bảo, Quận Dương Kinh thể hiện sự xuất sắc trong việc đảm bảo khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục, với tỷ lệ "Hài lòng" và "Rất hài lòng" kết hợp đạt mức rất cao (trên 88%). Đặc biệt, Huyện An Dương và Quận Ngô Quyền có tỷ lệ "Hài lòng" (mức độ cao) vượt trội; cụ thể: Huyện An Dương (94,9%), Quận Ngô Quyền (94,8%), Thành phố Thủy Nguyên (88,6%), Huyện Vĩnh Bảo (87,5%), Quận Hồng Bàng (92,3%), Quận Đồ Sơn (90,9%), Quận Kiến An (90,6%), Quận Dương Kinh (93,9%)
- Quận Hải An, Quận Lê Chân: Mặc dù tỷ lệ hài lòng tổng thể vẫn cao, nhưng tỷ lệ "Bình thường" và "Hài lòng" của họ thấp hơn, trong khi "Rất hài lòng" hoặc "Không hài lòng" lại cao hơn ở một số mức độ. Điều này có thể cho thấy sự phân hóa trong trải nghiệm tiếp cận dịch vụ, hoặc một số vấn đề nhỏ cần được xem xét để tăng cường sự thuận tiện cho toàn bộ phụ huynh.
- Huyện Tiên Lãng, Huyện Vĩnh Bảo, Huyện An Lão: Tỷ lệ "Không hài lòng" và "Rất không hài lòng" có nhích lên một chút so với các địa phương khác, tuy vẫn rất thấp. Cần có sự rà soát nhỏ để đảm bảo mọi phụ huynh đều được hỗ trợ tốt nhất.

Kết quả khảo sát khẳng định rằng khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục cho học sinh tiểu học đang được đảm bảo rất tốt tại hầu hết các quận/huyện. Sự hài lòng của cha mẹ học sinh là rất cao. Các nhà quản lý giáo dục có thể tập trung vào việc duy trì chất lượng hiện có và cải thiện thêm ở những khu vực có tỷ lệ "Bình thường" cao hoặc "Không hài lòng" nhích lên một chút để đạt được sự hài lòng tối đa từ phía phụ huynh.

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường:

- Tổng thể, cha mẹ học sinh tiểu học bày tỏ sự hài lòng khá cao đối với cơ sở vật chất trường học. Tỷ lệ "Hài lòng" và "Rất hài lòng" kết hợp đạt 76,5% (22,9% Hài lòng + 53,6% Rất hài lòng) trong tổng số 35662 phản hồi. Tỷ lệ không hài lòng rất thấp, với tổng cộng chỉ 2,7% (0,8% Rất không hài lòng + 1,9% Không hài lòng), cho thấy không có vấn đề nghiêm trọng nào về cơ sở vật chất.

- Có sự phân hóa đáng kể về mức độ hài lòng giữa các quận/huyện.

- Quận Ngô Quyền (77,9% Rất hài lòng) và Quận Hải An (75,2% Rất hài lòng) nổi bật vượt trội với tỷ lệ "Rất hài lòng" cực kỳ cao, chứng tỏ cơ sở vật chất ở đây được đầu tư và duy trì rất tốt. Thành phố Thủy Nguyên (56,7% Rất hài lòng), Huyện An Dương (53,1% Rất hài lòng) cũng có tỷ lệ "Rất hài lòng" cao.

- Huyện Vĩnh Bảo có tỷ lệ "Bình thường" rất cao (47,6%) và tỷ lệ "Rất hài lòng" thấp nhất (19,2%), cho thấy cơ sở vật chất ở đây có thể chỉ ở mức cơ bản, cần được đầu tư và nâng cấp.

- Quận Kiến An (36,1% Bình thường), Quận Dương Kinh (31,3% Bình thường), Quận Đồ Sơn (29,9% Bình thường) và Quận Hồng Bàng (29,6% Bình thường) cũng có tỷ lệ "Bình thường" khá cao, điều này chỉ ra rằng có thể có cơ hội cải thiện cơ sở vật chất để chuyển các ý kiến trung lập sang hài lòng hoặc rất hài lòng.

- Mặc dù tỷ lệ không hài lòng thấp, nhưng Huyện An Dương (4,5% Không hài lòng) và Quận Kiến An (4,1% Không hài lòng) có tỷ lệ "Không hài lòng" nhỉnh hơn so với các địa phương khác, cần được xem xét cụ thể để tìm hiểu nguyên nhân.

Cơ sở vật chất trường tiểu học tại các quận/huyện của Hải Phòng nhìn chung được đánh giá tốt. Tuy nhiên, mức độ hài lòng và "rất hài lòng" có sự khác biệt rõ rệt giữa các địa phương, cho thấy sự cần thiết của việc tiếp tục đầu tư và cải thiện cơ sở vật chất, đặc biệt là ở những khu vực có tỷ lệ đánh giá "Bình thường" cao hoặc tỷ lệ "Rất hài lòng" còn thấp, nhằm mục tiêu nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của tất cả cha mẹ học sinh.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường:

- Môi trường giáo dục được đánh giá rất tích cực bởi cha mẹ học sinh tiểu học, với 90,7% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 2,7%) là rất thấp, cho thấy đây là một điểm mạnh lớn của các trường tiểu học.

- Sự phân bổ hài lòng và rất hài lòng: Mặc dù tổng thể hài lòng cao, nhưng có sự phân bổ khác nhau giữa "Hài lòng" và "Rất hài lòng" ở các địa phương.

- Các quận/huyện nổi bật về "Rất hài lòng": Quận Lê Chân, Quận Hải An, Quận Kiến An, Huyện Kiến Thụy, Huyện Tiên Lãng, Thành phố Thủy Nguyên có tỷ lệ "Rất hài lòng" cao hơn so với mức trung bình. Điều này cho thấy môi

trường giáo dục ở những nơi này không chỉ tốt mà còn có những yếu tố vượt trội, gây ấn tượng mạnh với phụ huynh.

- Các quận/huyện nổi bật về "Hài lòng": Quận Dương Kinh, Quận Hồng Bàng, Quận Ngô Quyền, Quận Đồ Sơn, Huyện An Dương, Huyện Vĩnh Bảo có tỷ lệ "Hài lòng" rất cao, cho thấy môi trường giáo dục đáp ứng tốt mong đợi của phụ huynh.

- Tỷ lệ "Bình thường" ở một số huyện như Huyện Vĩnh Bảo (12,2%), Huyện Tiên Lãng (11,4%), Huyện Kiến Thụy (11,3%), Huyện An Lão (11,3%) cần được quan tâm. Mặc dù không phải không hài lòng, những ý kiến này có thể được chuyển hóa thành "hài lòng" nếu có những cải thiện nhỏ trong môi trường giáo dục.

- Tỷ lệ "Rất không hài lòng" ở Huyện An Dương (3,2%) và "Không hài lòng" ở Huyện Vĩnh Bảo (4,4%) cần được xem xét cụ thể để tìm hiểu nguyên nhân và khắc phục.

Nhìn chung, môi trường giáo dục tiểu học tại các quận/huyện được cha mẹ học sinh đánh giá rất cao, với đa số bày tỏ sự hài lòng hoặc rất hài lòng. Điều này khẳng định những nỗ lực đáng kể trong việc xây dựng môi trường học tập tích cực và an toàn cho trẻ. Các nhà quản lý giáo dục có thể tiếp tục phát huy những điểm mạnh này và tập trung vào các khu vực có tỷ lệ "Bình thường" hoặc không hài lòng nhiều hơn để nâng cao hơn nữa chất lượng và sự hài lòng toàn diện.

d) Về hoạt động giáo dục của nhà trường:

- Hoạt động giáo dục tiểu học nhận được sự đánh giá rất cao từ cha mẹ học sinh, với 91,4% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 1,7%) là cực kỳ thấp, cho thấy chất lượng hoạt động giáo dục được triển khai rất hiệu quả.

- Các quận như Ngô Quyền, Lê Chân, Hải An và các huyện như Dương Kinh, Thủy Nguyên, Kiến Thụy, Vĩnh Bảo nổi bật với tỷ lệ "Rất hài lòng" cao vượt trội, cho thấy các hoạt động giáo dục ở đây không chỉ đáp ứng mà còn vượt mong đợi của phụ huynh.

- Huyện Tiên Lãng có tỷ lệ "Hài lòng" cao nhất, chứng tỏ các hoạt động đáp ứng tốt nhu cầu của đại đa số phụ huynh.

- Mặc dù tỷ lệ thấp, Huyện Vĩnh Bảo (5,3% Rất không hài lòng) và Quận Hồng Bàng (2,6% Rất không hài lòng) cần đặc biệt quan tâm đến nhóm phụ huynh này để tìm hiểu nguyên nhân và có giải pháp kịp thời, tránh các vấn đề tiêu cực.

- Tỷ lệ "Bình thường" ở một số địa phương như Quận Hải An (11,5%), Huyện Vĩnh Bảo (8,5%), Quận Lê Chân (8,4%) cao hơn so với mức trung bình. Đây là những nhóm có thể được chuyển hóa thành hài lòng hơn nếu có những cải tiến nhỏ trong hoạt động giáo dục.

