

Số: /BC-SGDĐT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2026

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 năm 2026

Căn cứ Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13 tháng 7 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, giai đoạn 2023-2030”;

Căn cứ Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05 tháng 12 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về ban hành 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 2637/BGDĐT-VP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về hướng dẫn khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Thực hiện Kế hoạch số 3066/KH-SGDĐT ngày 09 tháng 4 năm 2026 của Sở Giáo dục và Đào tạo về thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn Thành phố năm 2026;

Trên cơ sở khảo sát xã hội học, Sở Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) 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 năm 2026 như sau:

I. QUY MÔ VÀ PHƯƠNG THỨC KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

1. Đối tượng

Khảo sát sự hài lòng của phụ huynh, học sinh và học viên đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện tại các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn Thành phố, cụ thể như sau:

- Phụ huynh học sinh các trường Mầm non, Tiểu học, Trung học cơ sở (THCS), Trung học phổ thông (THPT) công lập trên địa bàn Thành phố;

- Học sinh các trường THPT công lập, học viên các Trung tâm Giáo dục thường xuyên/Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên (TT GDNN-GDTX) và học viên các trường Trung cấp nghề trên địa bàn Thành phố.

2. Phạm vi

Thực hiện theo Kế hoạch số 3066/KH-SGDĐT ngày 09 tháng 4 năm 2026 của Sở GDĐT về thực hiện Đề án đo lường chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ công tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn Thành phố năm 2026.

3. Phương pháp thực hiện

Khảo sát bằng hình thức trực tuyến trên Ứng dụng tương tác Ngành Giáo dục Thành phố App “EDUi”.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

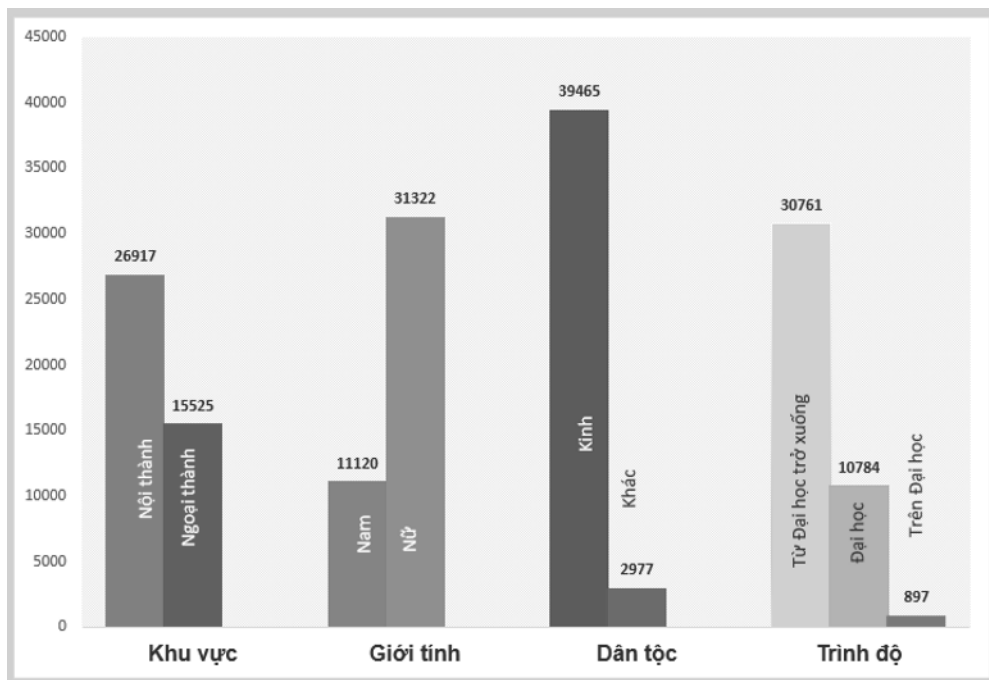
1. Số phiếu khảo sát

Phụ huynh Mầm non	Phụ huynh Tiểu học	Phụ huynh THCS	Cấp THPT		Học viên TT GDNN-GDTX	Học viên các trường Trung cấp nghề
			Phụ huynh	Học sinh		
42.442	173.033	160.000	162.290	163.369	21.045	2.200
Tổng số phiếu khảo sát: 724.379						

(Danh sách các đơn vị thực hiện khảo sát đính kèm)

2. Đối với phụ huynh cấp Giáo dục mầm non

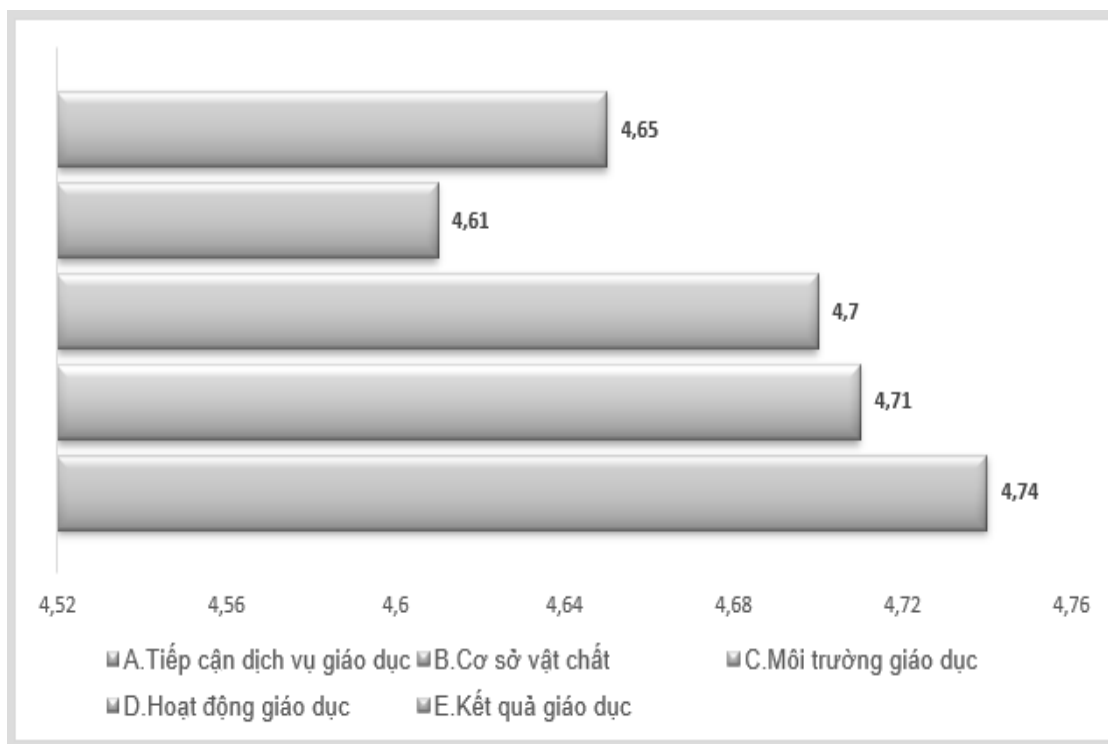
2.1. Tổng số phụ huynh tham gia khảo sát: 42.442 phụ huynh



Hình 1 – Thống kê số lượng khảo sát của phụ huynh trẻ mầm non theo khu vực, giới tính, dân tộc và trình độ

2.2. Điểm hài lòng

a) Điểm hài lòng theo từng lĩnh vực



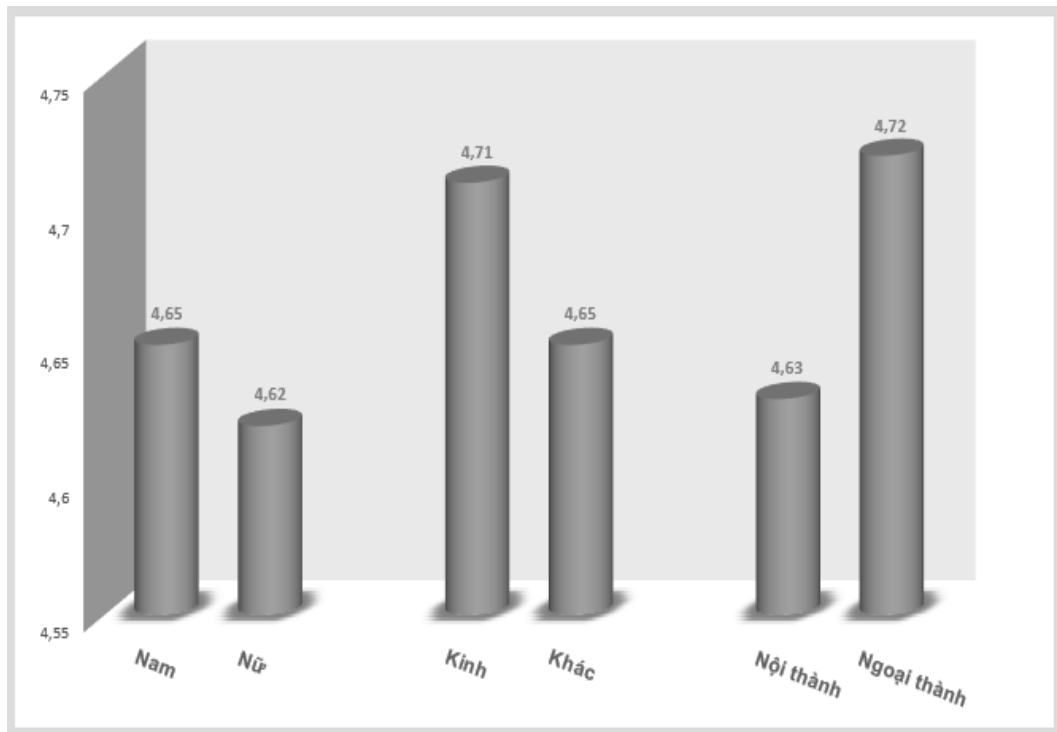
Hình 2 – Điểm hài lòng của phụ huynh trẻ mầm non theo từng lĩnh vực

Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh bậc Mầm non cho thấy sự đánh giá rất cao và đồng đều đối với chất lượng dịch vụ của đơn vị, trong đó lĩnh vực Kết quả giáo dục đạt điểm số cao nhất (4,74 điểm), phản ánh niềm tin tuyệt đối của gia đình vào sự phát triển toàn diện của trẻ. Tiếp theo, các mảng Hoạt động giáo dục (4,71 điểm) và Môi trường giáo dục (4,7 điểm) cũng ghi nhận những chuyển biến hết sức tích cực trên cơ sở triển khai hiệu quả mô hình trường học hạnh phúc và đổi mới sáng tạo, lấy trẻ làm trung tâm. Riêng hai lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục (4,65 điểm) và Cơ sở vật chất (4,61 điểm) tuy vẫn duy trì ở mức tốt nhưng có chỉ số thấp nhất trong biểu đồ. Đây là căn cứ quan trọng để Sở GDĐT phối hợp với Ủy ban nhân dân các xã, phường chỉ đạo các cơ sở giáo dục mầm non trên địa bàn kịp thời rà soát, tập trung nguồn lực đầu tư, nâng cấp hạ tầng trang thiết bị và cải cách thủ tục hành chính nhằm tối ưu hóa chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

b) Điểm hài lòng chung chia theo giới tính, dân tộc và khu vực

Biểu đồ cột thể hiện điểm hài lòng của phụ huynh trẻ mầm non theo giới tính (Nam, Nữ), dân tộc (Kinh, Khác) và khu vực (Nội thành, Ngoại thành) với điểm trung bình dao động từ 4,62 đến 4,72 trên thang 5 điểm, cho thấy mức hài lòng rất cao. Theo đó, điểm số có sự chênh lệch rõ rệt theo giới tính (Nam đạt 4,65; Nữ đạt 4,62) và thành phần dân tộc (Kinh đạt 4,71; Khác đạt 4,65). Đặc biệt, tiêu chí khu vực địa lý thể hiện sự bứt phá của vùng ngoại thành với 4,72

điểm so với nội thành là 4,63 điểm; kết quả này phản ánh hiệu quả từ việc Thành phố tập trung ưu tiên quỹ đất xây dựng trường lớp, tạo không gian rộng rãi tại các xã vùng ven, đồng thời giải tỏa áp lực sĩ số mà khối nội thành đang đối mặt. Đây là cơ sở dữ liệu thực tiễn quan trọng để ngành giáo dục tiếp tục tham mưu các giải pháp đầu tư đồng bộ mạng lưới trường lớp, đẩy mạnh mô hình trường học hạnh phúc và thu hẹp khoảng cách chất lượng dịch vụ giữa các đối tượng, địa bàn.

