|  |  |
| --- | --- |
| UBND TỈNH LÂM ĐỒNG**SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**Số: /BC-SGDĐT | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc***Lâm Đồng, ngày tháng 6 năm 2025* |

**BÁO CÁO**

**Kết quả triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với**

**dịch vụ giáo dục công năm 2025**

Căn cứ các Quyết định của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo: Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/07/2023 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-BGDĐT ngày 05/12/2024 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;

Căn cứ Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/4/2025 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn phương pháp do lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Căn cứ Công văn số 3608/UBND-GD ngày 09/4/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lâm Đông về việc do lường sự hài lòng của người dân dối với dịch vụ công.

Sở Giáo dục và Đào tạo Lâm Đồng báo cáo kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2024-2025, cụ thể như sau:

**I. Công tác triển khai**

Ban hành Quyết định số 221/QĐ-SGDĐT ngày 16/4/2025 về việc thành lập Hội đồng khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2024-2025; Kế hoạch số 22/KH-SGDĐT ngày 23/4/2025 về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2024-2025.

**II. Tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục**

**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 lí 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.

**2. Nội dung đo lường sự hài lòng**

Thực hiện theo bộ công cụ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được ban hành tại Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ trưởng Bộ GDĐT. Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người dân theo bộ câu hỏi của Bộ GDĐT, gồm 5 nhóm tiêu chí sau đây:

- Nhóm tiêu chí về tiếp cận dịch vụ;

- Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất, trang thiết bị;

- Nhóm tiêu chí về môi trường giáo dục;

- Nhóm tiêu chí về hoạt động giáo dục;

- Sự phát triển và tiến bộ của người học.

Đối tượng tham gia khảo sát:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cấp học/Trình độ đào tạo** | **Đối tượng** |
| Giáo dục Mầm non | Cha mẹ học sinh |
| Giáo dục Tiếu học | Cha mẹ học sinh |
| Giáo dục THCS | Cha mẹ học sinh |
| Giáo dục THPT | Cha mẹ học sinh và Học sinh |
| Giáo dục thường xuyên/ giáo dục nghề nghiệp | Học viên |

**3. Mẫu khảo sát**

- Cơ sở giáo dục mầm non:30% số cơ sở giáo dục mầm non trong toàn tỉnh/thành phố (gồm: 15% số cơ sở giáo dục mầm non tại khu vực thành thị, 15% khu vực nông thôn/miền núi);

- Cơ sở giáo dục tiểu học: 30% số cơ sở giáo dục tiểu học trong toàn tỉnh/thành phố (gồm: 15% số cơ sở giáo dục tiểu học tại khu vực thành thị, 15% khu vực nông thôn/miền núi);

- Cơ sở giáo dục trung học cơ sở: 30% số cơ sở giáo dục trung học cơ sở trong toàn tỉnh (gồm: 15% số cơ sở giáo dục trung học cơ sở tại khu vực thành thị, 15% số cơ sở giáo dục trung học cơ sở tại khu vực nông thôn/miền núi);

- Cơ sở giáo dục trung học phổ thông: 50% số cơ sở giáo dục trung học phổ thông trong toàn tỉnh (gồm 25% số cơ sở giáo dục trung học phổ thông tại khu vực thành thị, 25% khu vực nông thôn/miền núi);

- Trung tâm giáo dục nghề nghiệp - giáo dục thường xuyên: 50% trung tâm (gồm: 25% số cơ sở giáo dục thường xuyên/giáo dục nghề nghiệp tại khu vực thành thị, 25% khu vực nông thôn/miền núi).

- Chọn học sinh (HS), phụ huynh học sinh (PHHS) và học viên (HV) tham gia khảo sát:

Việc chọn HS, PHHS và HV để khảo sát được chúng tôi tiến hành theo phưong pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản và được thực hiện như sau:

*Bước 1.* Tính số lượng cần khảo sát (cỡ mẫu) theo công thức:

$$n=\frac{N}{1+N\*xe^{2}} (I)$$

*Trong đó:* Với N là tổng số học sinh/học viên/cha mẹ học sinh toàn trường (tính tại thời điểm khảo sát) và sai số e cho phép 5% (hay độ tin cậy 95% trở lên), cỡ mẫu n là sô lượng đối tưọng được chọn khảo sát

*Bước 2.* Tính khoảng cách mẫu: Khoảng cách mẫu (kí hiệu là k) được tính bằng công thức: $k=\frac{N}{n} \left(II\right)$

*Trong đó*: N là tổng số học sinh/học viên/cha mẹ học sinh toàn trường và *n* là cỡ mẫu.

*Bước 3.* Tiến hành chọn ngẫu nhiên để đủ số lưọng HS và PHHS cần khảo sát theo cỡ mẫu đã tính được ở Bước 1.