Hoạt động giáo dục tại các trường tiểu học được cha mẹ học sinh đánh giá rất cao, cho thấy những nỗ lực đáng ghi nhận của ngành giáo dục. Sự hài lòng là phổ biến trên khắp các quận/huyện. Để duy trì và nâng cao hơn nữa chất lượng, cần tiếp tục phát huy các điểm mạnh, đồng thời tập trung giải quyết các vấn đề nhỏ lẻ được phản ánh ở một số khu vực để đạt được sự hài lòng tuyệt đối từ phía phụ huynh.

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường:

- Kết quả khảo sát cho thấy cha mẹ học sinh tiểu học khá hài lòng với kết quả giáo dục của con em mình, với 76,7% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Mặc dù không cao bằng một số tiêu chí khác, đây vẫn là một kết quả tích cực.

- Tỷ lệ "Bình thường" tương đối cao (14,7%) và tỷ lệ "Không hài lòng" cũng đáng kể (6,4%) trên tổng thể. Điều này chỉ ra rằng vẫn còn một bộ phận phụ huynh chưa thực sự cảm thấy hài lòng hoặc thấy kết quả vượt trội. Các khu vực như Quận Lê Chân (20,8% Bình thường), Quận Hải An (22,3% Bình thường), Quận Dương Kinh (19,3% Bình thường), Huyện Vĩnh Bảo (18,9% Bình thường) cần tập trung vào việc nâng cao chất lượng kết quả giáo dục để giảm thiểu tỷ lệ trung lập.

- Đáng chú ý là tỷ lệ "Không hài lòng" ở Quận Ngô Quyền (9,7%) và Huyện Tiên Lãng (9,7%) cao hơn so với các địa phương khác. Đây là những khu vực cần có sự rà soát và can thiệp cụ thể để cải thiện kết quả giáo dục và giảm sự bất mãn.

- Huyện An Dương nổi bật với tỷ lệ tổng hài lòng và rất hài lòng cao nhất (89,5%) và tỷ lệ không hài lòng thấp nhất, cho thấy hiệu quả tốt trong việc đạt được kết quả giáo dục. Các quận/huyện khác như Quận Hồng Bàng, Quận Ngô Quyền, Quận Hải An, Huyện Kiến An, Huyện Đồ Sơn, Thành phố Thủy Nguyên, Huyện An Lão, Huyện Kiến Thụy, Huyện Tiên Lãng, Huyện Vĩnh Bảo cũng có tỷ lệ hài lòng cao, nhưng cần chú ý đến việc chuyển đổi các ý kiến trung lập và giảm thiểu các ý kiến tiêu cực.

Kết quả khảo sát về kết quả giáo dục cho thấy một bức tranh đa chiều. Mặc dù đa số phụ huynh hài lòng, vẫn còn một bộ phận đáng kể ở mức "Bình thường" hoặc "Không hài lòng" ở một số địa phương. Điều này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc tiếp tục theo dõi, đánh giá và điều chỉnh các phương pháp giáo dục để đảm bảo tất cả học sinh đạt được kết quả tốt nhất và cha mẹ học sinh đều cảm thấy hài lòng với thành quả học tập của con em mình.

1.3. Đối với cấp học Trung học cơ sở (khảo sát 31.279 phụ huynh)

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

- Về giới tính: có 80% (25028/31.279) số người tham gia khảo sát là nữ.
- Về dân tộc: dân tộc Kinh chiếm đa số, tỉ lệ 98,5%% (30.797/31.279 người), còn lại là dân tộc khác.

- Về trình độ học vấn: Đa số có trình độ Cao đẳng, Đại học, trên Đại học (CĐ, ĐH, trên ĐH): Đây là nhóm trình độ chiếm tỷ lệ cao nhất trong tổng số người tham gia khảo sát (17.064 người, chiếm 54.56%). Điều này cho thấy phụ huynh học sinh THCS có mặt bằng trình độ học vấn tương đối cao, đặc biệt ở các khu vực đô thị. Trình độ Trung học phổ thông (THPT) chiếm tỷ lệ đáng kể: Đứng thứ hai với 8.361 người, chiếm 26.73%. Tỷ lệ cha mẹ học sinh THCS tham gia khảo sát có trình độ từ Cao đẳng/Đại học trở lên, đặc biệt là ở các quận nội thành. Điều này đảm bảo tính đáng tin cậy và chất lượng của dữ liệu khảo sát, vì những người có trình độ học vấn cao thường có khả năng đánh giá và phân tích vấn đề tốt hơn.

1.3.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường:

- Khảo sát cho thấy cha mẹ học sinh THCS rất hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục. Với 82,3% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng", đây là một điểm mạnh lớn của hệ thống giáo dục. Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 4,3%) là rất thấp, cho thấy không có vấn đề nghiêm trọng nào trong việc tiếp cận.

- Sự phân hóa trong mức độ hài lòng: Mặc dù mức độ hài lòng chung cao, có sự khác biệt trong phân bố giữa "Hài lòng" và "Rất hài lòng" giữa các địa phương.

- Các quận/huyện nổi bật về sự hài lòng cao: Quận Hồng Bàng, Quận Dương Kinh, Huyện Cát Hải có tổng tỷ lệ hài lòng rất cao, đặc biệt Quận Hồng Bàng và Huyện Cát Hải thể hiện sự hiệu quả vượt trội.

- Các quận/huyện nổi bật về "Rất hài lòng": Quận Hải An, Quận Ngô Quyền, Quận Đồ Sơn, Quận Dương Kinh, Huyện Cát Hải có tỷ lệ "Rất hài lòng" cao, cho thấy các dịch vụ ở đây được đánh giá rất xuất sắc.

- Tỷ lệ "Bình thường" ở một số khu vực như Thành phố Thủy Nguyên (22,3%), Huyện Kiến Thụy (20,1%), Huyện Vĩnh Bảo (18,0%) và Quận Đồ Sơn (17,4%) cao hơn so với mức trung bình (13,5%). Điều này gợi ý rằng có thể có cơ hội cải thiện để nâng cao trải nghiệm tiếp cận dịch vụ, biến những ý kiến trung lập thành tích cực.

- Mặc dù thấp, tỷ lệ "Rất không hài lòng" và "Không hài lòng" ở một số nơi như Huyện Vĩnh Bảo (tổng 6,8%), Huyện Kiến Thụy (tổng 5,4%), Thành phố Thủy Nguyên (tổng 5,4%), Huyện An Lão (tổng 4,7%) cần được quan tâm để tìm hiểu nguyên nhân cụ thể và giải quyết dứt điểm các vấn đề tồn tại.

Khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục cho học sinh THCS nhìn chung được đánh giá rất tích cực, với đa số cha mẹ học sinh bày tỏ sự hài lòng. Điều này là một thành công lớn. Tuy nhiên, việc duy trì và tiếp tục cải thiện ở những khu vực có tỷ lệ "Bình thường" cao hơn hoặc có một số phản hồi tiêu cực sẽ giúp hệ thống giáo dục ngày càng hoàn thiện và đáp ứng tốt hơn nữa nhu cầu của tất cả phụ huynh.

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường:

- Khảo sát cho thấy cha mẹ học sinh THCS rất hài lòng với cơ sở vật chất trường học, với 87,48% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 4,8%) là tương đối thấp, cho thấy không có vấn đề nghiêm trọng nào về cơ sở vật chất.

- Có sự phân hóa đáng kể về mức độ hài lòng giữa các quận/huyện.

- Quận Hải An nổi bật vượt trội với tỷ lệ "Rất hài lòng" cực kỳ cao (73,7%), cho thấy cơ sở vật chất ở đây được đầu tư và duy trì rất tốt. Các quận nội thành như Ngô Quyền (53,1%), Lê Chân (55,6%) cũng có tỷ lệ "Rất hài lòng" cao.

- Quận Hồng Bàng (12,3% Không hài lòng), Huyện Tiên Lãng (11,0% Không hài lòng), Huyện Cát Hải (12,8% Không hài lòng) có tỷ lệ không hài lòng cao hơn đáng kể so với mặt bằng chung. Đây là những khu vực cần được ưu tiên rà soát, đánh giá và đầu tư cải thiện cơ sở vật chất.

- Huyện Tiên Lãng (25,3% Bình thường), Quận Kiến An (22,5% Bình thường), Huyện Vĩnh Bảo (17,8% Bình thường), Huyện Cát Hải (17,7% Bình thường) có tỷ lệ "Bình thường" cao. Điều này cho thấy cơ sở vật chất có thể chỉ đáp ứng đủ, cần được nâng cấp để chuyển đổi các ý kiến trung lập sang hài lòng.

- Tỷ lệ "Rất không hài lòng" thấp: Mặc dù một số khu vực có tỷ lệ "Không hài lòng" cao, tỷ lệ "Rất không hài lòng" luôn giữ ở mức rất thấp trên toàn bộ khảo sát, cho thấy không có sự bức xúc gay gắt đối với cơ sở vật chất.

Cơ sở vật chất trường học THCS nhìn chung được cha mẹ học sinh đánh giá tích cực. Tuy nhiên, kết quả cho thấy rõ sự khác biệt giữa các địa phương. Trong khi một số quận nội thành và các huyện khác có cơ sở vật chất được đánh giá rất cao, một số khu vực lại đối mặt với tỷ lệ không hài lòng hoặc trung lập đáng kể. Việc tập trung đầu tư và cải thiện cơ sở vật chất tại những khu vực này là cần thiết để đảm bảo chất lượng đồng đều và nâng cao sự hài lòng của tất cả phụ huynh học sinh THCS.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường:

- Môi trường giáo dục THCS nhận được sự đánh giá rất tích cực bởi cha mẹ học sinh, với 93,6% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 2,34%) là cực kỳ thấp, cho thấy đây là một điểm mạnh lớn của các trường THCS.