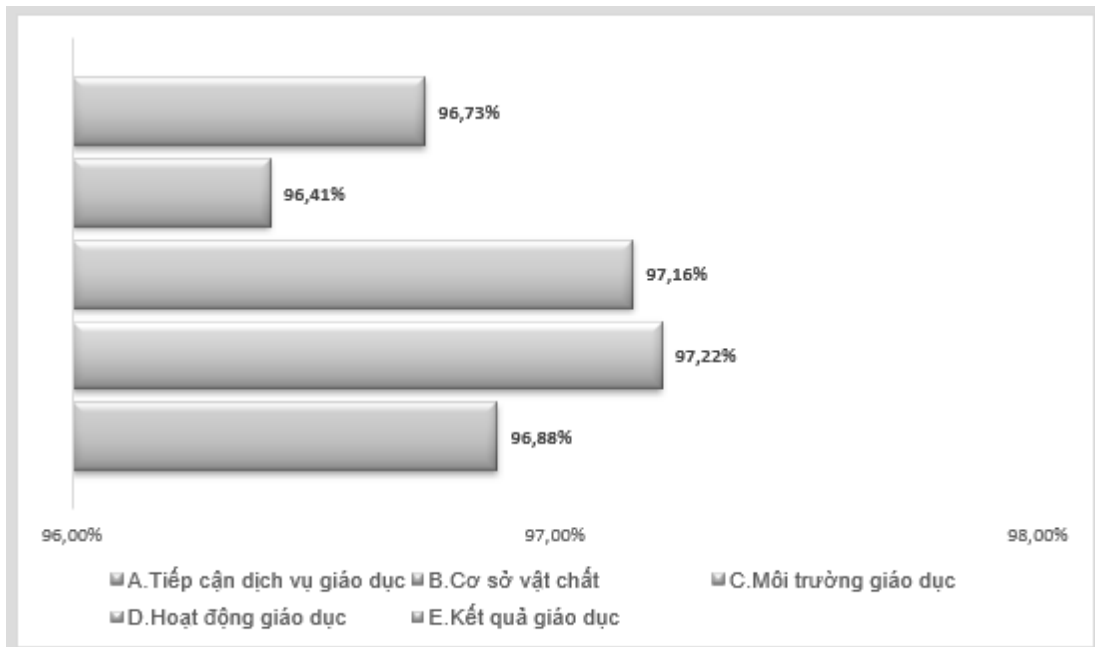


Hình 3 – Điểm hài lòng của phụ huynh trẻ mầm non theo giới tính, dân tộc và khu vực

2.3. Tỷ lệ hài lòng

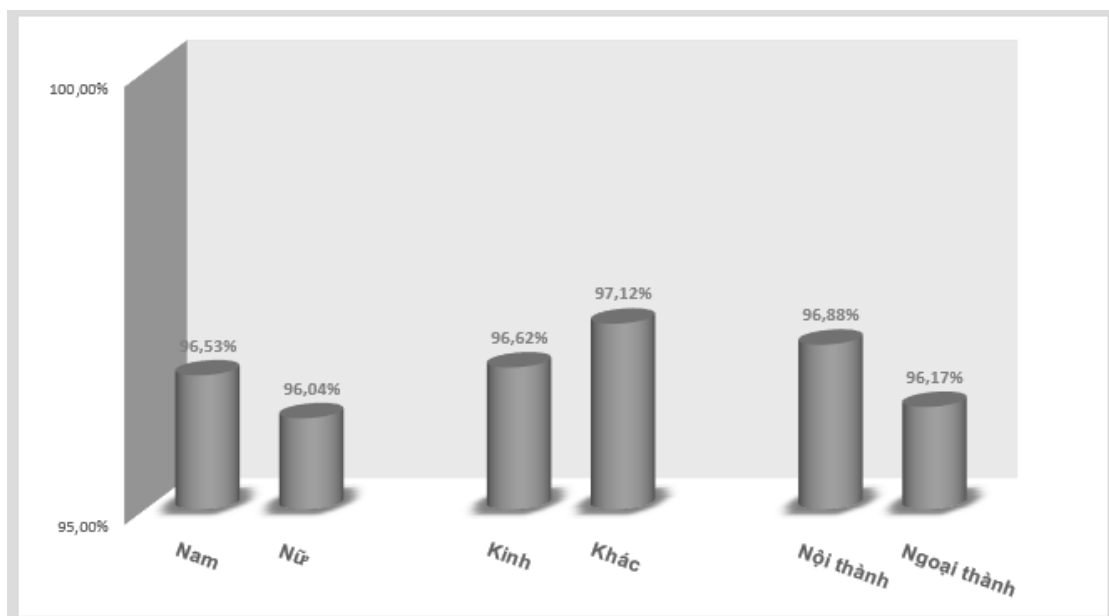
a) Tỷ lệ hài lòng theo từng lĩnh vực

Biểu đồ cột thể hiện tỷ lệ hài lòng của phụ huynh trẻ mầm non theo các lĩnh vực, với tỷ lệ trung bình từ 96,41% đến 97,22%, cho thấy mức hài lòng rất cao. Trong đó, lĩnh vực Hoạt động giáo dục và Môi trường giáo dục dẫn đầu với tỷ lệ lần lượt là 97,22% và 97,16%, minh chứng cho chất lượng nuôi dưỡng, chăm sóc sư phạm an toàn, thân thiện ngày càng được củng cố. Các chỉ số về Kết quả giáo dục (96,88%) và Tiếp cận dịch vụ giáo dục (96,73%) tiếp tục ghi nhận sự đồng thuận cao từ phía gia đình đối với chất lượng đầu ra và công tác cải cách thủ tục hành chính. Riêng lĩnh vực Cơ sở vật chất dù đạt 96,41% nhưng vẫn xếp vị trí thấp nhất, phản ánh đúng áp lực thực tiễn về mật độ dân cư và nhu cầu tiếp tục nâng cấp hạ tầng đồng bộ tại các cơ sở mầm non nhằm đáp ứng kỳ vọng ngày càng cao của người dân Thành phố Hồ Chí Minh (hình 4).



Hình 4 – Tỷ lệ hài lòng của phụ huynh trẻ mầm non theo từng lĩnh vực

b) Tỷ lệ hài lòng chung chia theo giới tính, dân tộc và khu vực



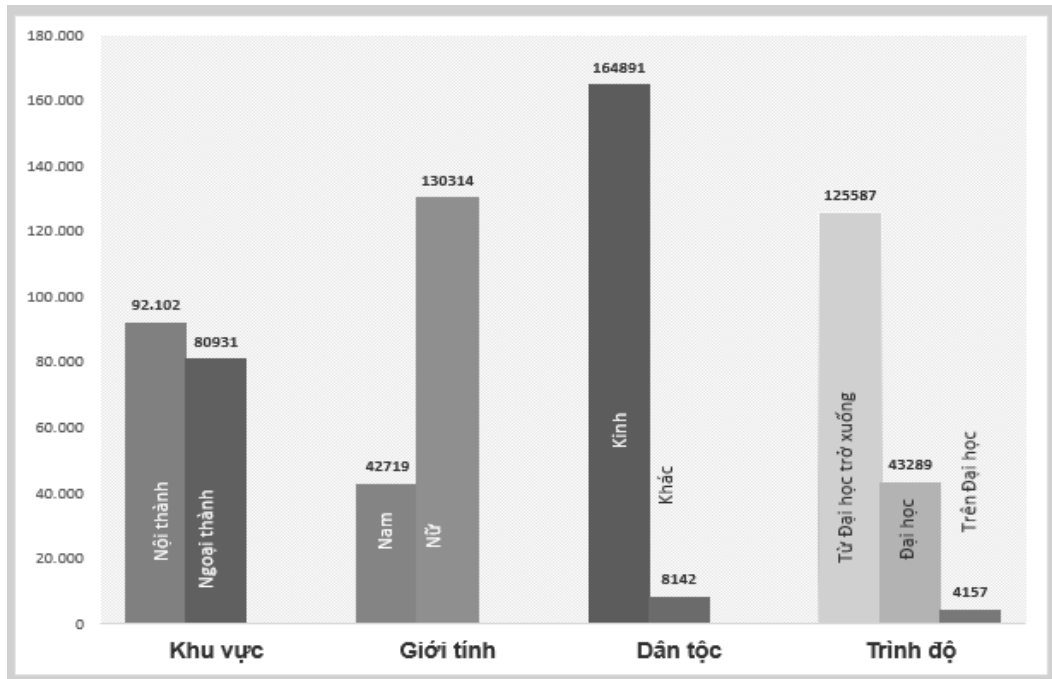
Hình 5 – Tỷ lệ hài lòng của phụ huynh trẻ mầm non theo giới tính, dân tộc và khu vực

Báo cáo kết quả khảo sát về tỷ lệ hài lòng chung của phụ huynh bậc Mầm non theo giới tính, dân tộc và khu vực ghi nhận sự đồng thuận ở mức rất cao và phản ánh sát thực tiễn công tác quản lý giáo dục tại Thành phố Hồ Chí Minh. Số liệu cho thấy có sự phân hóa nhẹ theo giới tính (Nữ đạt 96,04%, Nam đạt 96,53%) và theo dân tộc (Kinh đạt 96,62%, Khác đạt 97,12%). Đáng chú ý, tiêu chí khu vực địa lý khi khối Ngoại thành đạt 96,17%, thấp hơn so với Nội thành là 96,88%. Kết quả này khẳng định tính đúng đắn của việc ưu tiên đầu tư quỹ đất, quy hoạch mạng lưới trường lớp tại các địa bàn đang có áp lực gia tăng dân số cơ học cao trong khu vực nội thành, đồng thời là cơ sở thực tiễn để ngành

giáo dục Thành phố tiếp tục đẩy mạnh quy hoạch mạng lưới trường lớp tại các địa phương khu vực ngoại thành (Hình 5).