\* Kết quả chọn được mẫu tham gia khảo sát như sau:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Cơ sở** | **Tổng số CS** | **Số CS KS** | **Tỉ lệ CS KS** | **SL HS** | **SL KS** | **Đối tưọng KS** |
| 1 | Giáo dục Mầm non | 150 | 51 | 34% | 16.489 | 9.219 | PHHS |
| 2 | Giáo dục Tiếu học | 212 | 64 | 30% | 42.133 | 14.543 | PHHS |
| 3 | Giáo dục THCS | 155 | 49 | 31% | 39.683 | 12.189 | PHHS |
| 4 | Giáo dục THPT | 59 | 30 | 51% | 29.684 | 9.278 | PHHS và HS |
| 5 | TT GDNN/GDTX | 10 | 5 | 50% | 1.313 | 650 | Học viên |

**4. Phương pháp thực hiện**

- Phát phiếu khảo sát trực tiếp.

- Sử dụng phương pháp điều tra (theo mẫu phiếu khảo sát), thống kê nhằm xác định tình hình thực tiễn mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

- Tổ chức nhập liệu, xử lý và phân tích dữ liệu bằng phần mềm Excel; phân tích, tổng hợp đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

**5. Tổ chức triển khai tại cơ sở giáo dục**

- Thành lập Hội đồng khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

- Lập Kế hoạch triển khai nhiệm vụ khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục côn.

- Thành lập Tổ khảo sát sự hài lòng của người dân do Hiệu trưởng/ thủ trưởng đơn vị làm Tổ trưởng; Phân công cụ thể các thành viên triển khai theo kế hoạch.

- Thời gian thực hiện: Tháng 5 năm 2025.

**III. Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công**

**1. Đặc điểm đối tượng khảo sát**

*1.1 Học viên GDNN/GDTX*

Đối tượng khảo sát là học sinh đang theo học tại trường, được lựa chọn từ ba khối lớp 10, 11 và 12, đảm bảo theo tỉ lệ mẫu khảo sát, tính đại diện về khu vực, độ tuổi, giới tính và thành phần dân tộc trong tỉnh và toàn tỉnh.

Về độ tuổi:

- Học viên GDNN/GDTX có năm sinh từ 1980 đến 2009: Qua khảo sát cho thấy tinh thần học tập của người dân rất tốt.

- Học viên có năm sinh từ 2007 đến 2009, tương ứng với các độ tuổi từ 15 đến 18, đúng với độ tuổi trung bình của học sinh trung học phổ thông.

- Thành phần dân tộc của học sinh/ học viên khá đa dạng, gồm: người Kinh và các dân tộc thiểu số như Churu, K’ho, Tầy, Nùng, Hoa, Thái, Châu mạ thể hiện tính đa dạng văn hóa trong nhà trường.

- Về tỉ lệ nam/nữ: 650 học viên được chọn mẫu khảo sát đang theo học hệ GDNN/GDTX thì học viên nam chiếm tỉ lệ cao (470 học viên, tỉ lệ 72%) so với nữ (180 học viên, tỉ lệ 28%).

Việc khảo sát trên đối tượng học sinh với đặc điểm phong phú về giới tính, lứa tuổi và dân tộc giúp đảm bảo kết quả phản ánh sát thực trạng, nhu cầu và mức độ hài lòng của các em đối với các dịch vụ công trong nhà trường hiện nay.

*1.2 Học sinh THPT*

Đối tượng khảo sát là học sinh đang theo học tại các trường trung học phổ thông, được lựa chọn từ tỉ lệ mẫu khảo sát với ba khối lớp 10, 11 và 12, đảm bảo tính đại diện về vùng núi và thành thị, độ tuổi, giới tính và thành phần dân tộc trong toàn tỉnh. Tổng số học sinh tham gia khảo sát là 7970, trong đó nam là 3.591 học sinh (45,06%), nữ là 4.379 học sinh (54,94%).

- Về độ tuổi: học sinh có năm sinh từ 2007 đến 2009, tương ứng với các độ tuổi từ 15 đến 18, đúng với độ tuổi trung bình của học sinh trung học phổ thông.

- Thành phần dân tộc của học sinh khá đa dạng, gồm: người Kinh và các dân tộc thiểu số như Churu, K’ho, Mường, Hoa, Tày, Nùng, Thái, ... thể hiện tính đa dạng văn hóa trong nhà trường.

Việc khảo sát trên đối tượng học sinh với đặc điểm phong phú về giới tính, lứa tuổi và dân tộc giúp đảm bảo kết quả phản ánh sát thực trạng, nhu cầu và mức độ hài lòng của các em đối với các dịch vụ công trong nhà trường hiện nay (*đính kèm Phụ lục 1*).