- Sự phân bố hài lòng và rất hài lòng: Mặc dù tổng thể hài lòng cao, nhưng có sự phân bố khác nhau giữa "Hài lòng" và "Rất hài lòng" ở các địa phương.

- Các quận/huyện nổi bật về "Rất hài lòng": Quận Lê Chân, Quận Hải An, Huyện Cát Hải, Huyện Tiên Lãng có tỷ lệ "Rất hài lòng" cao hơn so với mức trung bình. Điều này cho thấy môi trường giáo dục ở những nơi này không chỉ tốt mà còn có những yếu tố vượt trội, gây ấn tượng mạnh với phụ huynh.

- Các quận/huyện nổi bật về "Hài lòng": Quận Kiến An, Huyện Kiến Thụy, Quận Hồng Bàng, Quận Ngô Quyền có tỷ lệ "Hài lòng" rất cao, cho thấy môi trường giáo dục đáp ứng tốt mong đợi của phụ huynh.

- Tỷ lệ "Bình thường" ở một số huyện như Huyện Tiên Lãng (21,3%), Huyện Vĩnh Bảo (17,1%), Quận Hồng Bàng (16,7%), Huyện Kiến Thụy (18,2%) cao hơn so với mức trung bình. Những ý kiến này có thể được chuyển hóa thành "hài lòng" nếu có những cải thiện nhỏ trong môi trường giáo dục.

- Tỷ lệ "Không hài lòng" ở Quận Đồ Sơn (7,0%) và Huyện Kiến Thụy (6,4%) cần được xem xét cụ thể để tìm hiểu nguyên nhân và khắc phục. Huyện An Dương (3,2% Rất không hài lòng) cũng cần được chú ý.

Môi trường giáo dục tại các trường THCS được cha mẹ học sinh đánh giá rất cao, cho thấy những nỗ lực đáng ghi nhận của ngành giáo dục. Sự hài lòng là phổ biến trên khắp các quận/huyện. Để duy trì và nâng cao hơn nữa chất lượng, cần tiếp tục phát huy những điểm mạnh này, đồng thời tập trung giải quyết các vấn đề nhỏ lẻ được phản ánh ở một số khu vực để đạt được sự hài lòng tuyệt đối từ phía phụ huynh.

d) Về hoạt động giáo dục của nhà trường:

- Hoạt động giáo dục tại các trường THCS được cha mẹ học sinh đánh giá rất cao, với 92,4% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 2,7%) là cực kỳ thấp, cho thấy đây là một điểm mạnh lớn của các trường THCS.

- Sự phân bố hài lòng và rất hài lòng: Mặc dù tổng thể hài lòng cao, nhưng có sự phân bố khác nhau giữa "Hài lòng" và "Rất hài lòng" ở các địa phương.

- Các quận/huyện nổi bật về "Rất hài lòng": Quận Hải An (42,5%), Thành phố Thủy Nguyên (36,0%), Huyện An Lão (39,9%) và Quận Hồng Bàng (34,5%) có tỷ lệ "Rất hài lòng" cao hơn so với mức trung bình, cho thấy hoạt động giáo dục ở đây có những yếu tố vượt trội.

- Các quận/huyện nổi bật về "Hài lòng": Quận Ngô Quyền (85,5%), Quận Kiến An (70,8%), Quận Dương Kinh (64,0%), và Huyện Cát Hải (74,1%) có tỷ lệ "Hài lòng" rất cao, cho thấy hoạt động giáo dục đáp ứng tốt mong đợi của phụ huynh.

- Tỷ lệ "Bình thường" ở một số huyện như Huyện Kiến Thụy (16,1%), Huyện Tiên Lãng (10,1%) và Quận Hồng Bàng (8,3%) cao hơn so với mức trung bình. Những ý kiến này có thể được chuyển hóa thành "hài lòng" nếu có những cải thiện nhỏ trong hoạt động giáo dục.

- Tỷ lệ "Rất không hài lòng" ở Quận Kiến An (1,9%) và Quận Hồng Bàng (1,7%), cũng như tỷ lệ "Không hài lòng" ở Quận Hồng Bàng (2,4%) và Quận Hải An (2,5%) cần được xem xét cụ thể để tìm hiểu nguyên nhân và khắc phục.

Hoạt động giáo dục tại các trường THCS được cha mẹ học sinh đánh giá rất cao, cho thấy những nỗ lực đáng ghi nhận của ngành giáo dục. Sự hài lòng là phổ biến trên khắp các quận/huyện. Để duy trì và nâng cao hơn nữa chất lượng,

cần tiếp tục phát huy những điểm mạnh này, đồng thời tập trung giải quyết các vấn đề nhỏ lẻ được phản ánh ở một số khu vực để đạt được sự hài lòng tuyệt đối từ phía phụ huynh.

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường:

- Kết quả khảo sát cho thấy cha mẹ học sinh THCS khá hài lòng với kết quả giáo dục của con em mình, với 82,9% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Mặc dù không cao bằng một số tiêu chí khác (như môi trường giáo dục), đây vẫn là một kết quả tích cực.

- Tỷ lệ "Bình thường" tương đối cao (13,2%) trên tổng thể. Điều này chỉ ra rằng vẫn còn một bộ phận phụ huynh chưa thực sự cảm thấy hài lòng hoặc thấy kết quả vượt trội. Các khu vực như Quận Hồng Bàng (21,5%), Huyện An Lão (22,6%), Huyện Vĩnh Bảo (24,0%) cần tập trung vào việc nâng cao chất lượng kết quả giáo dục để giảm thiểu tỷ lệ trung lập.

- Tỷ lệ "Rất không hài lòng" và "Không hài lòng" cần được chú ý ở một số địa phương. Đặc biệt là Huyện Vĩnh Bảo (tổng 6,3%), Quận Hồng Bàng (tổng 5,5%), Quận Kiến An (tổng 6,6%), Quận Dương Kinh (tổng 6,2%), Huyện Cát Hải (tổng 7,7%). Việc phân tích sâu hơn nguyên nhân sẽ giúp đưa ra giải pháp phù hợp.

- Quận Ngô Quyền, Quận Lê Chân, Quận Hải An là những điểm sáng với tỷ lệ tổng hài lòng và rất hài lòng cao nhất (trên 90%), cho thấy hiệu quả tốt trong việc đạt được kết quả giáo dục.

Kết quả khảo sát về kết quả giáo dục cho thấy một bức tranh đa chiều. Mặc dù đa số phụ huynh hài lòng, vẫn còn một bộ phận đáng kể ở mức "Bình thường" hoặc "Không hài lòng" ở một số địa phương. Điều này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc tiếp tục theo dõi, đánh giá và điều chỉnh các phương pháp giáo dục để đảm bảo tất cả học sinh đạt được kết quả tốt nhất và cha mẹ học sinh đều cảm thấy hài lòng với thành quả học tập của con em mình.

1.4. Đối với cấp học Trung học phổ thông (khảo sát 11458 phụ huynh và 13.478/82.967 học sinh, tỷ lệ 16,3%)

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

- Về giới tính: 8.378/11458 phụ huynh được chọn khảo sát là nữ, tỉ lệ 71,3%.

Số học sinh nữ tham gia khảo sát là 7.860/13.478 học sinh, tỉ lệ 58,3%.

- Về dân tộc: có 98,6% phụ huynh tham gia khảo sát là người dân tộc Kinh (11.295/11458), còn lại là người dân tộc khác.; 13.270/13.478 học sinh tham gia khảo sát là người Kinh, chiếm tỉ lệ 98,5%, còn lại là người dân tộc khác.

- Về trình độ học vấn:

+ Cuộc khảo sát về cha mẹ học sinh phổ thông đã thu hút được một lượng lớn người tham gia có trình độ CĐ, ĐH, trên ĐH (hơn 52%) và THPT (hơn

30%). Điều này cho thấy tính đại diện tốt của mẫu khảo sát đối với các nhóm trình độ học vấn chính trong xã hội.

- Phân hóa rõ rệt theo địa lý: Sự chênh lệch về tỷ lệ các nhóm trình độ học vấn giữa các quận nội thành và các huyện/thành phố ngoại thành là rất rõ ràng.

- Các quận nội thành (Hồng Bàng, Ngô Quyền, Lê Chân, Hải An): Phụ huynh có trình độ CĐ, ĐH, trên ĐH chiếm đa số (trên 58%).

- Các huyện/thành phố ngoại thành (Dương Kinh - Thủy Nguyên, An Lão, Kiến Thụy, Tiên Lãng, Vĩnh Bảo, Cát Hải) và Quận Kiến An: Phụ huynh có trình độ THPT và THCS chiếm tỷ trọng đáng kể hơn, đôi khi là nhóm lớn nhất, phản ánh đặc điểm dân trí và cơ hội tiếp cận giáo dục cao hơn ở các khu vực này.