3. Đối với phụ huynh cấp Tiểu học

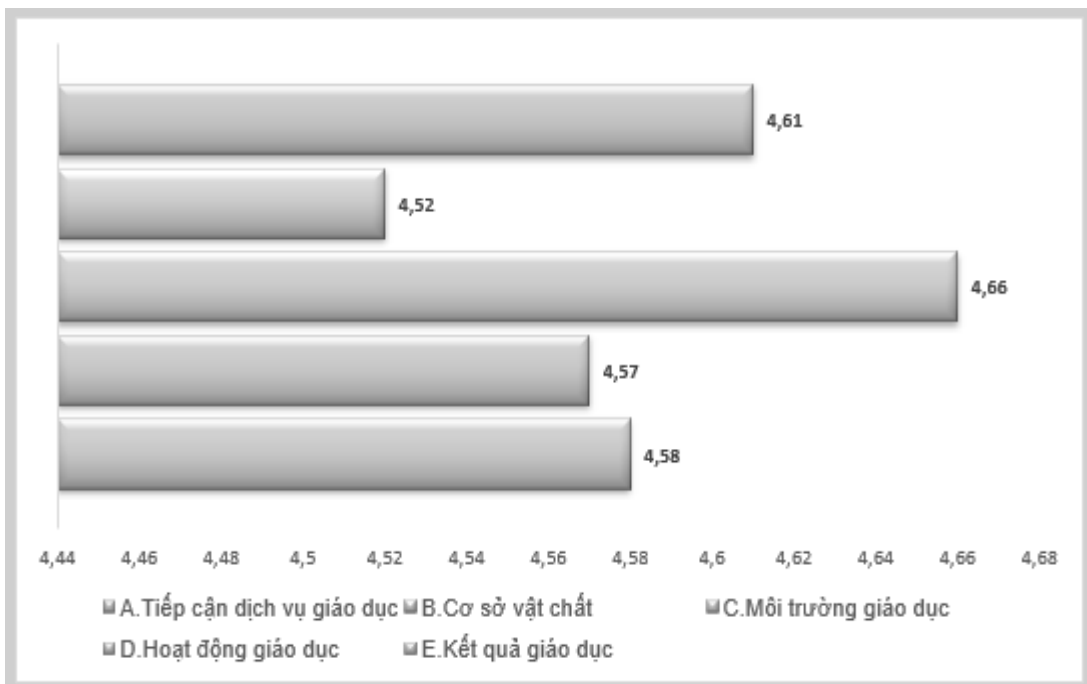
3.1. Tổng số phụ huynh tham gia khảo sát: 173.033 phụ huynh



Hình 6 – Thống kê số lượng khảo sát của phụ huynh học sinh cấp Tiểu học theo khu vực, giới tính, dân tộc và trình độ

3.2. Điểm hài lòng

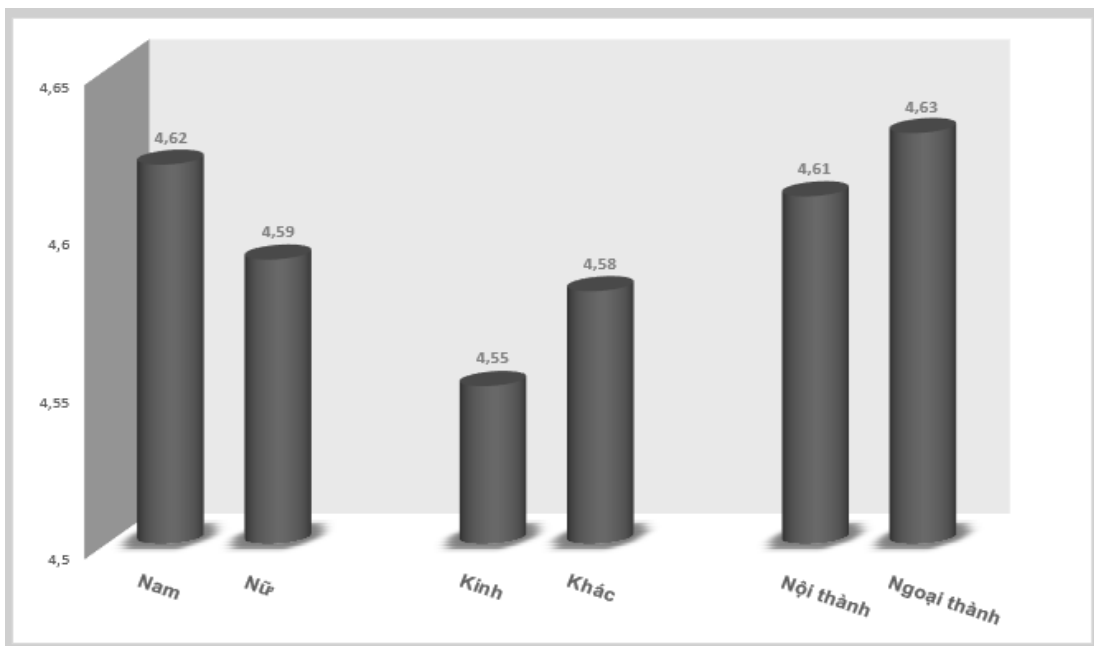
a) Điểm hài lòng theo từng lĩnh vực



Hình 7 – Điểm hài lòng của phụ huynh học sinh cấp Tiểu học theo từng lĩnh vực

Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh cấp Tiểu học từ biểu đồ (hình 7) cho thấy sự ghi nhận tích cực đối với các nỗ lực đổi mới toàn diện của ngành giáo dục Thành phố Hồ Chí Minh. Lĩnh vực Môi trường giáo dục dẫn đầu với điểm số cao nhất (4,66 điểm), minh chứng cho hiệu quả vượt trội từ việc triển khai sâu rộng mô hình “Trường học hạnh phúc” hướng đến sự an toàn và thân thiện cho học sinh. Các chỉ số về Tiếp cận dịch vụ giáo dục (4,61 điểm), Kết quả giáo dục (4,58 điểm) và Hoạt động giáo dục (4,57 điểm) tiếp tục giữ mức ổn định nhờ đẩy mạnh chuyển đổi số trong tuyển sinh đầu cấp và phương pháp giáo dục phát triển năng lực phẩm chất cốt lõi. Tuy nhiên, lĩnh vực Cơ sở vật chất ghi nhận mức điểm thấp nhất (4,52 điểm), phản ánh rõ nét áp lực gia tăng dân số cơ học và thách thức trong việc đảm bảo tỷ lệ học 2 buổi/ngày tại các khu vực có tốc độ gia tăng dân số cơ học nhanh.

b) Điểm hài lòng chung chia theo giới tính, dân tộc và khu vực

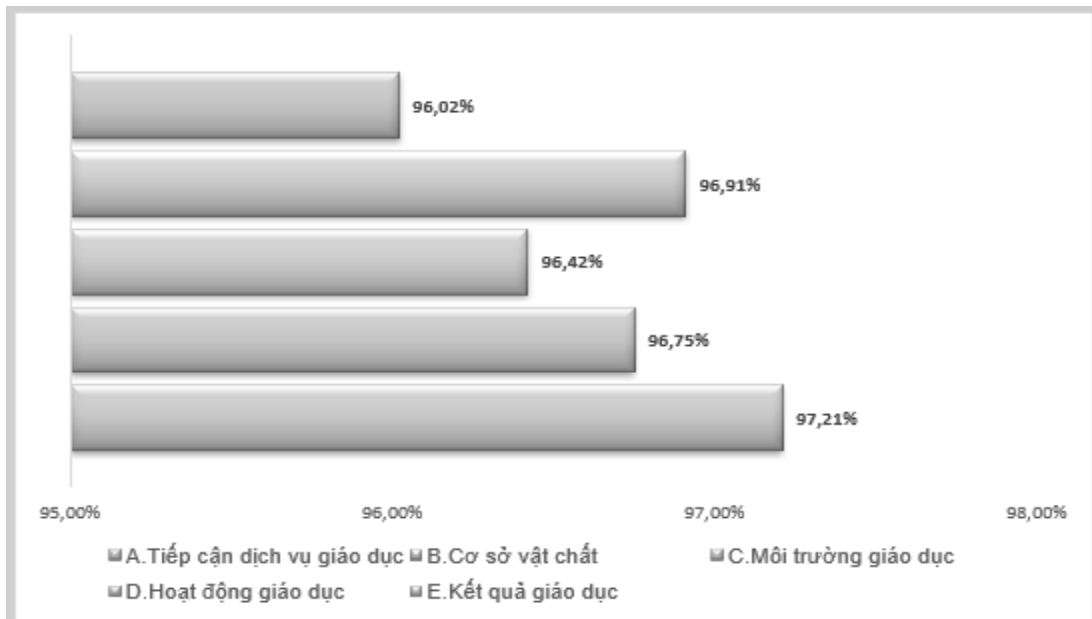


Hình 8 – Điểm hài lòng của phụ huynh học sinh cấp Tiểu học theo giới tính, dân tộc và khu vực

Báo cáo kết quả khảo sát từ biểu đồ (hình 8) về điểm hài lòng của phụ huynh học sinh cấp Tiểu học cho thấy sự phân hóa cụ thể. Xu hướng đánh giá ghi nhận điểm số của phụ huynh Nam (4,62 điểm) cao hơn phụ huynh Nữ (4,59 điểm) và nhóm dân tộc Khác (4,58 điểm) cao hơn nhóm dân tộc Kinh (4,55 điểm). Đáng chú ý, tiêu chí khu vực địa lý tiếp tục khẳng định ưu thế của khối Ngoại thành với 4,63 điểm so với khối Nội thành đạt 4,61 điểm. Kết quả này phản ánh hiệu quả từ các chính sách ưu tiên đầu tư công, xây dựng trường lớp tại các quận vùng ven và các khu vực có tốc độ gia tăng dân số cơ học nhanh, đồng thời giải tỏa bớt áp lực về sĩ số lớp học và tỷ lệ học 2 buổi/ngày mà các quận nội thành trung tâm đang nỗ lực khắc phục.

3.3. Tỷ lệ hài lòng

a) Tỷ lệ hài lòng theo từng lĩnh vực



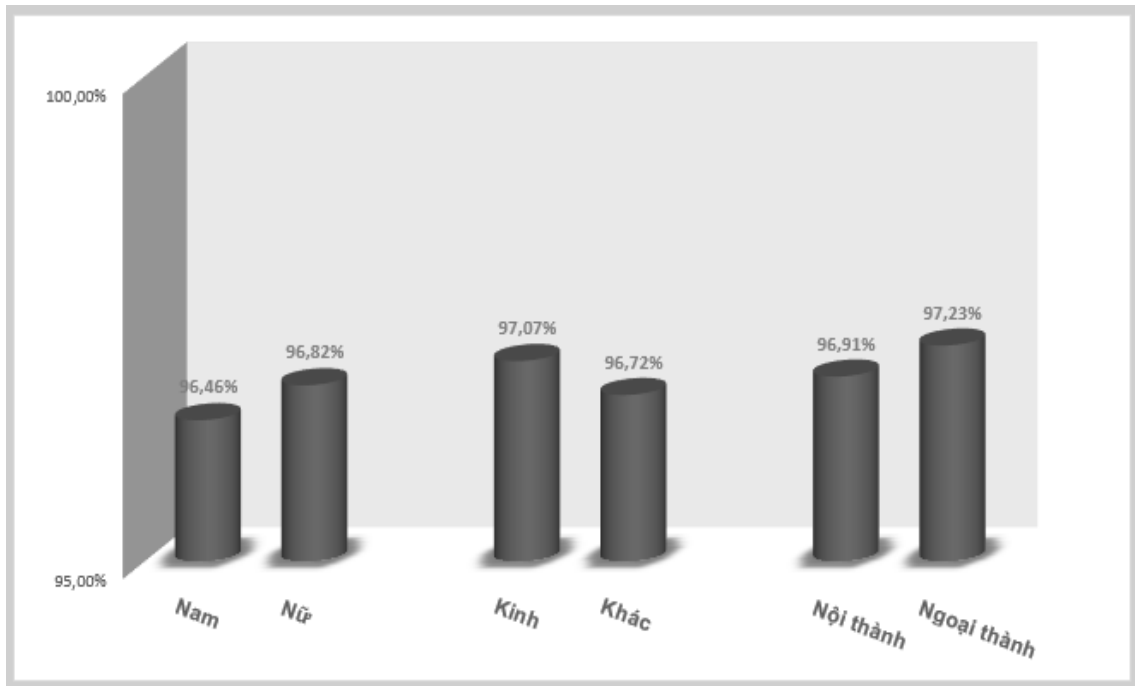
Hình 9 – Tỷ lệ hài lòng của phụ huynh học sinh cấp Tiểu học theo từng lĩnh vực