**2. Phụ huynh học sinh**

Trong tổng số phụ huynh học sinh được khảo sát, phần lớn thuộc dân tộc Kinh, với một số nhỏ thuộc các dân tộc khác như Kơ ho, Churu, Mạ, Tầy, Nùng, Mường và Hoa. Năm sinh của phụ huynh ở các bậc học từ mầm non đến trung phổ thông tham gia khảo sát là từ năm 1950 đến 2001, nhưng chủ yếu tập trung ở các nhóm tuổi từ những năm 1970 đến 1990, thể hiện đa dạng về thế hệ.

- Về trình độ học vấn: Phần lớn phụ huynh có trình độ trung học phổ thông trở lên chiếm trên 70% số mẫu khảo sát, còn lại có trình độ trung học cơ sở khoản 25%, số ít còn lại có trình độ tiểu học hoặc trình độ khác chiếm 5%. Trình độ học sau trung học phổ thông chiếm tỷ lệ 30% tổng số mẫu, phản ánh sự quan tâm đến giáo dục ở mức cao hơn trong một bộ phận phụ huynh.

- Về nghề nghiệp, đa dạng về ngành nghề từ công viên chức nhà nước, kỹ sư, bác sĩ nhưng phần lớn phụ huynh làm nông hoặc các công việc liên quan đến nông nghiệp chiếm tỷ trọng lớn nhất, tiếp theo là các nghề kinh doanh nhỏ, buôn bán, công nhân viên chức, giáo viên, và các ngành nghề dịch vụ như làm tóc, kế toán, phóng viên, kỹ thuật, và các ngành nghề thủ công. Một số ít phụ huynh là học sinh hoặc đang đi học, cũng có phụ huynh đã nghỉ hưu hoặc làm nội trợ (*đính kèm Phụ lục 2*).

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

*3.1**Điểm hài lòng*

3.1.1Đối với Giáo dục mầm non: khảo sát 9.219 phụ huynh học sinh

- Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: Có 97,66% người hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường.

- Về cơ sở vật chất của nhà trường: Có 96,41% người hài lòng với cơ sở vật chất của nhà trường phục vụ dạy học và giáo dục.

- Về môi trường giáo dục của nhà trường: Có 98,71% người hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường.

- Về hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ của nhà trường: Có 98,09% người hài lòng về hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ của nhà trường.

- Về kết quả sự phát triển và tiến bộ của người học: Có 97,96% người hài lòng về kết quả giáo dục của nhà trường.

(*Đính kèm Phụ lục 3, 4, 5, 6, 7*).

3.1.2Đối với Giáo dục tiểu học: khảo sát 14.543 phụ huynh học sinh

- Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: Có 94,12% người hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường.

- Về cơ sở vật chất của nhà trường: Có 89,47% người hài lòng với cơ sở vật chất của nhà trường phục vụ dạy học và giáo dục.

- Về môi trường giáo dục của nhà trường: Có 94,58% người hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường.

- Về hoạt động chăm sóc, giáo dục học sinh của nhà trường: Có 94,69% người hài lòng về hoạt động chăm sóc, giáo dục của nhà trường.

- Về kết quả sự phát triển và tiến bộ của người học: Có 91,75% người hài lòng về kết quả giáo dục của nhà trường.

(*Đính kèm Phụ lục 3, 4, 5, 6, 7*).

3.1.3Đối với Giáo dục trung học cơ sở: khảo sát 12.189 phụ huynh học sinh

- Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: Có 87,87% người hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường.

- Về cơ sở vật chất của nhà trường: Có 82,19% người hài lòng với cơ sở vật chất của nhà trường phục vụ dạy học và giáo dục.

- Về môi trường giáo dục của nhà trường: Có 89,54% người hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường.

- Về hoạt động chăm sóc, giáo dục học sinh của nhà trường: Có 89,84% người hài lòng về hoạt động chăm sóc, giáo dục của nhà trường.

- Về kết quả sự phát triển và tiến bộ của người học: Có 87,33% người hài lòng về kết quả giáo dục của nhà trường.

(*Đính kèm Phụ lục 3, 4, 5, 6, 7*).

3.1.4Đối với Giáo dục trung học phổ thông:

a) Khảo sát 7.860 phụ huynh học sinh

- Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: Có 86,75% người hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường.

- Về cơ sở vật chất của nhà trường: Có 81,53% người hài lòng với cơ sở vật chất của nhà trường phục vụ dạy học và giáo dục.

- Về môi trường giáo dục của nhà trường: Có 85,14% người hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường.

- Về hoạt động chăm sóc, giáo dục học sinh của nhà trường: Có 86,97% người hài lòng về hoạt động chăm sóc, giáo dục của nhà trường.