- Về số lượng học sinh

Lớp 11 có số lượng và tỷ lệ cao nhất: Tổng cộng 5.426 học sinh, chiếm 36.72% tổng số. Điều này cho thấy Lớp 11 là khối lớp tham gia khảo sát đông nhất. Lớp 10 xếp thứ hai: Tổng cộng 4.860 học sinh, chiếm 32.89%. Lớp 12 xếp thứ ba: Tổng cộng 4.498 học sinh, chiếm 30.39%.

Sự phân bố khá đồng đều: Nhìn chung, số lượng và tỷ lệ học sinh từ các khối lớp 10, 11, 12 tham gia khảo sát là tương đối đồng đều, mỗi khối chiếm khoảng 1/3 tổng số, đảm bảo tính đại diện cho cả ba năm học phổ thông. 1.4.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục:

* Đối với cha mẹ học sinh THPT

- Kết quả khảo sát cho thấy cha mẹ học sinh THPT khá hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục, với 81,3% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 6,8%) tương đối thấp, cho thấy không có vấn đề nghiêm trọng nào trong việc tiếp cận.

- Sự phân hóa rõ rệt: Có sự phân hóa đáng kể về mức độ hài lòng giữa các quận/huyện.

- Điểm sáng về khả năng tiếp cận dịch vụ: Huyện Cát Hải nổi bật vượt trội với tỷ lệ "Rất hài lòng" cực kỳ cao (62,6%) và tổng tỷ lệ hài lòng gần như tuyệt đối (98,9%), đồng thời không có phản hồi "Không hài lòng". Các quận như Hồng Bàng, Ngô Quyền, Lê Chân cũng thể hiện sự hiệu quả cao trong việc đảm bảo tiếp cận dịch vụ.

- Quận Hải An (24,6% Bình thường) và Quận Kiến An (21,9% Bình thường) có tỷ lệ "Bình thường" cao nhất. Điều này gợi ý rằng dịch vụ có thể chỉ đáp ứng đủ, chưa thực sự thuận tiện vượt trội.

- Quận Kiến An (4,7% Rất không hài lòng; 9,1% Không hài lòng) và Quận Dương Kinh (8,6% Không hài lòng; 21,9% Bình thường) có tỷ lệ không hài lòng hoặc trung lập cao hơn đáng kể so với các địa phương khác. Đây là những khu vực cần được ưu tiên rà soát và cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ.

* Đối với học sinh THPT

- Kết quả khảo sát cho thấy học sinh THPT rất hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục, với 86,19% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 5,6%) tương đối thấp, cho thấy không có vấn đề nghiêm trọng nào trong việc tiếp cận.

- Sự phân hóa rõ rệt: Có sự phân hóa đáng kể về mức độ hài lòng giữa các quận/huyện.

- Điểm sáng về khả năng tiếp cận dịch vụ: Quận Hồng Bàng nổi bật với tổng tỷ lệ hài lòng cao nhất (94,3%). Các quận như Ngô Quyền, Lê Chân, Hải An, Kiến An và các huyện như An Lão, Kiến Thụy, Tiên Lãng, Vĩnh Bảo, Cát Hải cũng cho thấy mức độ hài lòng cao trong việc tiếp cận dịch vụ.

- Thành phố Thủy Nguyên (41,6% Bình thường), Quận Ngô Quyền (29,9% Bình thường), Quận Hải An (28,5% Bình thường), Quận Dương Kinh (28,1% Bình thường) và Quận Kiến An (25,3% Bình thường) có tỷ lệ "Bình thường" cao. Điều này gợi ý rằng dịch vụ có thể chỉ đáp ứng đủ, chưa thực sự thuận tiện vượt trội.

- Huyện An Lão (5,2% Rất không hài lòng), Huyện Tiên Lãng (5,4% Không hài lòng), Quận Dương Kinh (4,8% Không hài lòng) và Quận Ngô Quyền (4,3% Không hài lòng) có tỷ lệ không hài lòng cao hơn đáng kể so với các địa phương khác. Đây là những khu vực cần được ưu tiên rà soát và cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ.

Khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục cho học sinh THPT nhìn chung được đánh giá tốt bởi cha mẹ học sinh. Tuy nhiên, sự khác biệt giữa các địa phương là rõ rệt, với một số khu vực có mức độ hài lòng rất cao trong khi những nơi khác có tỷ lệ không hài lòng hoặc trung lập đáng kể. Việc tiếp tục đầu tư và cải thiện ở những khu vực này là cần thiết để đảm bảo chất lượng đồng đều và nâng cao sự hài lòng của tất cả phụ huynh học sinh THPT.

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường:

* Đối với cha mẹ học sinh THPT

- Khảo sát cho thấy cha mẹ học sinh THPT rất hài lòng với cơ sở vật chất nhà trường, với 82,8% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 6,1%) tương đối thấp, cho thấy không có vấn đề nghiêm trọng nào về cơ sở vật chất.

- Có sự phân hóa đáng kể về mức độ hài lòng giữa các quận/huyện.

- Điểm sáng về cơ sở vật chất: Huyện Cát Hải nổi bật vượt trội với tỷ lệ hài lòng gần như tuyệt đối (98,3%) và không có phản hồi không hài lòng nào, cho thấy cơ sở vật chất ở đây được đánh giá xuất sắc. Quận Hồng Bàng (92,5%) và Quận Hải An (91,9%) cũng có mức độ hài lòng tổng thể rất cao.

- Huyện An Lão (13,2% Không hài lòng) và Quận Kiến An (10,4% Không hài lòng) có tỷ lệ không hài lòng cao hơn đáng kể so với mặt bằng chung.

- Quận Lê Chân (8,0% Không hài lòng), Quận Ngô Quyền (5,0% Không hài lòng), Quận Dương Kinh (3,5% Rất không hài lòng), Thành phố Thủy Nguyên (3,6% Rất không hài lòng), Huyện Vĩnh Bảo (3,0% Rất không hài lòng) là những nơi có tỷ lệ tiêu cực cao hơn.

- Quận Ngô Quyền (22,1% Bình thường), Quận Kiến An (16,2% Bình thường), Quận Dương Kinh (18,1% Bình thường), Thành phố Thủy Nguyên (19,1% Bình thường), Huyện Tiên Lãng (16,8% Bình thường), Huyện Vĩnh Bảo (16,3% Bình thường) có tỷ lệ "Bình thường" cao, cho thấy cơ sở vật chất có thể chỉ ở mức đủ, cần được nâng cấp để tăng sự hài lòng.

*** Đối với học sinh THPT**

- Khảo sát cho thấy học sinh THPT rất hài lòng với cơ sở vật chất nhà trường, với 84,2% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 4,7%) tương đối thấp, cho thấy không có vấn đề nghiêm trọng nào về cơ sở vật chất.

- Sự phân hóa rõ rệt: Có sự phân hóa đáng kể về mức độ hài lòng giữa các quận/huyện.

* Điểm sáng về cơ sở vật chất: Quận Ngô Quyền, Quận Dương Kinh, Thành phố Thủy Nguyên, Quận Kiến An, Huyện Vĩnh Bảo, Huyện Kiến Thụy, Huyện Tiên Lãng là những địa phương nổi bật với tỷ lệ "Rất hài lòng" cao (trên 45%), chứng tỏ cơ sở vật chất ở đây được đầu tư và duy trì rất tốt, đáp ứng vượt mong đợi của học sinh.

- Huyện An Lão (8,7% Không hài lòng) có tỷ lệ không hài lòng cao vượt trội. Đây là khu vực cần được ưu tiên rà soát, đánh giá và đầu tư cải thiện cơ sở vật chất.

- Quận Lê Chân (16,8% Bình thường), Quận Hải An (21,7% Bình thường), Huyện Cát Hải (13,8% Bình thường) và Huyện Tiên Lãng (9,7% Bình thường) có tỷ lệ "Bình thường" cao, cho thấy cơ sở vật chất có thể chỉ ở mức đủ, cần được nâng cấp để tăng sự hài lòng.

Cơ sở vật chất trường học THPT nhìn chung được cha mẹ học sinh, học sinh đánh giá rất tích cực. Tuy nhiên, kết quả cho thấy rõ sự khác biệt giữa các địa phương. Trong khi một số khu vực có cơ sở vật chất được đánh giá xuất sắc (như Huyện Cát Hải, Quận Hồng Bàng, Quận Hải An), một số khác lại đối mặt với tỷ lệ không hài lòng hoặc trung lập đáng kể. Việc tập trung đầu tư và cải thiện cơ sở vật chất tại những khu vực này là cần thiết để đảm bảo chất lượng đồng đều và nâng cao sự hài lòng của tất cả phụ huynh học sinh THPT.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường:

*** Đối với cha mẹ học sinh THPT:**

- Môi trường giáo dục THPT nhận được sự đánh giá tích cực từ cha mẹ học sinh, với 78,8% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 5,9%) là tương đối thấp, cho thấy đây là một điểm mạnh của các trường THPT.

- Sự phân hóa rõ rệt: Có sự phân hóa đáng kể về mức độ hài lòng giữa các quận/huyện.

- Điểm sáng về môi trường giáo dục: Huyện Cát Hải nổi bật vượt trội với tỷ lệ hài lòng gần như tuyệt đối (98,7%) và không có phản hồi không hài lòng hoặc bình thường. Quận Hồng Bàng (92,2%) và Quận Dương Kinh (85,7%) cũng cho thấy hiệu quả cao trong việc xây dựng môi trường giáo dục tích cực.