Dựa trên biểu đồ (hình 9), tỷ lệ hài lòng của phụ huynh học sinh tiểu học theo từng lĩnh vực tại Thành phố Hồ Chí Minh đạt mức rất cao ở tất cả các lĩnh vực (đều trên 96%), trong đó cao nhất là Kết quả giáo dục (97,21%), minh chứng cho chất lượng đào tạo và nỗ lực chuyển đổi số, đổi mới phương pháp dạy học của Thành phố đang đi đúng hướng. Tiếp theo, Cơ sở vật chất (96,91%), Hoạt động giáo dục (96,75%), Tiếp cận dịch vụ giáo dục đạt (96,02%), cho thấy sự đầu tư mạnh mẽ về nguồn lực công và công tác tuyển sinh đầu cấp trực tuyến và cung ứng dịch vụ công của Thành phố Hồ Chí Minh đã và đang đáp ứng rất tốt nhu cầu của người dân, dù áp lực gia tăng dân số cơ học tại đô thị lớn này luôn là một bài toán thách thức.

b) Tỷ lệ hài lòng chung chia theo giới tính, dân tộc và khu vực

Dựa trên số liệu biểu đồ (hình 10), tỷ lệ hài lòng chung của phụ huynh học sinh tiểu học tại Thành phố Hồ Chí Minh theo các tiêu chí đều đạt mức rất cao và đồng đều (trên 96%). Xét theo giới tính, phụ huynh Nữ (96,82%) có mức độ đồng thuận cao hơn phụ huynh Nam (96,46%). Về yếu tố dân tộc, nhóm phụ huynh người Kinh đạt 97,07%, cao hơn một chút so với các dân tộc Khác (96,72%), cho thấy sự nỗ lực của ngành giáo dục trong việc đảm bảo bình đẳng tiếp cận cho mọi đối tượng học sinh. Đáng chú ý, khu vực Ngoại thành (97,23%) lại có tỷ lệ hài lòng cao hơn khu vực Nội thành (96,91%). Thực tế này hoàn toàn phù hợp với bối cảnh của Thành phố Hồ Chí Minh khi các trường tiểu học khu vực nội thành thường áp lực hơn về sĩ số lớp học và quỹ đất hạn chế, trong khi

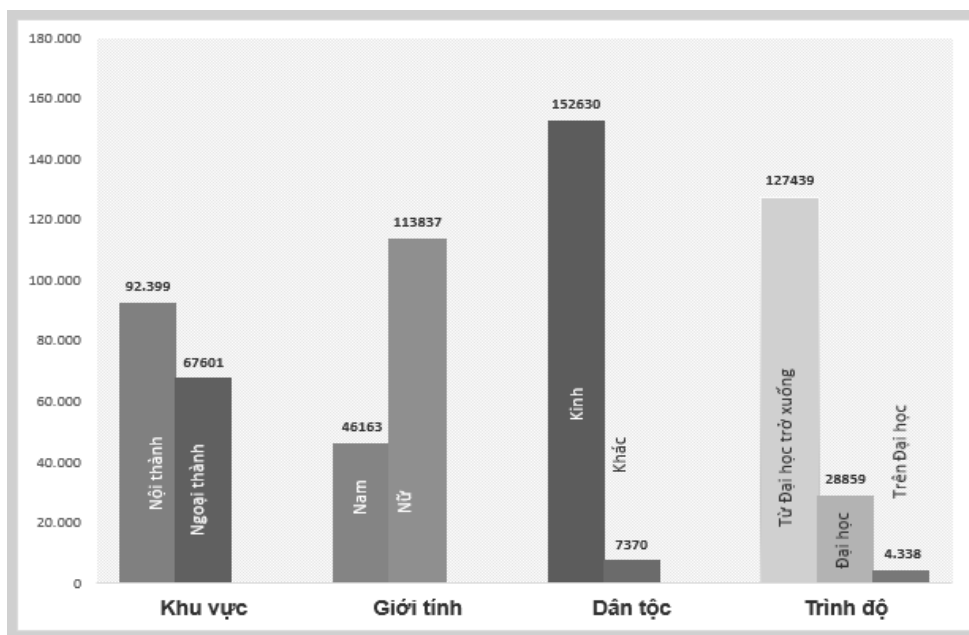
khu vực ngoại thành đang được đầu tư mạnh mẽ về cơ sở vật chất khang trang, mang lại không gian học tập lý tưởng giúp gia tăng niềm tin và sự hài lòng từ phụ huynh.



Hình 10 – Tỷ lệ hài lòng chung của phụ huynh học sinh cấp Tiểu học theo giới tính, dân tộc và khu vực

4. Đối với phụ huynh học sinh cấp Trung học cơ sở

4.1. Tổng số phụ huynh tham gia khảo sát: 160.000 phụ huynh

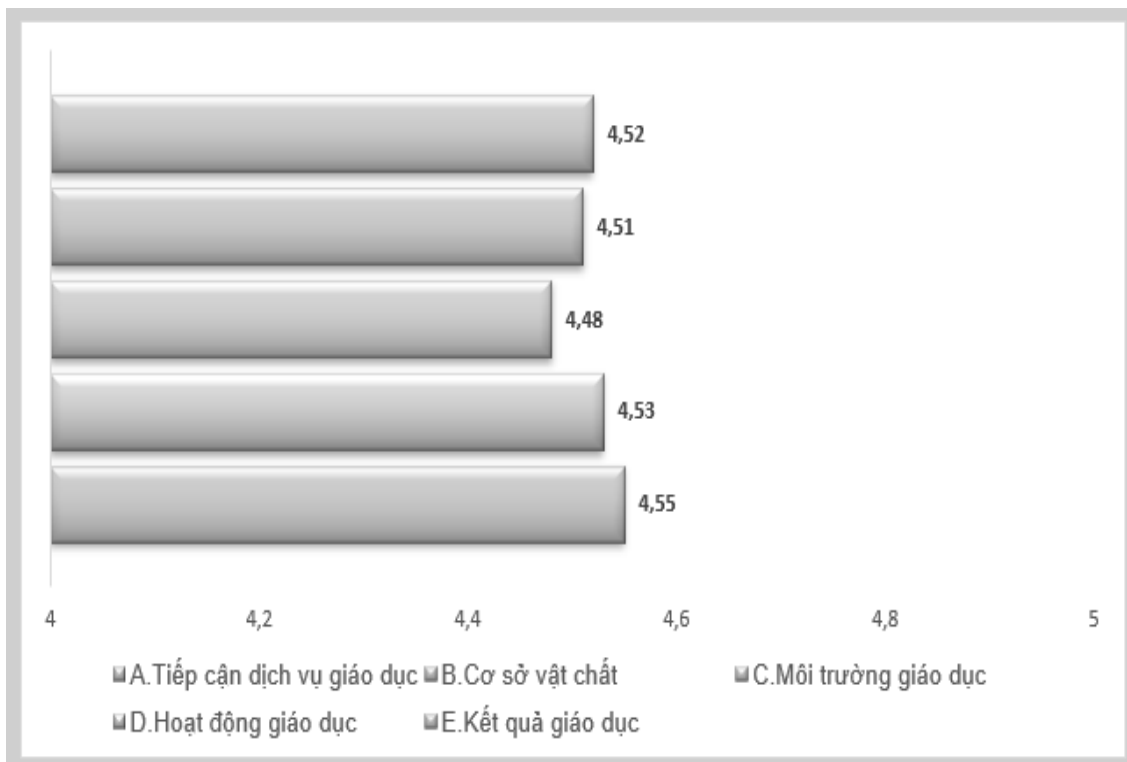


Hình 11 – Thống kê số lượng khảo sát của phụ huynh học sinh cấp THCS theo khu vực, giới tính, dân tộc và trình độ

4.2. Điểm hài lòng

a) Điểm hài lòng theo từng lĩnh vực

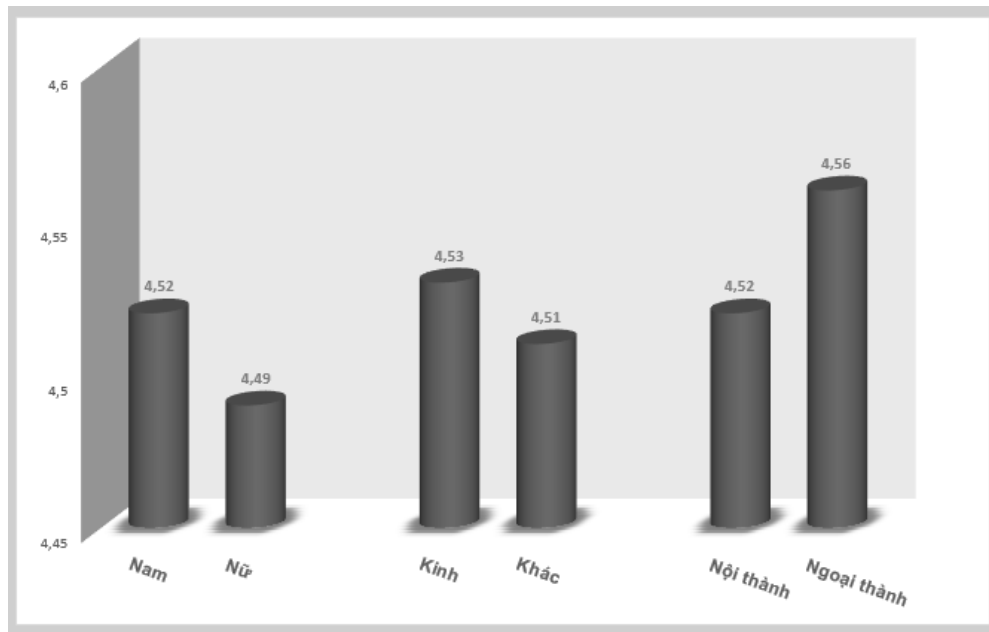
Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh cấp THCS từ biểu đồ (hình 12) cho thấy sự đồng thuận và đánh giá tích cực đối với công tác đổi mới giáo dục của Thành phố. Lĩnh vực Kết quả giáo dục dẫn đầu với điểm số cao nhất (4,55 điểm), tiếp theo là Hoạt động giáo dục (4,53 điểm) và Tiếp cận dịch vụ giáo dục (4,52 điểm), khẳng định niềm tin lớn của phụ huynh vào lộ trình triển khai Chương trình giáo dục phổ thông 2018 cũng như hiệu quả chuyển đổi số trong quản lý hành chính đầu cấp. Lĩnh vực Cơ sở vật chất duy trì ở mức 4,51 điểm, trong khi Môi trường giáo dục ghi nhận mức điểm thấp nhất trong biểu đồ với 4,48 điểm. Kết quả này phản ánh áp lực thực tế về tâm sinh lý lứa tuổi học sinh THCS và nhu cầu tăng cường các giải pháp tư vấn tâm lý học đường, xây dựng văn hóa ứng xử thân thiện.