- Về kết quả sự phát triển và tiến bộ của người học: Có 86,89% người hài lòng về kết quả giáo dục của nhà trường.

(*Đính kèm Phụ lục 3, 4, 5, 6, 7*).

b) Khảo sát 7.979 học sinh

- Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: Có 86,27% học sinh hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường.

- Về cơ sở vật chất của nhà trường: Có 79,66% học sinh hài lòng với cơ sở vật chất của nhà trường phục vụ dạy học và giáo dục.

- Về môi trường giáo dục của nhà trường: Có 85,21% học sinh hài lòng với môi trường giáo dục của nhà trường.

- Về hoạt động chăm sóc, giáo dục học sinh của nhà trường: Có 85,13% học sinh hài lòng về hoạt động chăm sóc, giáo dục của nhà trường.

- Về kết quả sự phát triển và tiến bộ của người học: Có 84,87% học sinh hài lòng về kết quả giáo dục của nhà trường.

(Đ*ính kèm Phụ lục 3, 4, 5, 6, 7*).

3.1.5Đối với Giáo dục thường xuyên: khảo sát 650 học viên

- Về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường: Có 84,37% học viên hài lòng với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của Trung tâm.

- Về cơ sở vật chất của nhà trường: Có 68,46% học viên hài lòng với cơ sở vật chất của nhà trường phục vụ dạy học.

- Về môi trường giáo dục của nhà trường: Có 84,00% học viên hài lòng với môi trường giáo dục của Trung tâm.

- Về hoạt động chăm sóc, giáo dục của nhà trường: Có 82,12% học viên hài lòng về hoạt động chăm sóc, giáo dục của Trung tâm.

- Về kết quả sự phát triển và tiến bộ của người học: Có 82,43% học viên hài lòng về kết quả giáo dục của Trung tâm.

(*Đính kèm Phụ lục 8*).

*3.2.**Tỷ lệ hài lòng*

Trên toàn tỉnh thực hiện khảo sát 45.879 đối tượng, cụ thể như sau:

- Đối với Giáo dục mầm non có 9.219 người được khảo sát thì có tỉ lệ hài lòng chung là 97,73%.

- Đối với Giáo dục tiểu học có 14.543 người được khảo sát thì có tỉ lệ hài lòng chung là 92,64%

- Đối với Giáo dục trung học cơ sở có 12.189 người được khảo sát thì có tỉ lệ hài lòng chung là 87,08%

- Đổi với Giáo dục trung học phổ thông có 9.278 người được khảo sát thì có tỉ lệ hài lòng chung là 85,12%

- Đối với Giáo dục thường xuyên có 650 người được khảo sát thì có tỉ lệ hài lòng chung là 80,14%.

(*Đính kèm Phụ lục 8, 9*).

*3.3 Chỉ số hài lòng theo mong đợi của người được khảo sát*

- Đối với Giáo dục mầm non tỉ lệ đám ứng mong đợi của phụ huynh học sinh là 94,66%

- Đối với Giáo dục tiểu học tỉ lệ đám ứng mong đợi của phụ huynh học sinh là 90,71%

- Đối với Giáo dục trung học cơ sở tỉ lệ đám ứng mong đợi của phụ huynh học sinh là 89,90%

- Đổi với Giáo dục trung học phổ thông

+ Tỉ lệ đám ứng mong đợi của phụ huynh học sinh là 89,24%

+ Tỉ lệ đám ứng mong đợi của học sinh là 93,72%

- Đối với Giáo dục thường xuyên tỉ lệ đám ứng mong đợi của học viên là 92,57%.

(*Đính kèm Phụ lục 10*).

**IV. Đánh giá và kiến nghị nâng cao chất lượng giáo dục**

**1. Đánh giá**

- Nhận xét, đánh giá:

+ Qua kết quả khảo sát và xử lý số liệu sự hài lòng của người dân đối với giáo dục công khoảng 88,54% nên việc quan tâm đầu tư cho phát triển giáo dục trong thời gian tới là rất cần thiết.

+ Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân về cơ sở vật chất, hoạt động chăm sóc, giáo dục khoảng 85,43%. Qua thực tiễn hiện nay, cơ sở vật chất một số đơn vị trường học chưa được quan tâm, đầu tư đúng mức; diện tích phòng học chưa bảo đảm theo quy định; sân chơi, bãi tập thiếu diện tích do không có quỹ đất để mở rộng.

+ 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. Điều này phản ánh rõ nhất qua số lượng các ý kiến phân vân trong các phương án trả lời.

+ 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 tỉnh. 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,…

- Nguyên nhân khách quan: Cơ sở vật chất một số trường chưa bảo đảm do không có quỹ đất để bố trí.

- Nguyên nhân chủ quan: Cán bộ quản lý một số đơn vị trường học chưa quan tâm đến công tác kiểm định chất lượng nên thụ động trong việc tham mưu các cấp đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất cho dạy học.