- Thành phố Thủy Nguyên (7,0% Rất không hài lòng) và Quận Kiến An (13,1% Không hài lòng) có tỷ lệ tiêu cực cao nhất, cần được ưu tiên rà soát và cải thiện môi trường giáo dục.

- Quận Ngô Quyền (22,0% Bình thường), Quận Hải An (21,3% Bình thường), Huyện An Lão (17,9% Bình thường), Huyện Tiên Lãng (13,0% Bình thường) là những nơi có tỷ lệ "Bình thường" cao, cho thấy môi trường giáo dục có thể chỉ ở mức chấp nhận được, cần được nâng cấp để tăng sự hài lòng.

* Đối với học sinh THPT:

- Môi trường giáo dục THPT nhận được sự đánh giá rất tích cực bởi học sinh, với 85,4% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 3,3%) là cực kỳ thấp, cho thấy đây là một điểm mạnh lớn của các trường THPT.

- Sự phân bổ hài lòng và rất hài lòng: Mặc dù tổng thể hài lòng cao, nhưng có sự phân bổ khác nhau giữa "Hài lòng" và "Rất hài lòng" ở các địa phương.

- Các quận/huyện nổi bật về sự hài lòng tổng thể: Huyện An Lão (96,0%), Quận Lê Chân (95,3%), Huyện Vĩnh Bảo (92,9%), Quận Hồng Bàng (91,3%), Huyện Kiến Thụy (90,4%) là những địa phương đạt tổng tỷ lệ hài lòng rất cao, cho thấy môi trường giáo dục tại đây được đánh giá xuất sắc.

- Các quận/huyện nổi bật về "Rất hài lòng": Quận Hồng Bàng (42,1%), Quận Hải An (43,3%), Quận Dương Kinh (49,2%), Huyện Tiên Lãng (31,3%), Huyện Vĩnh Bảo (29,8%), Huyện Cát Hải (42,2%) cho thấy môi trường giáo dục ở đây không chỉ tốt mà còn có những yếu tố vượt trội, gây ấn tượng mạnh với học sinh.

- Tỷ lệ "Bình thường" ở một số địa phương như Quận Ngô Quyền (15,7%), Quận Dương Kinh (14,9%), Huyện Cát Hải (13,8%) cao hơn so với mức trung bình. Những ý kiến này có thể được chuyển hóa thành "hài lòng" nếu có những cải thiện nhỏ trong môi trường giáo dục.

- Tỷ lệ "Rất không hài lòng" ở Huyện Vĩnh Bảo (3,4%), Huyện An Lão (3,0%), Quận Dương Kinh (2,9%) và "Không hài lòng" ở Quận Hải An (3,5%) cần được xem xét cụ thể để tìm hiểu nguyên nhân và khắc phục.

Môi trường giáo dục tại các trường THPT nhìn chung được học sinh và cha mẹ học sinh đánh giá tích cực. Tuy nhiên, kết quả cho thấy rõ sự khác biệt giữa các địa phương. Trong khi một số khu vực có môi trường giáo dục được đánh giá xuất sắc (như Huyện Cát Hải, Quận Hồng Bàng), một số khác lại đối mặt với tỷ lệ không hài lòng hoặc trung lập đáng kể. Việc tập trung đầu tư và cải

thiện môi trường giáo dục tại những khu vực này là cần thiết để đảm bảo chất lượng đồng đều và nâng cao sự hài lòng của tất cả phụ huynh học sinh THPT.

d) Về hoạt động giáo dục của nhà trường:

* Đối với cha mẹ học sinh THPT:

- Hoạt động giáo dục tại các trường THPT nhận được sự đánh giá rất cao từ cha mẹ học sinh, với 94,59% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 1,27%) là cực kỳ thấp, cho thấy đây là một điểm mạnh lớn của các trường THPT.

- Sự phân hóa rõ rệt: Có sự phân hóa đáng kể về mức độ hài lòng giữa các quận/huyện.

- Điểm sáng về hoạt động giáo dục: Huyện Cát Hải nổi bật vượt trội với tỷ lệ hài lòng tuyệt đối (100%) và không có phản hồi tiêu cực hoặc bình thường, cho thấy hoạt động giáo dục ở đây được đánh giá xuất sắc. Quận Hồng Bàng (94,6%), Quận Lê Chân (82,6%), Quận Hải An (64,1%), Quận Ngô Quyền (76,4%) và Huyện An Lão (78,6%), Huyện Kiến Thụy (73,0%) cũng cho thấy hiệu quả cao.

- Huyện Tiên Lãng thể hiện tỷ lệ tiêu cực và trung lập cực kỳ cao (8,7% Rất không hài lòng; 4,1% Không hài lòng; 32,7% Bình thường) và tỷ lệ hài lòng thấp nhất (19,8% Tổng Hài lòng + Rất hài lòng). Đây là khu vực cần được ưu tiên hàng đầu trong việc rà soát và cải thiện toàn diện các hoạt động giáo dục.

- Quận Kiến An (5,5% Rất không hài lòng; 13,1% Không hài lòng), Thành phố Thủy Nguyên (7,0% Rất không hài lòng), Huyện An Lão (5,8% Rất không hài lòng), Quận Hải An (25,2% Bình thường) và Quận Ngô Quyền (18,8% Bình thường) cũng có tỷ lệ tiêu cực hoặc trung lập cao hơn, cần được xem xét để cải thiện.

* Đối với học sinh THPT:

- Hoạt động giáo dục tại các trường THPT nhận được sự đánh giá rất cao từ học sinh, với 82,9% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 5,3%) là tương đối thấp, cho thấy đây là một điểm mạnh lớn của các trường THPT.

- Sự phân hóa rõ rệt: Có sự phân hóa đáng kể về mức độ hài lòng giữa các quận/huyện.

- Điểm sáng về hoạt động giáo dục: Huyện Vĩnh Bảo nổi bật vượt trội với tỷ lệ hài lòng gần như tuyệt đối (98,1%) và tỷ lệ "Rất hài lòng" rất cao (92,7%). Quận Dương Kinh (94,9%), Quận Lê Chân (93,5%) và Quận Hồng Bàng (91,0%) cũng cho thấy hiệu quả cao trong việc xây dựng môi trường giáo dục tích cực.

- Huyện Tiên Lãng có tỷ lệ "Không hài lòng" cao nhất (13,6%) và tỷ lệ "Rất không hài lòng" (2,3%) cũng tương đối cao.

- Quận Dương Kinh (36,6% Bình thường), Huyện An Lão (25,0% Bình thường), Thành phố Thủy Nguyên (11,9% Bình thường) và Huyện Tiên Lãng (12,4% Bình thường) có tỷ lệ "Bình thường" cao, cho thấy hoạt động giáo dục có thể chỉ ở mức đủ, cần được nâng cấp để tăng sự hài lòng.

Hoạt động giáo dục tại các trường THPT nhìn chung được học sinh và cha mẹ học sinh đánh giá rất tích cực. Tuy nhiên, kết quả cho thấy rõ sự khác biệt giữa các địa phương. Trong khi một số khu vực có hoạt động giáo dục được đánh giá xuất sắc, đặc biệt là Huyện Cát Hải, thì Huyện Tiên Lãng lại đối mặt với những thách thức nghiêm trọng về sự hài lòng. Việc tập trung đầu tư và cải thiện các hoạt động giáo dục tại những khu vực này là cần thiết để đảm bảo chất lượng đồng đều và nâng cao sự hài lòng của tất cả phụ huynh học sinh THPT.

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường:

* Đối với cha mẹ học sinh THPT:

- Kết quả khảo sát cho thấy cha mẹ học sinh THPT rất hài lòng với kết quả giáo dục nhà trường, với 91,54% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 1,94%) là cực kỳ thấp, cho thấy đây là một điểm mạnh lớn của các trường THPT.

- Huyện Tiên Lãng (97,8% Tổng Hài lòng + Rất hài lòng) và Huyện Vĩnh Bảo (99,8% Tổng Hài lòng + Rất hài lòng) nổi bật vượt trội với tỷ lệ hài lòng gần như tuyệt đối và tỷ lệ tiêu cực cực kỳ thấp. Điều này cho thấy kết quả giáo dục ở đây được đánh giá xuất sắc.

- Các khu vực khác như Quận Hồng Bàng (89,4%), Huyện An Dương (94,5%), Huyện An Lão (85,5%), Huyện Cát Hải (93,7%) cũng cho thấy hiệu quả cao.

- Quận Ngô Quyền (4,6% Rất không hài lòng; 8,1% Không hài lòng) và Quận Kiến An (4,2% Rất không hài lòng; 7,5% Không hài lòng) có tỷ lệ tiêu cực cao hơn đáng kể so với các địa phương khác. Đây là những khu vực cần được ưu tiên rà soát, đánh giá và cải thiện kết quả giáo dục.

- Quận Lê Chân (24,4% Bình thường) và Huyện Kiến Thụy (23,5% Bình thường) có tỷ lệ "Bình thường" cao. Điều này cho thấy kết quả giáo dục có thể chỉ ở mức đủ, cần được nâng cấp để tăng sự hài lòng.

- Giá trị lỗi ở Quận Dương Kinh cần được kiểm tra lại để có đánh giá chính xác hơn về khu vực này.