Hình 12 – Điểm hài lòng của phụ huynh học sinh cấp THCS theo từng lĩnh vực

b) Điểm hài lòng chung chia theo giới tính, dân tộc và khu vực

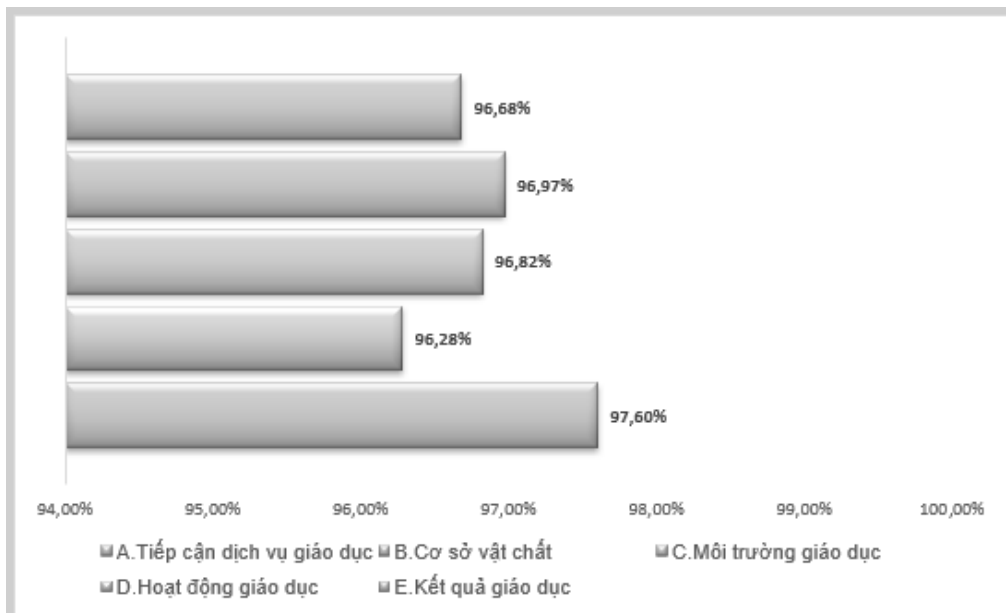
Báo cáo kết quả khảo sát từ biểu đồ (hình 13) về điểm hài lòng chung của phụ huynh học sinh cấp THCS ghi nhận sự đánh giá tích cực và phản ánh sát thực tiễn công tác giáo dục THCS tại Thành phố Hồ Chí Minh hiện nay. Số liệu cho thấy có sự chênh lệch nhẹ theo giới tính khi phụ huynh Nam đạt 4,52 điểm, cao hơn phụ huynh Nữ với 4,49 điểm; đồng thời nhóm dân tộc Kinh đạt 4,53 điểm, cao hơn các nhóm dân tộc Khác ở mức 4,51 điểm. Đặc biệt, xét theo khu vực địa lý, khu vực Ngoại thành đạt điểm hài lòng vượt trội với 4,56 điểm so với khu vực Nội thành đạt 4,52 điểm.



Hình 13 – Điểm hài lòng chung của phụ huynh học sinh cấp THCS theo giới tính, dân tộc và khu vực

4.3. Tỷ lệ hài lòng

a) Tỷ lệ hài lòng theo từng lĩnh vực



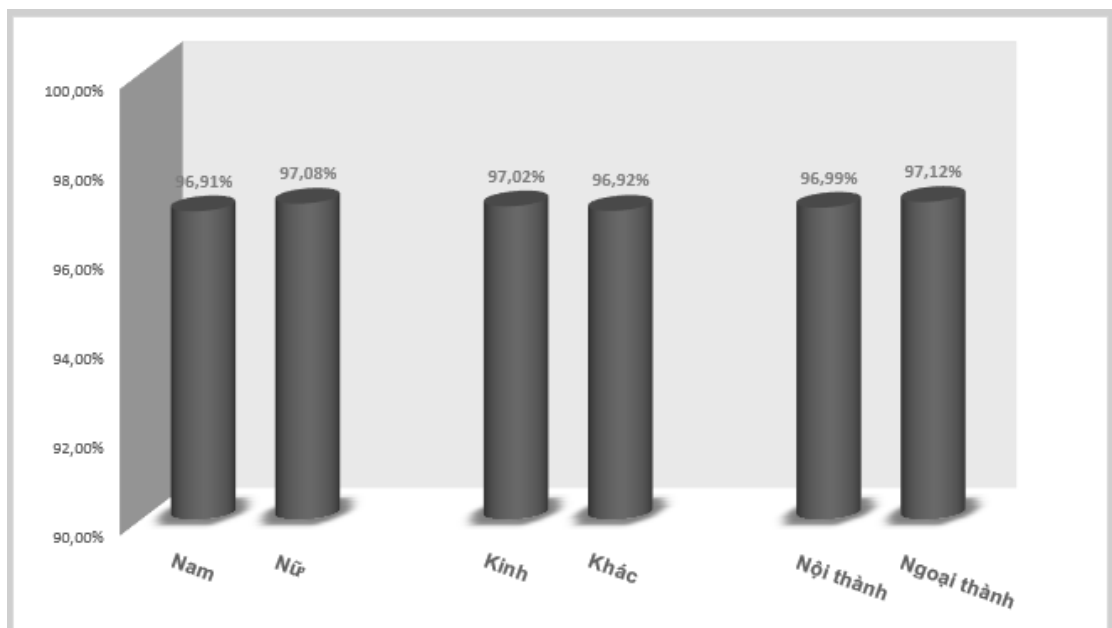
Hình 14 – Tỷ lệ hài lòng của phụ huynh học sinh cấp THCS theo từng lĩnh vực

Dựa trên biểu đồ (hình 14), tỷ lệ hài lòng của phụ huynh học sinh cấp THCS tại Thành phố Hồ Chí Minh ở tất cả các lĩnh vực đều đạt mức rất cao (trên 96%), cho thấy sự đồng thuận lớn đối với chất lượng giáo dục trung học của Thành phố. Trong đó, lĩnh vực Kết quả giáo dục dẫn đầu với tỷ lệ 97,60%, minh chứng cho hiệu quả thực chất trong việc phát triển năng lực và định hướng phẩm chất học sinh theo Chương trình GDPT 2018. Tiếp theo, các mảng Cơ sở vật chất đạt 96,97% và Môi trường giáo dục đạt 96,82%, phản ánh nỗ lực kiên

trì của Thành phố trong việc hiện đại hóa trường lớp và xây dựng “Trường học hạnh phúc” an toàn, lành mạnh. Lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục đạt 96,68%, ghi nhận thành công từ việc đẩy mạnh chuyển đổi số và công khai, minh bạch trong công tác tuyển sinh đầu cấp trực tuyến. Cuối cùng, dù xếp vị trí thấp nhất nhưng lĩnh vực Hoạt động giáo dục vẫn đạt tới 96,28%, cho thấy phụ huynh cơ bản đồng lòng với các hoạt động trải nghiệm, hướng nghiệp và đổi mới kiểm tra đánh giá, đồng thời đặt ra kỳ vọng ngành giáo dục Thành phố tiếp tục đa dạng hóa, giảm tải áp lực học tập hơn nữa cho học sinh lứa tuổi này.

b) Tỷ lệ hài lòng chung chia theo giới tính, dân tộc và khu vực

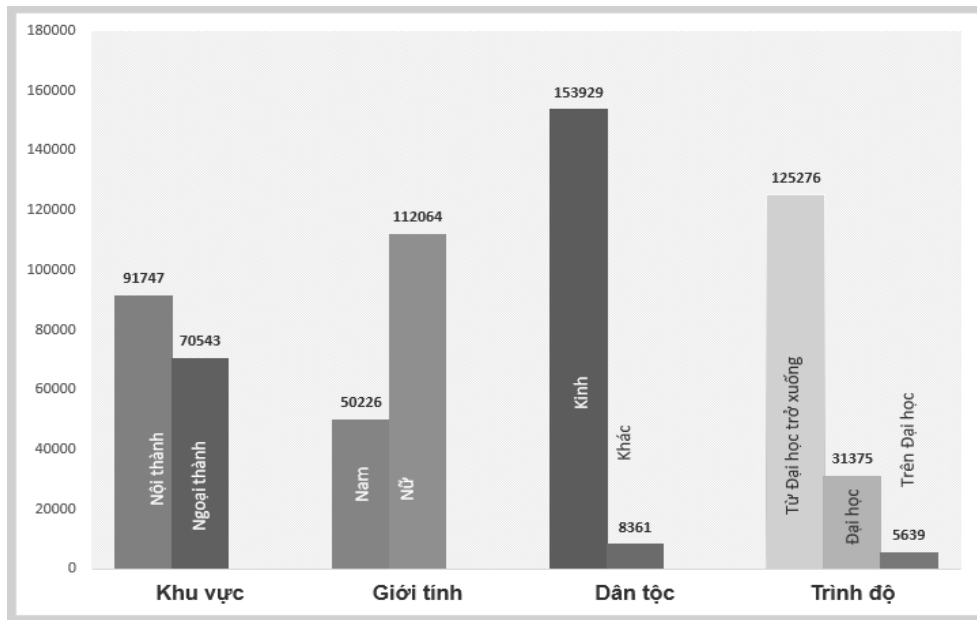
Dựa trên biểu đồ (hình 15), tỷ lệ hài lòng chung của phụ huynh học sinh cấp THCS tại Thành phố Hồ Chí Minh theo giới tính, dân tộc và khu vực đều duy trì ở mức rất cao và đồng đều (trên 96%). Phân tích theo giới tính cho thấy phụ huynh Nữ (97,08%) có xu hướng đánh giá tích cực hơn phụ huynh Nam (96,91%). Về tiêu chí dân tộc, nhóm phụ huynh người Kinh đạt tỷ lệ 97,02%, cao hơn không đáng kể so với các dân tộc Khác (96,92%), chứng tỏ các chính sách giáo dục dân tộc và bình đẳng cơ hội học tập của Thành phố đang được triển khai rất đồng bộ. Đáng chú ý, khu vực Ngoại thành đạt tỷ lệ hài lòng 97,12%, cao hơn khu vực Nội thành (96,99%). Kết quả này phản ánh đúng thực tế khi hệ thống trường lớp THCS ở khu vực ngoại thành liên tục được đầu tư xây mới khang trang, đạt chuẩn quốc gia và giảm tải được áp lực tăng dân số cơ học tốt hơn các khu vực trung tâm, từ đó tạo dựng niềm tin vững chắc và sự đồng thuận lớn từ phía phụ huynh.