**2. Hạn chế**

- Kinh phí phục vụ cho việc triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công không được cấp riêng mà chỉ sử dụng trong nguồn kinh phí chi thường xuyên của các đơn vị, nên không thực hiện việc chi trả tiền cho đối tượng tham gia cung cấp thông tin phiếu khảo sát.

- Cán bộ, công chức, viên chức trong Hội đồng điều tra cấp tỉnh triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công hầu hết thực hiện nhiệm vụ kiêm nhiệm; đồng thời chưa tham gia các lớp tập huấn nên thiếu kinh nghiệm và lúng túng khi triển khai thực hiện.

 - Phần mềm nhập xử lý dữ liệu phiếu khảo sát chủ yếu là sử dụng Excel nên khó khăn cho công tác xử lý, đánh giá.

- Một số cá nhân chưa nghiêm túc trong việc điền phiếu điều tra, chưa quan tâm đến việc cung cấp thông tin khảo sát.

**3. Đề xuất, kiến nghị: Đề xuất giải pháp, kiến nghị với các cơ quan, cá nhân có thẩm quyền, liên quan.**

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

Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền về các dịch vụ giáo dục công trên các phương tiện thông tin: Báo chí, truyền hình, truyền thanh, các trang thông tin điện tử, bảng tin, các cuộc họp, hội nghị, ... Tuyên truyền về dịch vụ giáo dục sẽ tạo chuyển biến nhận thức và sự đồng thuận cho nhân dân đối với các dịch vụ giáo dục công.

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

- Chính phủ, Bộ GDĐT, UBND tỉnh Lâm Đồng quan tâm tăng cường các nguồn lực đầu tư cho giáo dục; chi ngân sách nhà nước theo hướng ưu tiên cho giáo dục với vai trò là quốc sách hàng đầu.

- Tăng cường xã hội hóa giáo dục, nâng cao hiệu quả, đa dạng hóa nguồn lực tài chính cho phát triển giáo dục và đào tạo. Cùng với đó, tăng cường các chính sách nhằm thu hút các nguồn tài trợ từ các tổ chức, cá nhân trong, ngoài tỉnh và nước ngoài đầu tư vào giáo dục, trong đó khuyến khích thành lập các trường tư thục đa cấp chất lượng cao.

 *3.3. Giải pháp nâng cao môi trường giáo dục*

- Nâng cao năng lực quản lý của cán bộ quản lý giáo dục, đổi mới phương pháp, kỹ thuật dạy học tại các đơn vị, trường học công lập toàn tỉnh.

- Nâng cao hiệu quả trong công tác quản lý, chỉ đạo triển khai thực hiện nhiệm vụ nhằm triển khai có hiệu quả các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, quy định, cũng như các chương trình, kế hoạch của cấp trên; tăng cường học tập và vận dụng những mô hình hay, phương pháp mới phù hợp với xu thế và tình hình thực tế tại địa phương, đơn vị để triển khai thực hiện.

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

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

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

- Tăng cường công tác đổi mới phương pháp, kỹ thuật dạy học; đổi mới công tác kiểm tra, đánh gia học sinh nhằm bảo đảm việc thực hiện kiểm tra, đánh giá học sinh là một quá trình học tập rèn luyện của học sinh.

- Chủ động xây dựng kế hoạch giáo dục của nhà trường, kế hoạch giáo dục tổ bộ môn, kế hoạch giáo dục của giáo viên phù hợp tình hình thực tiễn; đầu tư soạn giảng để phát huy tính tích cực của học sinh; đồng thời chuyển từ hình thức dạy học thụ động sang hình thức dạy học chủ động lấy học sinh làm trung tâm để đáp ứng yêu cầu về phát triển phẩm chất, năng lực học sinh theo quy định Chương trình GDPT 2028.

- Cán bộ quản lý, giáo viên thường xuyên tự đào tạo, bồi dưỡng cập nhật và nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ. Xây dựng kế hoạch tự bồi dưỡng tránh dàn trải, chuyên sâu và nội dung bồi dưỡng phải bám sát nhu cầu thực tế, tạo động lực để cán bộ quản lý, giáo viên bảo đảm thời gian tham gia học tập, nâng cao trình độ chuyên môn đáp ứng yêu cầu đổi mới 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 tỉnh Lâm Đồng năm 2025 của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Lâm Đồng./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận*:** - Văn phòng Bộ GDĐT; - UBND tỉnh Lâm Đồng;- Giám đốc, các Phó Giám đốc Sở;- Website Sở;- Lưu: VT, TCHC. | **KT. GIÁM ĐỐC****PHÓ GIÁM ĐỐC****Trần Đức Minh** |