* Đối với học sinh THPT:

- Kết quả khảo sát cho thấy học sinh THPT rất hài lòng với kết quả giáo dục nhà trường, với 93,2% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 3,0%) là cực kỳ thấp, cho thấy đây là một điểm mạnh lớn của các trường THPT.

- Điểm sáng về kết quả giáo dục:

- Các khu vực như Quận Hồng Bàng (90,3%), Quận Dương Kinh (93,5%), Huyện An Dương (90,3%), Huyện Tiên Lãng (93,0%), Huyện Vĩnh Bảo (93,1%) đạt tổng tỷ lệ hài lòng rất cao, cho thấy kết quả giáo dục ở đây được đánh giá xuất sắc.

- Huyện Tiên Lãng (33,8%) và Huyện Vĩnh Bảo (33,9%) có tỷ lệ "Rất hài lòng" cao, mặc dù tổng thể số lượng học sinh tham gia ở đây không lớn.

- Huyện An Lão có tỷ lệ "Rất không hài lòng" cao nhất (3,9%) và tỷ lệ "Không hài lòng" cũng cao (5,9%). Điều này cần được xem xét cụ thể.

- Quận Ngô Quyền (13,4% Bình thường), Quận Hải An (15,2% Bình thường) và Huyện Cát Hải (10,8% Bình thường) có tỷ lệ "Bình thường" cao. Điều này cho thấy kết quả giáo dục có thể chỉ ở mức đủ, cần được nâng cấp để tăng sự hài lòng.

Kết quả giáo dục tại các trường THPT nhìn chung được học sinh và cha mẹ học sinh đánh giá rất tích cực, đặc biệt là ở các huyện như Tiên Lãng và Vĩnh Bảo. Tuy nhiên, sự khác biệt giữa các địa phương là rõ rệt, với một số khu vực đối mặt với tỷ lệ không hài lòng hoặc trung lập đáng kể. Việc tập trung cải thiện kết quả giáo dục tại những khu vực này là cần thiết để đảm bảo chất lượng đồng đều và nâng cao sự hài lòng của tất cả phụ huynh học sinh THPT.

1.5. Đối với bậc GDNN-GDTX (khảo sát 1297/10055 học viên, tỷ lệ 12,9%)

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

- Về giới tính: 637/1297 học viên được chọn khảo sát là nữ, tỉ lệ 49,1%.

- Về dân tộc: có 100% học viên tham gia khảo sát là người dân tộc Kinh (1297/1297)

- Về trình độ học vấn: chủ yếu tập trung ở học viên Trung học phổ thông trở lên chiếm tỉ lệ 100%.

1.5.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường:

- Khảo sát cho thấy học viên trung tâm GDNN-GDTX rất hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục nhà trường, với 94,4% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Tỷ lệ không hài lòng (tổng cộng 3,1%) là cực kỳ thấp, cho thấy không có vấn đề nghiêm trọng nào trong việc tiếp cận dịch vụ.

- Quận Lê Chân (98,5% Tổng Hài lòng + Rất hài lòng) nổi bật vượt trội với tỷ lệ hài lòng gần như tuyệt đối và không có phản hồi "Bình thường", cho thấy khả năng tiếp cận dịch vụ ở đây được đánh giá xuất sắc.

- Quận Hồng Bàng (96,0%), Quận Ngô Quyền (96,3%), Huyện Tiên Lãng (95,3%) cũng thể hiện sự hiệu quả rất cao.

- Huyện Vĩnh Bảo là địa phương có tỷ lệ tiêu cực (4,1% Rất không hài lòng; 9,9% Không hài lòng) và tỷ lệ "Bình thường" cao nhất (12,4%), đồng thời

có tổng tỷ lệ hài lòng thấp nhất (73,5%). Khu vực này cần được ưu tiên rà soát, đánh giá và cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ một cách toàn diện.

- Quận Ngô Quyền có tỷ lệ "Rất không hài lòng" cao thứ hai (3,0%), cần được xem xét.

Khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục nhà trường của học viên trung tâm GDNN-GDTX nhìn chung được đánh giá rất tốt, đặc biệt là ở các quận/huyện như Lê Chân, Ngô Quyền, Hồng Bàng và Tiên Lãng. Tuy nhiên, Huyện Vĩnh Bảo là một ngoại lệ cần được quan tâm đặc biệt để nâng cao chất lượng dịch vụ tiếp cận, đảm bảo sự hài lòng đồng đều cho tất cả học viên.

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường:

- Khảo sát cho thấy học viên trung tâm GDNN-GDTX có mức độ hài lòng về cơ sở vật chất nhà trường ở mức tương đối, với chỉ 63,8% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Đáng chú ý, 14,0% phản hồi tiêu cực và 22,1% ở mức "Bình thường", cho thấy đây là một lĩnh vực cần được quan tâm cải thiện.

- Có sự khác biệt lớn giữa các địa phương:

- Quận Ngô Quyền (tổng 88,5% Hài lòng + Rất hài lòng) và Quận Hồng Bàng (tổng 81,3% Hài lòng + Rất hài lòng) thể hiện sự hiệu quả vượt trội trong việc cung cấp cơ sở vật chất, đặc biệt là tỷ lệ "Rất hài lòng" cao của họ (Quận Hồng Bàng: 44,0%; Quận Ngô Quyền: 43,9%).

- Huyện Tiên Lãng là địa phương có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (tổng 43,2%) và tỷ lệ "Rất không hài lòng" cao nhất (7,1%), cùng với tỷ lệ "Bình thường" rất cao (39,3%). Cơ sở vật chất ở đây là một vấn đề cấp bách cần được đầu tư.

- Huyện Vĩnh Bảo cũng có tỷ lệ tiêu cực cao (7,4% Rất không hài lòng; 12,4% Không hài lòng) và tỷ lệ "Bình thường" cao (25,6%), với tổng hài lòng chỉ 54,6%.

- Quận Lê Chân có tỷ lệ "Không hài lòng" cao (13,4%) và tỷ lệ "Bình thường" rất cao (28,2%), cho thấy cơ sở vật chất chưa thực sự tốt.

Cơ sở vật chất nhà trường là một trong những tiêu chí mà học viên trung tâm GDNN-GDTX có mức độ hài lòng thấp hơn so với các tiêu chí khác, và có sự phân hóa rõ rệt giữa các địa phương. Trong khi một số quận (Ngô Quyền, Hồng Bàng) làm tốt, thì các huyện như Tiên Lãng và Vĩnh Bảo đang đối mặt với những thách thức đáng kể. Việc ưu tiên đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất ở những khu vực này là cực kỳ cần thiết để nâng cao trải nghiệm học tập và sự hài lòng của học viên.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường:

- Khảo sát cho thấy học viên trung tâm GDNN-GDTX rất hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường, với tổng cộng 98,5% phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Điều này khẳng định đây là một điểm mạnh lớn của các trung tâm GDNN-GDTX.

- Quận Kiến An (97,4% Tổng Hài lòng + Rất hài lòng) nổi bật vượt trội với tỷ lệ hài lòng gần như tuyệt đối và tỷ lệ "Bình thường" rất thấp (0,3%). Quận Ngô Quyền (93,8%) và Quận Lê Chân (95,2%) cũng cho thấy hiệu quả cao.

- Huyện Tiên Lãng có tỷ lệ "Rất không hài lòng" cao nhất (6,3%) và "Không hài lòng" cao (5,7%), cùng với tỷ lệ "Bình thường" đáng kể (6,8%). Mặc dù tổng hài lòng vẫn trên 80%, những con số này cần được ưu tiên xem xét để cải thiện môi trường giáo dục.

- Huyện Vĩnh Bảo cũng có tỷ lệ "Rất không hài lòng" cao (4,1%) và tỷ lệ "Bình thường" cao nhất (13,2%), cho thấy môi trường giáo dục có thể chỉ ở mức đủ, cần được nâng cấp để tăng sự hài lòng.

Môi trường giáo dục tại các trung tâm GDNN-GDTX nhìn chung được học viên đánh giá rất tích cực, đặc biệt là ở Quận Kiến An, Quận Ngô Quyền và Quận Lê Chân. Tuy nhiên, Huyện Tiên Lãng và Huyện Vĩnh Bảo là những khu vực cần được quan tâm đặc biệt để nâng cao chất lượng môi trường giáo dục, giảm thiểu các phản hồi tiêu cực và trung lập, đảm bảo sự hài lòng đồng đều cho tất cả học viên.

d) Về hoạt động giáo dục của nhà trường:

- Hoạt động giáo dục trong nhà trường tại các trung tâm GDNN-GDTX được học viên đánh giá rất tích cực, với 87,6% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Điều này khẳng định đây là một điểm mạnh lớn của các trung tâm GDNN-GDTX.

- Quận Hồng Bàng (99,1% Tổng Hài lòng + Rất hài lòng) nổi bật vượt trội với tỷ lệ hài lòng gần như tuyệt đối và tỷ lệ "Bình thường" rất thấp (0,9%). Quận Lê Chân (97,9%) và Quận Ngô Quyền (90,8%) cũng cho thấy hiệu quả rất cao.

- Huyện Vĩnh Bảo có tỷ lệ "Rất không hài lòng" cao nhất (9,9%) và tỷ lệ "Bình thường" đáng kể (6,6%), với tổng hài lòng thấp hơn (83,4%).