Hình 15 – Tỷ lệ hài lòng chung của phụ huynh học sinh cấp THCS theo giới tính, dân tộc và khu vực

5. Đối với phụ huynh cấp Trung học phổ thông

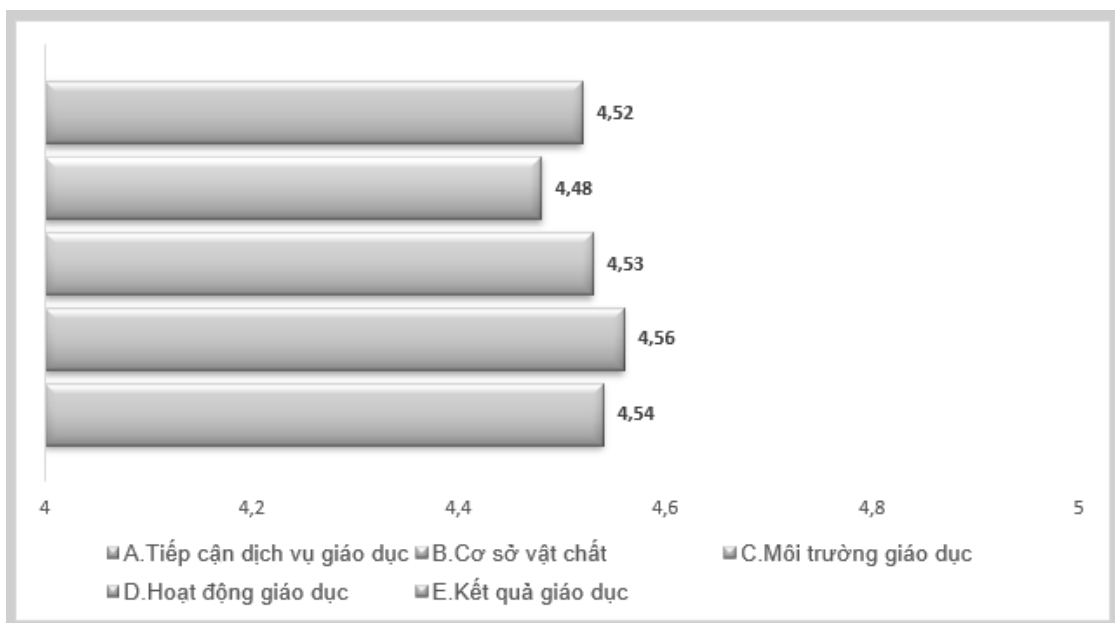
5.1. Tổng số phụ huynh tham gia khảo sát: 162.290 phụ huynh



Hình 16 – Thống kê số lượng khảo sát của phụ huynh học sinh cấp THPT theo khu vực, giới tính, dân tộc và trình độ

5.2. Điểm hài lòng

a) Điểm hài lòng theo từng lĩnh vực

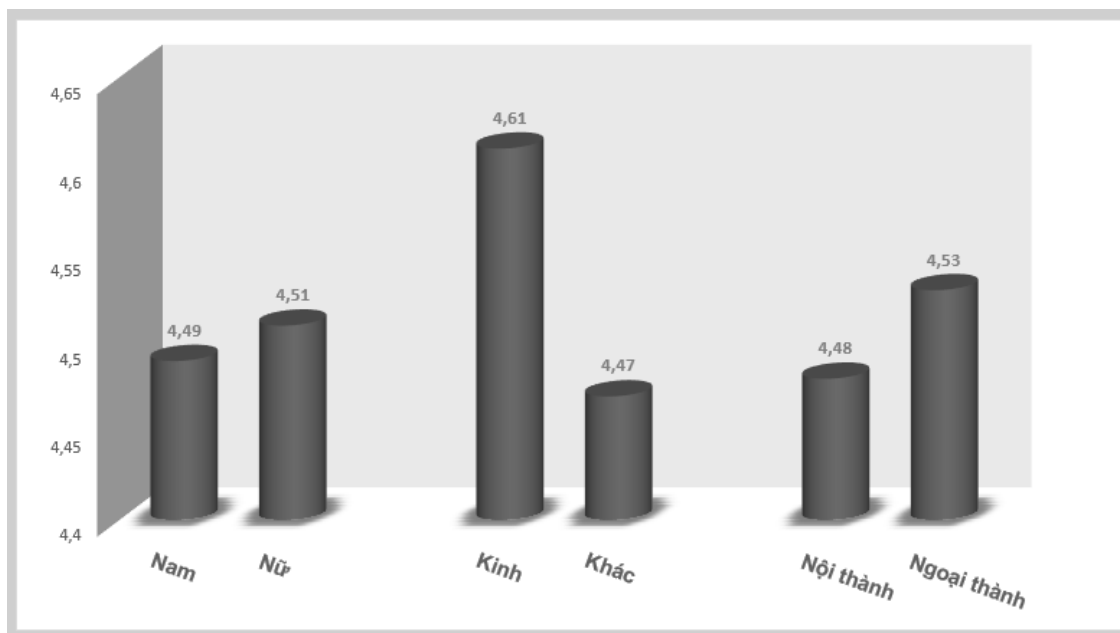


Hình 17 – Điểm hài lòng của phụ huynh học sinh cấp THPT theo từng lĩnh vực

Báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của phụ huynh học sinh cấp THPT từ biểu đồ cho thấy sự ghi nhận tích cực đối với công tác giảng dạy và định hướng nghề nghiệp của ngành giáo dục Thành phố. Lĩnh vực Hoạt động giáo dục dẫn đầu xu hướng đánh giá với 4,56 điểm, tiếp theo là Kết quả giáo dục (4,54 điểm), Môi trường giáo dục (4,53 điểm), Tiếp cận dịch vụ giáo dục đạt mức khá với 4,52 và Cơ sở vật chất ghi nhận mức điểm 4,48 điểm phản ánh sự

đồng thuận cao từ gia đình đối với quá trình đổi mới phương pháp dạy học gắn với phát triển năng lực phẩm chất học sinh theo Chương trình GDPT 2018, hiệu quả của công tác chuyển đổi số, tuyển sinh trực tuyến công khai, minh bạch.

b) Điểm hài lòng chung chia theo giới tính, dân tộc và khu vực



Hình 18 – Điểm hài lòng chung của phụ huynh học sinh cấp THPT theo giới tính, dân tộc và khu vực

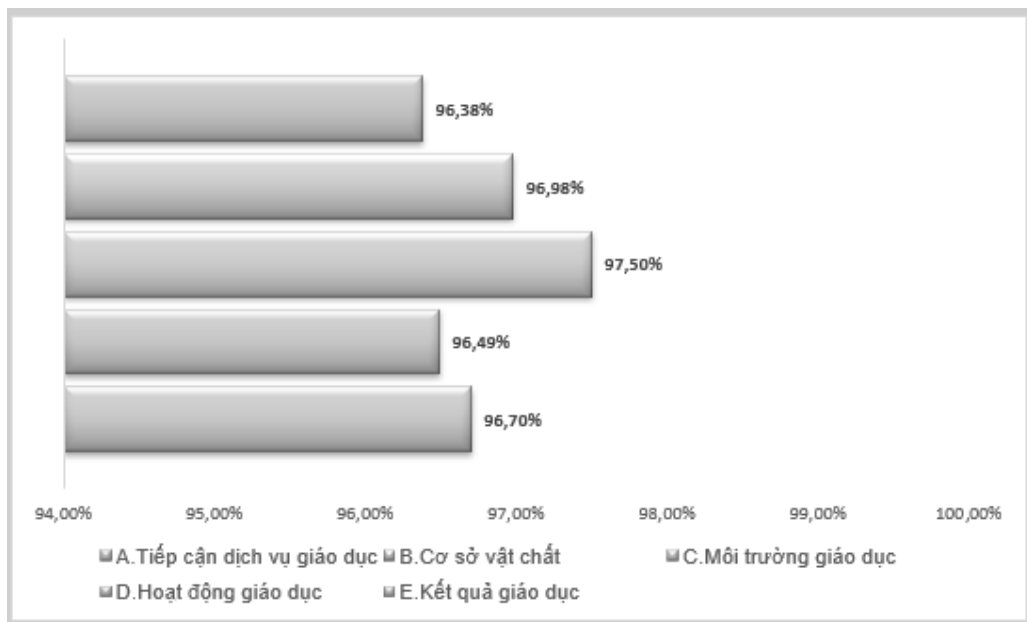
Báo cáo kết quả khảo sát từ biểu đồ về điểm hài lòng chung của phụ huynh theo giới tính, dân tộc và khu vực cấp THPT ghi nhận các chỉ số đánh giá tích cực và phản ánh sát thực tiễn công tác giáo dục bậc trung học tại Thành phố Hồ Chí Minh. Số liệu chỉ ra xu hướng phụ huynh Nữ (4,51 điểm) có mức độ hài lòng cao hơn phụ huynh Nam (4,49 điểm), đồng thời nhóm dân tộc Kinh đạt mức 4,61 điểm, chiếm ưu thế rõ rệt so với các nhóm dân tộc Khác (4,47 điểm). Đặc biệt, xét theo tiêu chí khu vực địa lý, khu vực Ngoại thành đạt điểm hài lòng cao hơn với 4,53 điểm so với khu vực Nội thành đạt 4,48 điểm; kết quả này minh chứng cho tính hiệu quả từ việc Thành phố tập trung quy hoạch mạng lưới trường THPT đồng bộ và đẩy mạnh đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học hiện đại chuẩn hóa tại các cơ sở giáo dục trên địa bàn Thành phố.

5.3. Tỷ lệ hài lòng

a) Tỷ lệ hài lòng theo từng lĩnh vực

Dựa trên biểu đồ, tỷ lệ hài lòng của phụ huynh học sinh cấp THPT tại Thành phố Hồ Chí Minh ở tất cả các lĩnh vực đều đạt mức rất cao (trên 96%), cho thấy sự tín nhiệm lớn đối với chất lượng giáo dục bậc trung học phổ thông của Thành phố. Trong đó, lĩnh vực Môi trường giáo dục dẫn đầu với tỷ lệ 97,50%, tiếp theo, các mảng Cơ sở vật chất đạt 96,98% và Kết quả giáo dục đạt

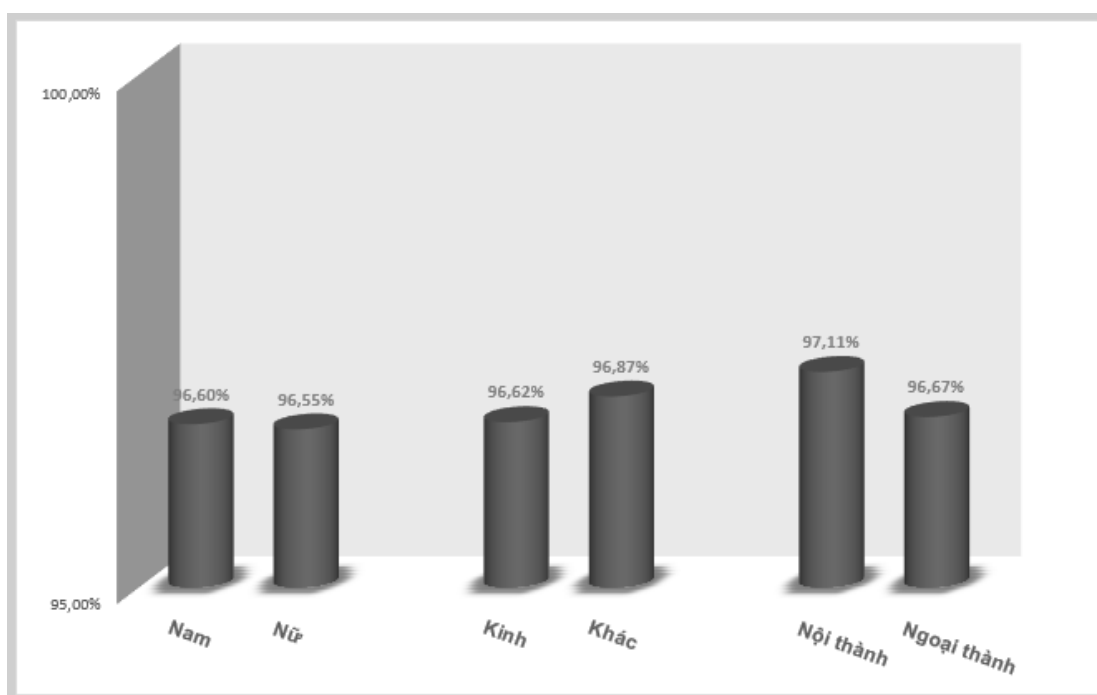
96,70%, minh chứng cho sự đầu tư đồng bộ về trang thiết bị dạy học hiện đại phục vụ phòng thí nghiệm, thực hành và năng lực đầu ra ổn định của học sinh trước các kỳ thi lớn. Lĩnh vực Hoạt động giáo dục đạt 96,49%, ghi nhận sự đồng thuận của phụ huynh đối với việc triển khai các môn học lựa chọn, chuyên đề học tập và hoạt động trải nghiệm, hướng nghiệp theo Chương trình GDPT 2018. Cuối cùng, dù đạt thấp nhất nhưng Tiếp cận dịch vụ giáo dục vẫn ở mức cao với 96,38%, cho thấy công tác chuyển đổi số trong đăng ký tuyển sinh lớp 10 và quản lý học bạ điện tử đang đi đúng hướng, dù áp lực cạnh tranh suất học công lập tại đô thị lớn luôn là vấn đề được dư luận đặc biệt quan tâm (Hình 19).