**Phụ lục 1: Bảng thống kê giới tính và số học sinh theo khối lớp**

|  |
| --- |
| **1. Học sinh khối trung học phổ thông** |
| Giới tính |  |  |
| Nam | 3.591 | 45,06% |
| Nữ | 4.379 | 54,94% |
| Dân tộc |  |  |
| Kinh | 6.778 | 85,04% |
| Khác | 1.192 | 14,96% |
| Trình độ học vấn: |  |  |
| Lớp 10 | 2.988 | 37,49% |
| Lớp 11 | 2.583 | 32,41% |
| Lớp 12 | 2.399 | 30,10% |
| **Tổng cộng** | **7.970** | **100%** |
| **2. Học viên khối Giáo dục thưòng xuyên** |
| Giới tính |  |  |
| Nam | 470 | 72% |
| Nữ | 180 | 28% |
| Dân tộc |  |  |
| Kinh | 535 | 82% |
| Khác | 115 | 18% |
| Trình độ học vấn: |  |  |
| Lớp 10 | 193 | 30% |
| Lớp 11 | 288 | 44% |
| Lớp 12 | 169 | 26% |
| **Tổng cộng** | **650** | **100%** |

**Phụ lục 2: Thông tin chung về đối tượng khảo sát**

|  |
| --- |
| **1. Phụ huynh học sinh khối mầm non** |
| Giới tính |  |  |
| Nam | 2.518 | 27,31% |
| Nữ | 6.701 | 72,69% |
| Dân tộc |  |  |
| Kinh | 6.339 | 68,76% |
| Khác | 2.880 | 31,24% |
| **Trình độ học vấn:** |  |  |
| Tiểu học | 426 | 4,62% |
| Trung học cơ sở | 1576 | 17,10% |
| Trung học phổ thông | 3575 | 38,78% |
| Sơ cấp, Trung cấp, Cao đẳng, Đại học, Trên đại học | 3597 | 39,02% |
| Khác | 45 | 0,49% |
| **Tổng cộng** | **9219** | **100%** |
| **2. Phụ huynh học sinh khối tiểu học** |
| Giới tính |  |  |
| Nam | 4.314 | 29,7% |
| Nữ | 10.229 | 70,3% |
| Dân tộc |  |  |
| Kinh | 11.100 | 76,3% |
| Khác | 3.443 | 23,7% |
| **Trình độ học vấn:** |  |  |
| Tiểu học | 1.051 | 7,23% |
| Trung học cơ sở | 2.780 | 19,12% |
| Trung học phổ thông | 4.923 | 33,85% |
| Sơ cấp, Trung cấp, Cao đẳng, Đại học, Trên đại học | 5.788 | 39,80% |
| Khác | 1 | 0,01% |
| **Tổng cộng** | **14.543** | **100%** |
| **3. Phụ huynh học sinh khối THCS** |
| Giới tính |  |  |
| Nam | 4.243 | 34,8% |
| Nữ | 7.946 | 65,2% |
| Dân tộc |   |   |
| Kinh | 9.432 | 77,4% |
| Khác | 2.757 | 22,6% |
| **Trình độ học vấn:** |  |  |
| Tiểu học | 514 | 4,22% |
| Trung học cơ sở | 2.835 | 23,26% |
| Trung học phổ thông | 4.697 | 38,53% |
| Sơ cấp, Trung cấp, Cao đẳng, Đại học, Trên đại học | 4.096 | 33,60% |
| Khác | 47 | 0,39% |
| **Tổng cộng** | **12.189** | 100% |
| **4. Phụ huynh học sinh khối THPT** |
| Giới tính |  |  |
| Nam | 3.442 | 43,79% |
| Nữ | 4.418 | 56,21% |
| Dân tộc |  |  |
| Kinh | 6.758 | 85,98% |
| Khác | 1.102 | 14,02% |
| **Trình độ học vấn:** |  |  |
| Tiểu học | 447 | 5,69% |
| Trung học cơ sở | 1.716 | 21,83% |
| Trung học phổ thông | 3.406 | 43,33% |
| Sơ cấp, Trung cấp, Cao đẳng, Đại học, Trên đại học | 2.271 | 28,89% |
| Khác | 20 | 0,25% |
| **Tổng cộng** | **7.860** | **100%** |