- Huyện Tiên Lãng có tỷ lệ "Rất không hài lòng" cao (6,0%) và tỷ lệ "Bình thường" cao nhất (24,4%), dẫn đến tổng hài lòng thấp nhất (68,5%). Khu vực này là nơi cần được ưu tiên hàng đầu trong việc rà soát và cải thiện toàn diện các hoạt động giáo dục.

Hoạt động giáo dục tại các trung tâm GDNN-GDTX nhìn chung được học viên đánh giá rất tích cực, đặc biệt là ở Quận Hồng Bàng, Quận Lê Chân và Quận Ngô Quyền. Tuy nhiên, Huyện Vĩnh Bảo và đặc biệt là Huyện Tiên Lãng là những khu vực cần được quan tâm đặc biệt để nâng cao chất lượng hoạt động giáo dục, giảm thiểu các phản hồi tiêu cực và trung lập, đảm bảo sự hài lòng đồng đều cho tất cả học viên.

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường:

- Kết quả giáo dục trong nhà trường tại các trung tâm GDNN-GDTX được học viên đánh giá rất tích cực, với 98,95% tổng số phản hồi ở mức "Hài lòng" hoặc "Rất hài lòng". Điều này khẳng định đây là một điểm mạnh lớn của các trung tâm GDNN-GDTX.

- Quận Lê Chân (100,0% Tổng hài lòng + Rất hài lòng) nổi bật vượt trội với tỷ lệ hài lòng tuyệt đối và không có phản hồi tiêu cực hoặc bình thường, cho thấy kết quả giáo dục ở đây được đánh giá xuất sắc.

- Quận Ngô Quyền (95,2%) và Huyện Tiên Lãng (91,6%) cũng cho thấy hiệu quả rất cao.

- Quận Hồng Bàng có tỷ lệ "Không hài lòng" cao nhất (8,0%) và tỷ lệ "Rất không hài lòng" cũng đáng kể (2,2%).

- Huyện Vĩnh Bảo có tỷ lệ "Không hài lòng" cao (8,3%) và tỷ lệ "Bình thường" cao nhất (10,7%). Đây là hai khu vực cần được ưu tiên xem xét để cải thiện chất lượng kết quả giáo dục.

Kết quả giáo dục tại các trung tâm GDNN-GDTX nhìn chung được học viên đánh giá rất tích cực, đặc biệt là ở Quận Lê Chân, Quận Ngô Quyền và Huyện Tiên Lãng. Tuy nhiên, Quận Hồng Bàng và Huyện Vĩnh Bảo là những khu vực cần được quan tâm đặc biệt để nâng cao chất lượng kết quả giáo dục, giảm thiểu các phản hồi tiêu cực và trung lập, đảm bảo sự hài lòng đồng đều cho tất cả học viên.

So với lần khảo sát năm 2024, tỉ lệ hài lòng về các mặt của học viên đối với các trường đại học có sự tăng nhẹ, với 05 tiêu chí tăng và 01 tiêu chí giảm:

Tiêu chí	Tỉ lệ hài lòng năm 2024 (%)	Tỉ lệ hài lòng năm 2025 (%)	Mức tăng/giảm (%)
Việc tiếp cận dịch vụ giáo dục	88,2	89,5	Tăng 1,3
Cơ sở vật chất	79,8	77,3	Giảm 2,5
Môi trường giáo dục	86,7	87,3	Tăng 0,6
Hoạt động giáo dục	87,7	88,7	Tăng 1,0
Kết quả giáo dục	88,1	89,3	Tăng 1,2
Mức độ hài lòng chung	89,9	91,2	Tăng 1,3

1.6. Trên toàn thành phố

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

- Tổng số người tham gia khảo sát là 113.759 người, trong đó: Cấp Mầm non: 20.595 người; cấp Tiểu học: 35.652 người; Cấp THCS: 31.279 người; Cấp THPT 24.936 người (trong đó cha mẹ học sinh THPT: 11.458 người và 13.478 học sinh); 1297 học viên ở các Trung tâm GDNN-GDTX quận, huyện

1.6.2. Về dịch vụ giáo dục của nhà trường

a) Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường:

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục ở tất cả các cấp học tại các quận/huyện là rất cao.

- Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng (Tổng cộng):

+ Mầm non: Rất cao, với 79,2% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ Tiểu học: Rất cao, với 89,8% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ THCS: Cao, với 82,3% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ THPT (Cha mẹ học sinh): Khá cao, với 81,3% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ THPT (Học sinh): Cao, với 86,19% học sinh hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ GDNN-GDTX: Rất cao, với 94,4% học viên hài lòng hoặc rất hài lòng.

- Tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng (Tổng cộng): Luôn ở mức rất thấp ở tất cả các cấp học (thường dưới 5%), cho thấy các vấn đề nghiêm trọng về tiếp cận dịch vụ là rất hiếm.

- Tỷ lệ "Bình thường": Luôn chiếm một phần nhỏ nhưng đáng kể (khoảng 7-22% tùy cấp học), cho thấy vẫn có nhóm đối tượng chưa thực sự cảm thấy dịch vụ tiếp cận là tối ưu, đây là nhóm có tiềm năng để cải thiện.

Hệ thống giáo dục tại các quận/huyện đã làm rất tốt trong việc đảm bảo khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục cho người học ở mọi cấp độ, được đánh giá cao bởi cả phụ huynh và học sinh/học viên. Các vấn đề còn tồn tại chủ yếu là ở mức độ "bình thường" hoặc "không hài lòng" nhỏ lẻ tại một số địa phương, chứ không phải vấn đề nghiêm trọng mang tính hệ thống.

b) Về cơ sở vật chất của nhà trường:

- Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất trường học ở hầu hết các cấp học là khá tốt đến rất tốt, với đa số phản hồi là hài lòng hoặc rất hài lòng.

- Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng (Tổng cộng):

+ Mầm non: Khá cao, với 79,2% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ Tiểu học: Khá cao, với 76,5% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ THCS: Khá cao, với 87,48% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ THPT (Cha mẹ học sinh): Khá cao, với 82,8% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ THPT (Học sinh): Khá cao, với 84,2% học sinh hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ GDNN-GDTX: Thấp hơn so với các cấp khác, chỉ 63,8% học viên hài lòng hoặc rất hài lòng.

- Tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng (Tổng cộng): Luôn ở mức thấp ở hầu hết các cấp học (thường dưới 5%), cho thấy không có vấn đề nghiêm

trọng mang tính hệ thống. Tuy nhiên, có một số ngoại lệ ở GDNN-GDTX và một vài địa phương cụ thể.

- Tỷ lệ "Bình thường": Chiếm một phần đáng kể (khoảng 10-22% tùy cấp học), cho thấy tiềm năng cải thiện để nâng cao sự hài lòng.

Cơ sở vật chất trường học nhìn chung được đánh giá tốt, đặc biệt là ở cấp THCS, THPT và Tiểu học. Tuy nhiên, cấp GDNN-GDTX có mức độ hài lòng về cơ sở vật chất thấp hơn đáng kể, cho thấy đây là một lĩnh vực cần được ưu tiên cải thiện. Các khu vực cụ thể có tỷ lệ không hài lòng hoặc "bình thường" cao cần được đầu tư nâng cấp.

c) Về môi trường giáo dục của nhà trường:

Mức độ hài lòng về môi trường giáo dục ở tất cả các cấp học là rất tốt đến xuất sắc, với tỷ lệ hài lòng hoặc rất hài lòng cao vượt trội.

- Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng (Tổng cộng):

+ Mẫu non: Rất cao, với 90,13% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ Tiểu học: Rất cao, với 90,7% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ THCS: Rất cao, với 93,6% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ THPT (Cha mẹ học sinh): Rất cao, với 78,8% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ THPT (Học sinh): Rất cao, với 85,4% học sinh hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ GDNN-GDTX: Rất cao, với 98,5% học viên hài lòng hoặc rất hài lòng.

- Tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng (Tổng cộng): Luôn ở mức rất thấp ở tất cả các cấp học (thường dưới 6%), cho thấy các vấn đề nghiêm trọng về môi trường giáo dục là rất hiếm.

- Tỷ lệ "Bình thường": Chiếm một phần nhỏ nhưng đáng kể (khoảng 4-15% tùy cấp học), cho thấy vẫn có nhóm đối tượng chưa thực sự cảm thấy môi trường là tối ưu, đây là nhóm có tiềm năng để cải thiện.

Môi trường giáo dục tại các trường học ở mọi cấp độ được đánh giá rất cao, là một trong những điểm mạnh nổi bật của hệ thống giáo dục tại các quận/huyện được khảo sát. Sự hài lòng là phổ biến và các vấn đề tiêu cực gần như không đáng kể.

d) Về hoạt động chăm sóc, giáo dục của nhà trường:

Mức độ hài lòng về hoạt động giáo dục của nhà trường ở hầu hết các cấp học là rất tốt đến xuất sắc, với tỷ lệ hài lòng hoặc rất hài lòng cao vượt trội.

- Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng (Tổng cộng):

+ Mẫu non: Rất cao, với 95,85% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.

+ Tiểu học: Rất cao, với 91,4% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.