Hình 19 – Tỷ lệ hài lòng của phụ huynh học sinh cấp THPT theo từng lĩnh vực

b) Tỷ lệ hài lòng chung chia theo giới tính, dân tộc và khu vực

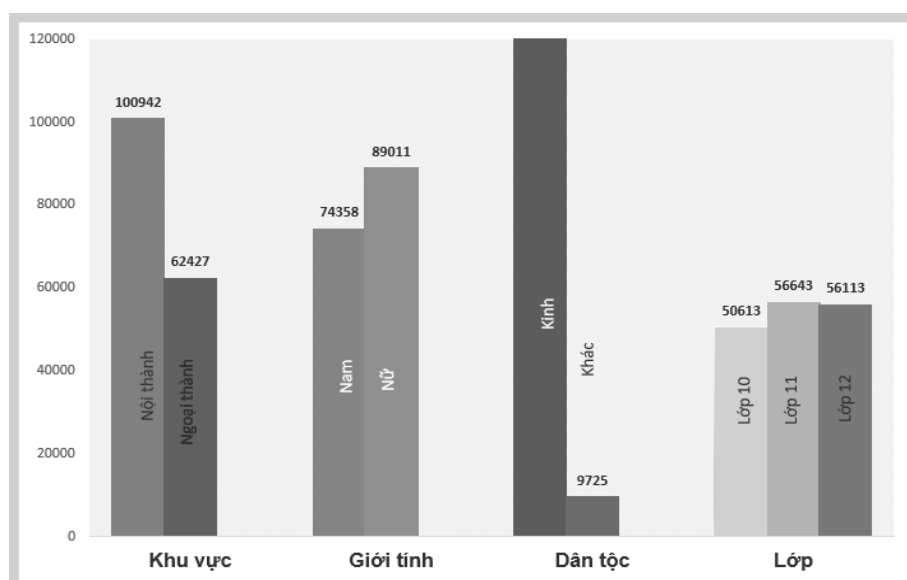
Dựa trên số liệu biểu đồ (hình 20), tỷ lệ hài lòng chung của phụ huynh học sinh cấp THPT tại Thành phố Hồ Chí Minh theo các tiêu chí đều đạt mức rất cao và đồng đều (trên 96%). Xét về giới tính, phụ huynh Nam (96,60%) có mức độ đồng thuận cao hơn phụ huynh Nữ (96,55%). Đối với tiêu chí dân tộc, nhóm phụ huynh thuộc các dân tộc Khác đạt 96,87%, cao hơn nhóm dân tộc Kinh (96,62%), chứng tỏ công tác chăm lo, hỗ trợ học sinh đồng bào dân tộc thiểu số ở bậc trung học phổ thông của Thành phố đạt hiệu quả rất tốt. Đáng chú ý, khác với các cấp học dưới, khu vực Nội thành (97,11%) có tỷ lệ hài lòng cao hơn so với Ngoại thành (96,67%). Thực tế này phản ánh đúng bối cảnh của Thành phố Hồ Chí Minh khi các trường THPT top đầu, trường chuyên và các cơ sở giáo dục chất lượng cao có bề dày truyền thống chủ yếu tập trung tại khu vực nội thành, đáp ứng tốt kỳ vọng lớn của phụ huynh về việc định hướng nghề nghiệp, thi đại học và hội nhập quốc tế cho học sinh ở giai đoạn cuối cấp.



Hình 20 – Tỷ lệ hài lòng chung của phụ huynh học sinh cấp THPT theo giới tính, dân tộc và khu vực

6. Đối với học sinh trung học phổ thông

6.1. Tổng số học sinh tham gia khảo sát: 163.369 học sinh



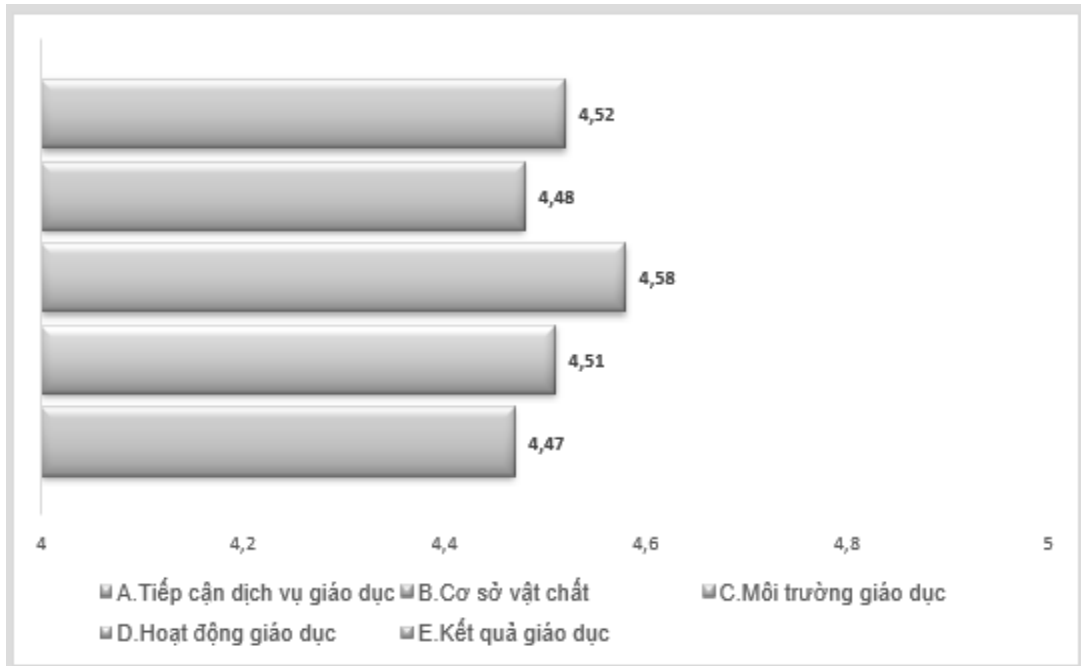
Hình 21 – Thống kê số lượng khảo sát của học sinh cấp THPT theo khu vực, giới tính, dân tộc và khối lớp

6.2. Điểm hài lòng

a) Điểm hài lòng theo từng lĩnh vực

Biểu đồ cho thấy điểm hài lòng của học sinh THPT theo từng lĩnh vực dao động từ 4,47 đến 4,58 trên thang 5, sự khác biệt không quá cao giữa các tiêu chí, cho thấy sự phản hồi khách quan và sát thực tiễn công tác giảng dạy, quản lý các

trường THPT công lập tại Thành phố Hồ Chí Minh hiện nay. Lĩnh vực Môi trường giáo dục dẫn đầu xu hướng đánh giá với điểm số cao nhất (4,58 điểm), minh chứng cho hiệu quả tích cực của việc xây dựng “Trường học hạnh phúc”, đảm bảo không gian sư phạm an toàn, thân thiện và tôn trọng người học. Các mảng Tiếp cận dịch vụ giáo dục (4,52 điểm) và Hoạt động giáo dục (4,51 điểm) giữ mức điểm ổn định nhờ tiến trình chuyển đổi số đồng bộ trong dạy học và kiểm tra đánh giá, gắn liền với việc đa dạng hóa các hoạt động trải nghiệm sáng tạo theo Chương trình GDPT 2018. Tuy nhiên, lĩnh vực Cơ sở vật chất (4,48 điểm) và đặc biệt là Kết quả giáo dục ghi nhận mức thấp nhất (4,47 điểm), phản ánh thực tế áp lực thi cử, định hướng phân luồng nghề nghiệp cuối cấp, cũng như nhu cầu hiện đại hóa Phòng học số mà học sinh THPT mong muốn. Nhìn chung, các lĩnh vực đều có điểm số cao và đồng đều, thể hiện sự đánh giá đồng đều của học sinh đối với các mặt hoạt động giáo dục của Thành phố.

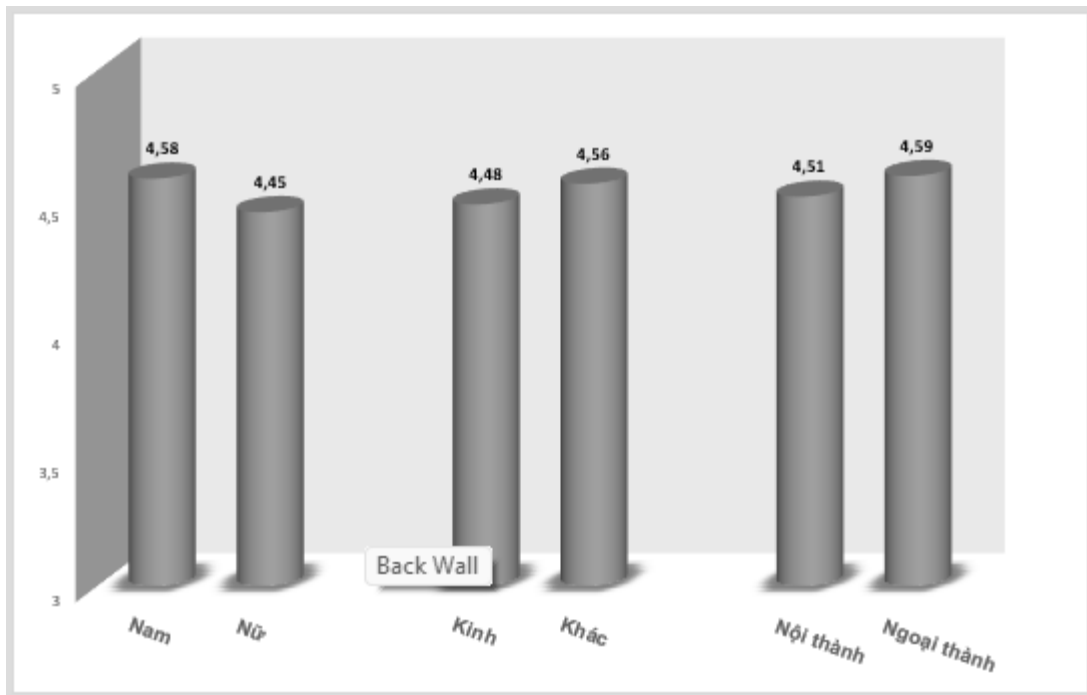


Hình 22 – Điểm hài lòng của học sinh cấp THPT theo từng lĩnh vực

b) Điểm hài lòng chung chia theo giới tính, dân tộc và khu vực

Kết quả phân tích điểm hài lòng chung của học sinh cấp THPT theo giới tính, dân tộc và khu vực có sự phân hóa rõ rệt theo các tiêu chí phân loại đối tượng, phản ánh khách quan thực tiễn công tác giáo dục trên địa bàn Thành phố. Về giới tính, nhóm học sinh Nam ghi nhận mức độ hài lòng đạt 4,58 điểm, cao hơn nhóm học sinh Nữ (4,45 điểm). Xét theo tiêu chí dân tộc, nhóm học sinh thuộc các dân tộc thiểu số đạt 4,56 điểm, cao hơn so với nhóm học sinh dân tộc Kinh (4,48 điểm). Đáng chú ý, chỉ số hài lòng tại khu vực Ngoại thành đạt 4,59 điểm, cao hơn khu vực Nội thành (4,51 điểm), kết quả này tiếp tục khẳng định tính đúng đắn trong chiến lược dịch chuyển, ưu tiên nguồn lực đầu tư đồng bộ cơ sở vật chất và hạ tầng trường lớp đạt chuẩn nhằm giảm tải áp lực sĩ số cục bộ