**Phụ lục 3: Tỷ lệ hài lòng về mức độ tiếp cận dịch vụ giáo dục công**

**Về tiếp cận dịch vụ giáo dục**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Cha mẹ HS khối mầm non** | **Cha mẹ HS khối tiểu học** | **Cha mẹ HS khối THCS** | **Cha mẹ HS khối THPT** | **Học sinh khối THPT** |
|  | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** |
| Rất hài lòng | 33.256 | 72,15 | 33.901 | 58,28 | 27.063 | 44,41 | 15.132 | 47,70 | 11.990 | 50,15 |
| Hài lòng | 11.761 | 25,51 | 20.853 | 35,85 | 26.492 | 43,47 | 12.400 | 39,09 | 8.636 | 36,12 |
| Bình thường | 1.033 | 2,24 | 3.290 | 5,66 | 7.018 | 11,52 | 3.984 | 12,56 | 3.092 | 12,93 |
| Không hài lòng | 35 | 0,08 | 99 | 0,17 | 312 | 0,51 | 171 | 0,54 | 150 | 0,63 |
| Rất Không hài lòng | 10 | 0,02 | 29 | 0,05 | 60 | 0,10 | 37 | 0,12 | 42 | 0,18 |
| **Tổng** | **46.095** | **100** | **58.172** | **100** | **60.945** | **100** | **31.724** | **100** | **23.910** | **100** |

**Phụ lục 4: Tỷ lệ hài lòng về mức độ tiếp cận dịch vụ giáo dục công**

**Về cơ sở vật chất**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Cha mẹ HS khối mầm non** | **Cha mẹ HS khối tiểu học** | **Cha mẹ HS khối THCS** | **Cha mẹ HS khối THPT** | **Học sinh khối THPT** |
|  | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** |
| Rất hài lòng | 36.765 | 66,49 | 58.826 | 57,79 | 30.190 | 35,38 | 22.814 | 41,09 | 24.286 | 43,53 |
| Hài lòng | 16.549 | 29,93 | 37.460 | 36,80 | 39.933 | 46,80 | 22.415 | 40,38 | 20.159 | 36,13 |
| Bình thường | 1.860 | 3,36 | 5.302 | 5,21 | 13.794 | 16,17 | 9.472 | 17,06 | 9.547 | 17,11 |
| Không hài lòng | 98 | 0,18 | 178 | 0,17 | 1.193 | 1,40 | 696 | 1,25 | 1.444 | 2,59 |
| Rất Không hài lòng | 25 | 0,05 | 35 | 0,03 | 213 | 0,25 | 120 | 0,22 | 354 | 0,63 |
| **Tổng** | **55.297** | **100** | **101.801** | **100** | **85.323** | **100** | **55.517** | **100** | **55.790** | **100** |

**Phụ lục 5: Tỷ lệ hài lòng về mức độ tiếp cận dịch vụ giáo dục công**

**Về môi trường giáo dục**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Cha mẹ HS khối mầm non** | **Cha mẹ HS khối tiểu học** | **Cha mẹ HS khối THCS** | **Cha mẹ HS khối THPT** | **Học sinh khối THPT** |
|  | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** |
| Rất hài lòng | 41.120 | 74,34 | 58.826 | 57,79 | 38.402 | 45,01 | 26.564 | 47,85 | 29.156 | 52,26 |
| Hài lòng | 13.480 | 24,37 | 37.460 | 36,80 | 37.984 | 44,52 | 20.711 | 37,31 | 18.381 | 32,95 |
| Bình thường | 681 | 1,23 | 5.302 | 5,21 | 8.346 | 9,78 | 7.498 | 13,51 | 7.499 | 13,44 |
| Không hài lòng | 20 | 0,04 | 178 | 0,17 | 465 | 0,55 | 575 | 1,04 | 530 | 0,95 |
| Rất Không hài lòng | 12 | 0,02 | 35 | 0,03 | 116 | 0,14 | 169 | 0,30 | 224 | 0,40 |
| **Tổng** | **55.313** | **100** | **101.801** | **100** | **85.313** | **100** | **55.517** | **100** | **55.790** | **100** |

**Phụ lục 6: Tỷ lệ hài lòng về mức độ tiếp cận dịch vụ giáo dục công**

**Về hoạt động giáo dục**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Cha mẹ HS khối mầm non** | **Cha mẹ HS khối tiểu học** | **Cha mẹ HS khối THCS** | **Cha mẹ HS khối THPT** | **Học sinh khối THPT** |
|  | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** |
| Rất hài lòng | 26.665 | 72,31 | 23.921 | 54,83 | 15.433 | 42,20 | 19.203 | 48,43 | 20.398 | 51,19 |
| Hài lòng | 9.507 | 25,78 | 17.392 | 39,86 | 17.419 | 47,64 | 15.271 | 38,51 | 13.527 | 33,94 |
| Bình thường | 672 | 1,82 | 2.267 | 5,196 | 3.571 | 9,77 | 4.880 | 12,31 | 5.416 | 13,59 |
| Không hài lòng | 22 | 0,06 | 35 | 0,08 | 123 | 0,34 | 248 | 0,63 | 355 | 0,89 |
| Rất Không hài lòng | 10 | 0,03 | 14 | 0,032 | 21 | 0,06 | 53 | 0,13 | 154 | 0,39 |
| **Tổng** | **36.876** | **100** | **43.629** | **100** | **36.567** | **100** | **39.655** | **100** | **39.850** | **100** |