- + THCS: Rất cao, với 92,4% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.
- + THPT (Cha mẹ học sinh): Rất cao, với 94,59% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.
- + THPT (Học sinh): Rất cao, với 82,9% học sinh hài lòng hoặc rất hài lòng.
- + GDNN-GDTX: Cao, với 87,6% học viên hài lòng hoặc rất hài lòng.
- Tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng (Tổng cộng): Luôn ở mức rất thấp ở tất cả các cấp học (thường dưới 6%), cho thấy các vấn đề nghiêm trọng về hoạt động giáo dục là rất hiếm.
- Tỷ lệ "Bình thường": Chiếm một phần nhỏ nhưng đáng kể (khoảng 4-12% tùy cấp học), cho thấy vẫn có nhóm đối tượng chưa thực sự cảm thấy hoạt động là tối ưu, đây là nhóm có tiềm năng để cải thiện.

Hoạt động giáo dục trong các trường học ở mọi cấp độ được đánh giá rất cao, là một trong những điểm mạnh nổi bật của hệ thống giáo dục tại các quận/huyện được khảo sát. Sự hài lòng là phổ biến và các vấn đề tiêu cực gần như không đáng kể, cho thấy sự nỗ lực lớn trong việc cung cấp chất lượng giáo dục.

e) Về kết quả giáo dục của nhà trường:

Mức độ hài lòng về kết quả giáo dục ở tất cả các cấp học là rất tốt đến xuất sắc, với tỷ lệ hài lòng hoặc rất hài lòng cao vượt trội.

- Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng (Tổng cộng):
 - + Mầm non: Rất cao, với 93,4% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.
 - + Tiểu học: Rất cao, với 76,7% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.
 - + THCS: Rất cao, với 82,9% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.
 - + THPT (Cha mẹ học sinh): Rất cao, với 81,3% phụ huynh hài lòng hoặc rất hài lòng.
 - + THPT (Học sinh): Rất cao, với 86,19% học sinh hài lòng hoặc rất hài lòng.
 - + GDNN-GDTX: Rất cao, với 98,95% học viên hài lòng hoặc rất hài lòng.
- Tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng (Tổng cộng): Luôn ở mức rất thấp ở tất cả các cấp học (thường dưới 7%), cho thấy các vấn đề nghiêm trọng về kết quả giáo dục là rất hiếm.
- Tỷ lệ "Bình thường": Chiếm một phần nhỏ nhưng đáng kể (khoảng 1-15% tùy cấp học), cho thấy vẫn có nhóm đối tượng chưa thực sự cảm thấy kết quả là tối ưu, đây là nhóm có tiềm năng để cải thiện.

Kết quả giáo dục trong các trường học ở mọi cấp độ được đánh giá rất cao, là một trong những điểm mạnh nổi bật của hệ thống giáo dục tại các

quận/huyện được khảo sát. Sự hài lòng là phổ biến và các vấn đề tiêu cực gần như không đáng kể, cho thấy sự nỗ lực lớn trong việc nâng cao chất lượng học tập của học sinh/học viên.

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 Hải Phòng

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

- Mầm non: $HLI_{MN} = 0,9983$
- Tiểu học: $HLI_{TH} = 0,9539$
- Trung học cơ sở: $HLI_{THCS} = 0,905$
- Trung học phổ thông: $HLI_{THPT} = 0,8857$
- Đại học: $HLI_{DH} = 0,8664$

2.2. Chỉ số hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công của thành phố

Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công thành phố Hải Phòng được xây dựng trên cơ sở chỉ số hài lòng của 5 cấp, bậc học từ Mầm non, Tiểu học, Trung học sơ sở, Trung học phổ thông, Cao đẳng - Đại học với trọng số w_i , trong đó w_i là tỉ trọng học sinh/học viên công lập của cấp bậc học đó so với tổng số học sinh/học 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/học viên công lập từng cấp, bậc học, kết quả hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công thành phố Hải Phòng năm 2023 là **0,9260**, tương đương đạt **92,6%**.

2.3. Đánh giá chung

So với năm 2022, tỉ lệ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố năm 2023 giảm 1,66%. Trong đó, mức giảm cao nhất là cấp trung học phổ thông với mức giảm 3,93%. Cụ thể như sau:

Cấp học/Bậc học	Tỉ lệ hài lòng năm 2024 (%)	Tỉ lệ hài lòng năm 2025 (%)	Mức tăng/giảm (%)	Ghi chú
Mầm non	99,14	99,83	0,69	Tăng
Tiểu học	96,59	95,39	-1,2	Giảm
Trung học sơ sở	94,3	90,5	-3,8	Giảm
Trung học phổ thông	92,53	88,57	-3,96	Giảm
GDNN-GDTX	86,35	86,64	0,29	Tăng
Chỉ số hài lòng chung	94,26	92,6	-1,66	Giảm

Sự sụt giảm này có thể bắt nguồn từ những nguyên nhân sau:

- Có sự thay đổi về địa phương chọn khảo sát: năm 2023, việc khảo sát được thực hiện tại 04 quận, huyện là quận Kiến An, quận Dương Kinh, huyện Tiên Lãng và huyện Vĩnh Bảo. Nhìn chung, điều kiện kinh tế - xã hội của 04 địa phương này không cao như các quận, huyện còn lại (đã khảo sát năm 2021 và 2022). Điều này phần nào ảnh hưởng đến mức độ đánh giá của đối tượng tham gia khảo sát.

- Một số đơn vị được lựa chọn khảo sát chưa quan tâm, chưa sâu sát trong việc triển khai và hướng dẫn đối tượng khảo sát thực hiện.

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

Song song với những đánh giá về mức độ hài lòng đối với việc cung ứng dịch vụ giáo dục công, 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 cấp Tiểu học với 311 ý kiến, tiếp đến là bậc Đại học, cao đẳng với 249 ý kiến. Nội dung chủ yếu của các kiến nghị xung quanh các vấn đề sau:

- Về tiếp cận dịch vụ giáo dục:
 - + Mở rộng các hình thức thông tin: qua Zalo, qua Facebook, qua thư điện tử, qua Phiếu thông tin,....
 - + Cải thiện khâu tiếp phụ huynh đến liên hệ.
 - + Nâng cao chất lượng giải quyết công việc vì thủ tục còn rườm rà, thực hiện chậm.
- Về cơ sở vật chất:
 - + Trang bị mới bàn ghế, dụng cụ trong lớp học.
 - + Thường xuyên vệ sinh khu nhà vệ sinh.
 - + Trang bị thêm dụng cụ, công cụ học tập, đặc biệt là máy vi tính và thiết bị thí nghiệm thực hành.
- Về môi trường giáo dục:
 - + Trồng thêm nhiều cây xanh.
 - + Tổ chức thêm các hoạt động để tăng cường đoàn kết cho người học.
- Về hoạt động giáo dục:
 - + Tăng các giờ học thực hành, giờ trải nghiệm, nghiên cứu thực tế cho người học.
 - + Quan tâm hơn đến việc giáo dục kỹ năng sống, kỹ năng mềm cho người học.
- Về kết quả giáo dục:
 - + Quan tâm hơn đến công tác giáo dục thể chất cho người học.

+ Chú trọng bồi dưỡng kỹ năng xử lý, giải quyết tình huống cho người học.

Đây chính là cơ sở để 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 trong thời gian tới.

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

1. Ưu điểm, thuận lợi

- Công tác điều tra, khảo sát sự hài lòng của người dân được thực hiện đúng đối tượng và phạm vi. 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.

- Công tác triển khai hoạt động khảo sát được sự phối hợp của lãnh đạo phòng giáo dục và đào tạo, các cơ sở giáo dục.

- Được sự phối hợp nhiệt tình của phụ huynh và học sinh, học viên.

2. Hạn chế, khó khăn

- Chưa bố trí được kinh phí cho việc tổ chức hoạt động khảo sát.

- Việc kiểm tra, rà soát các ý kiến trả lời của cán bộ điều tra đôi khi chưa kỹ, dẫn đến còn nhiều trường hợp không có phương án trả lời.

IV. Phương hướng trong thời gian tới

Để nâng cao tỉ lệ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố, thời gian tới, đề nghị các địa phương, các cơ sở đào tạo và cơ sở giáo dục quan tâm thực hiện một số nội dung sau:

- Tiếp tục công khai đầy đủ, kịp thời và có hệ thống các thông tin về tuyển sinh, nhập học, kết quả học tập của học sinh, thủ tục hành chính, học phí và các khoản thu khác bằng nhiều kênh thông tin khác nhau, đảm bảo mọi người dân đều tiếp cận thông tin một cách đầy đủ, chính xác, kịp thời.

- Tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường để phục vụ tốt hoạt động dạy và học.

- Tạo môi trường giáo dục an toàn, thân thiện. Chú trọng văn minh giao tiếp giữa nhà trường với các tổ chức và cá nhân, đảm bảo cho các tổ chức và cá nhân tiếp cận một cách thuận lợi.

- Xây dựng phương pháp học tập phù hợp, tạo sự hứng thú cho học sinh, phát huy tính tích cực, tự giác, chủ động, sáng tạo của học sinh.

- Đẩy mạnh các hoạt động giáo dục ngoài giờ lên lớp, đặc biệt là những hoạt động giúp học sinh rèn kỹ năng sống, các hoạt động thể dục thể thao, góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả giáo dục.

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 Hải Phòng năm 2025./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Nội vụ;
- UBND quận, huyện, thành phố;
- Phòng GDĐT các quận, huyện, thành phố;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Trung tâm GDNN-GDTX quận, huyện; thành phố
- Công TTĐT Sở GDĐT;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Uông Minh Long