**Phụ lục 7: Tỷ lệ hài lòng về mức độ tiếp cận dịch vụ giáo dục công**

**Về kết quả giáo dục**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Cha mẹ HS khối mầm non** | **Cha mẹ HS khối tiểu học** | **Cha mẹ HS khối THCS** | **Cha mẹ HS khối THPT** | **Học sinh khối THPT** |
|  | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** |
| Rất hài lòng | 26.402 | 71,60 | 28.740 | 49,41 | 24.014 | 39,40 | 19400 | 48,92 | 19787 | 49,65 |
| Hài lòng | 9.721 | 26,36 | 24.635 | 42,35 | 29.208 | 47,93 | 15038 | 37,92 | 14035 | 35,22 |
| Bình thường | 728 | 1,97 | 4.630 | 7,959 | 7.399 | 12,14 | 4937 | 12,45 | 5619 | 14,10 |
| Không hài lòng | 14 | 0,04 | 120 | 0,206 | 245 | 0,40 | 251 | 0,63 | 319 | 0,80 |
| Rất Không hài lòng | 11 | 0,03 | 47 | 0,081 | 79 | 0,13 | 29 | 0,07 | 90 | 0,23 |
| **Tổng** | **36.876** | **100** | **58.172** | **100** | **60.945** | **100** | **39655** | **100** | **39850** | **100** |

**Phụ lục 8: Sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công**

**Học viên khối GDTX**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tiếp cận dịch vụ giáo dục** | **Cơ sở vật chất** | **Môi trường giáo dục** | **Hoạt động giáo dục** | **Kết quả giáo dục** | **Đánh giá chung** |
|  | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** |
| Rất hài lòng | 1.622 | 49,91 | 1.196 | 30,67 | 2.111 | 46,41 | 1.423 | 43,78 | 1.344 | 41,35 | 7.696 | 42,29 |
| Hài lòng | 1.120 | 34,46 | 1.476 | 37,86 | 1.711 | 37,61 | 1.246 | 38,34 | 1.335 | 41,08 | 6.888 | 37,85 |
| Bình thường | 485 | 14,92 | 956 | 24,52 | 672 | 14,77 | 541 | 16,65 | 548 | 16,86 | 3.202 | 17,60 |
| Không hài lòng | 17 | 0,52 | 180 | 4,62 | 45 | 0,99 | 36 | 1,11 | 21 | 0,65 | 299 | 1,64 |
| Rất Không hài lòng | 6 | 0,18 | 91 | 2,33 | 10 | 0,22 | 4 | 0,12 | 2 | 0,06 | 113 | 0,62 |
| **Tổng** | **3.250** | **100** | **3.899** | **100** | **4.549** | **100** | **3.250** | **100** | **3.250** | **100** | **18.198** | **100** |

**Phụ lục 9: Sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công Tổng hợp**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Cha mẹ HS khối mầm non** | **Cha mẹ HS khối tiểu học** | **Cha mẹ HS khối THCS** | **Cha mẹ HS khối THPT** | **Học sinh khối THPT** |
|  | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** | **n** | **%** |
| Rất hài lòng | 164.208 | 71,25 | 193.881 | 53,33 | 137.995 | 41,21 | 103.175 | 46,46 | 105.617 | 49,08 |
| Hài lòng | 61.018 | 26,48 | 142.927 | 39,31 | 153.591 | 45,87 | 85.855 | 38,66 | 74.738 | 34,73 |
| Bình thường | 4.974 | 2,16 | 25.285 | 6,95 | 40.435 | 12,08 | 30.689 | 13,82 | 31.173 | 14,49 |
| Không hài lòng | 189 | 0,08 | 1.231 | 0,34 | 2.338 | 0,70 | 1.941 | 0,87 | 2.798 | 1,30 |
| Rất Không hài lòng | 68 | 0,03 | 251 | 0,07 | 492 | 0,15 | 408 | 0,18 | 864 | 0,40 |
| **Tổng** | **230.457** | **100** | **363.575** | **100** | **334.851** | **100** | **222.068** | **100** | **215.190** | **100** |

**Phụ lục 10: Đánh giá chung theo mong đợi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Cha mẹ HS khối mầm non | Cha mẹ HS khối tiểu học | Cha mẹ HS khối THCS | Cha mẹ HS khối THPT | Học sinh khối THPT | Học sinh khối GDTX |
| n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| 9.219 | 94,66 | 14.543 | 90,71 | 12.189 | 89,90 | 7.860 | 89.24 | 7.970 |  93,72 | 650 |  92,57 |