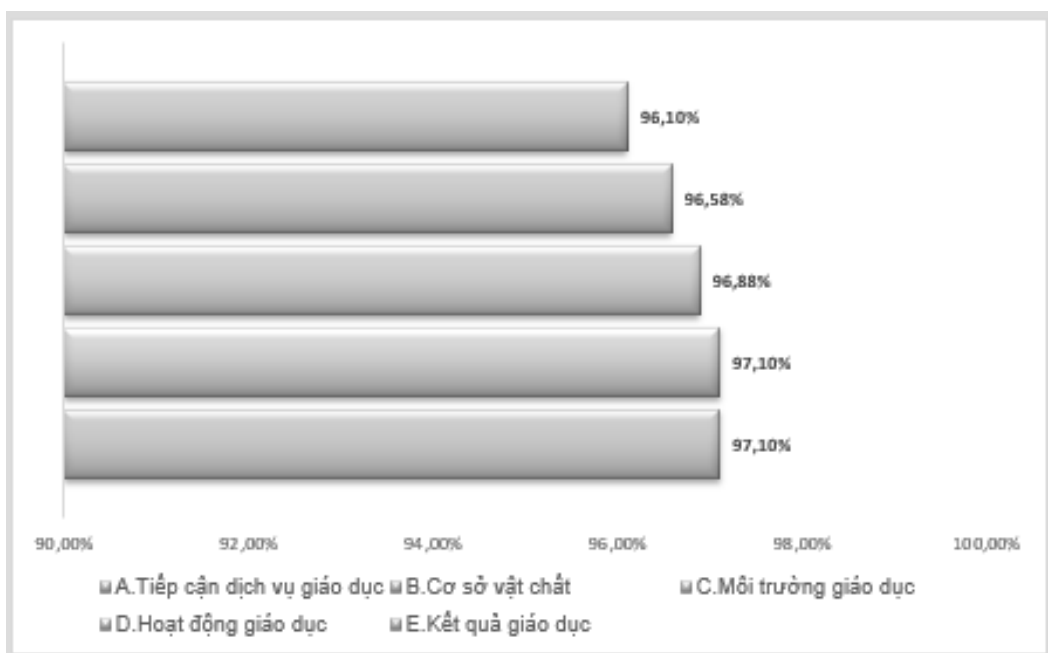
tại các địa phương khu vực ngoại thành có tốc độ đô thị hóa nhanh (hình 23).



Hình 23 – Điểm hài lòng chung của học sinh cấp THPT theo giới tính, dân tộc và khu vực

6.3. Tỷ lệ hài lòng

a) Tỷ lệ hài lòng theo từng lĩnh vực

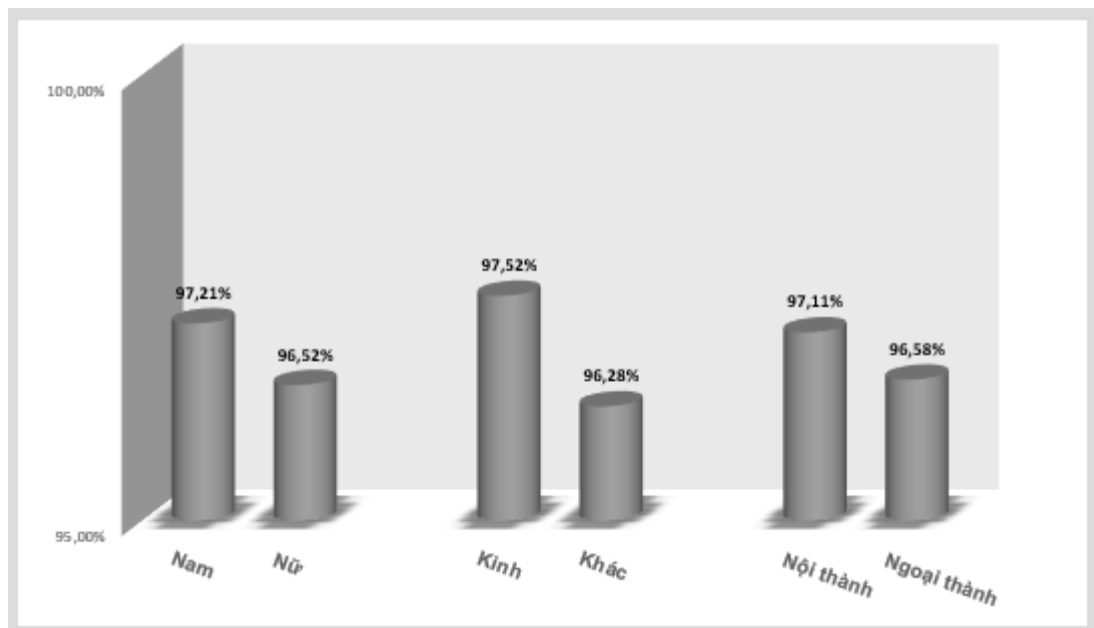


Hình 24 – Tỷ lệ hài lòng của học sinh cấp THPT theo từng lĩnh vực

Dựa trên biểu đồ, tỷ lệ hài lòng của học sinh cấp THPT tại Thành phố Hồ Chí Minh ở tất cả các lĩnh vực đều đạt mức rất cao (trên 96%), cho thấy môi trường học đường đã đáp ứng tốt tâm sinh lý và kỳ vọng của thế hệ trẻ. Trong đó, dẫn đầu là lĩnh vực Hoạt động giáo dục và Kết quả giáo dục với cùng tỷ lệ

97,10%, minh chứng cho việc đổi mới phương pháp giảng dạy, đa dạng hóa các câu lạc bộ và chuyển đổi số trong kiểm tra, đánh giá theo Chương trình GDPT 2018 đang mang lại hứng thú học tập thực chất. Tiếp theo, Môi trường giáo dục đạt 96,88% và Cơ sở vật chất đạt 96,58%, phản ánh nỗ lực của các trường trong việc xây dựng không gian học tập an toàn, hiện đại và phát huy quyền làm chủ của học sinh. Cuối cùng, dù xếp vị trí thấp nhất nhưng Tiếp cận dịch vụ giáo dục vẫn đạt mức 96,10%, cho thấy các dịch vụ trực tuyến như hệ thống học tập số, sổ liên lạc điện tử và thủ tục hành chính của Thành phố đang vận hành hiệu quả, giúp học sinh THPT dễ dàng tiếp cận và tương tác. Tổng thể, các lĩnh vực đều đạt mức trên 96%, cho thấy mức độ ghi nhận và đánh giá toàn diện của học sinh đối với hệ thống giáo dục THPT hiện nay trên địa bàn Thành phố (Hình 24).

b) Tỷ lệ hài lòng chung chia theo giới tính, dân tộc và khu vực



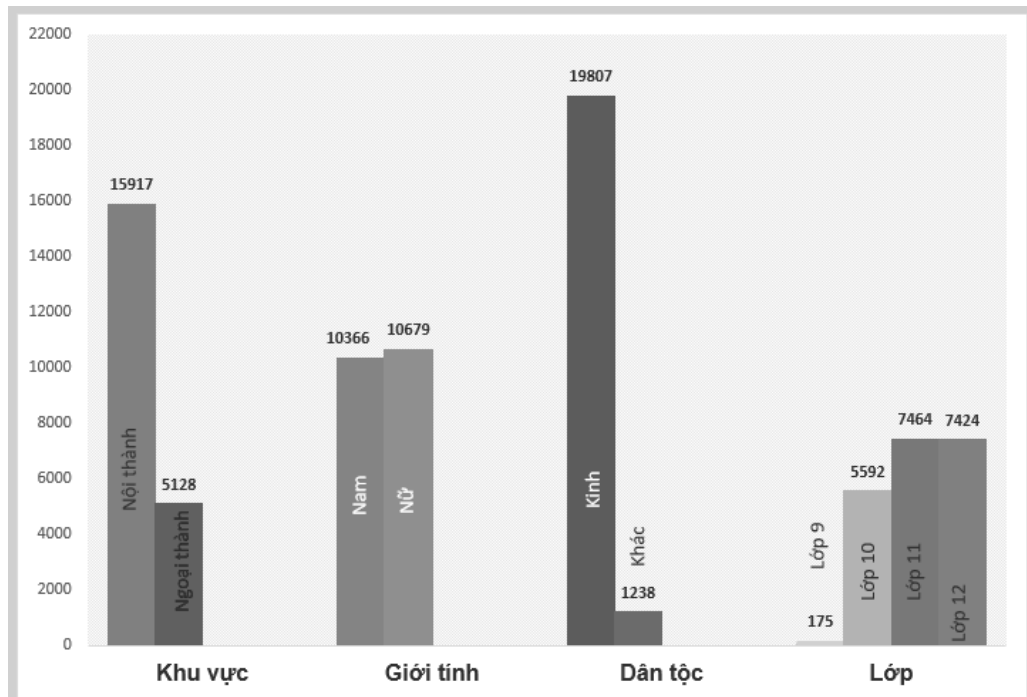
Hình 25 – Tỷ lệ hài lòng chung của học sinh cấp THPT theo giới tính, dân tộc và khu vực

Dựa trên số liệu biểu đồ (hình 25), tỷ lệ hài lòng chung của học sinh cấp THPT tại Thành phố Hồ Chí Minh theo giới tính, dân tộc và khu vực đều đạt mức rất cao (trên 96%), cho thấy sự ghi nhận tích cực của học sinh đối với môi trường giáo dục của Thành phố. Xét về giới tính, học sinh Nam (97,21%) có mức độ hài lòng cao hơn học sinh Nữ (96,52%). Về yếu tố dân tộc, nhóm học sinh người Kinh đạt 97,52%, cao hơn so với nhóm các dân tộc Khác (96,28%). Đáng chú ý, học sinh khu vực Nội thành (97,11%) thể hiện sự đồng thuận cao hơn học sinh khu vực Ngoại thành (96,58%). Thực tế này hoàn toàn phù hợp với bối cảnh của TP.HCM khi khối trung học phổ thông nội thành tập trung nhiều trường chuyên, trường trọng điểm chất lượng cao, đồng thời sở hữu lợi thế lớn về mạng lưới liên kết doanh nghiệp, các hoạt động ngoại khóa đa dạng và cơ hội

trải nghiệm hương nghiệp phong phú, đáp ứng đúng mong đợi kích thích tư duy sáng tạo và nhu cầu tự khẳng định bản thân của học sinh lứa tuổi cuối cấp.

7. Đối với học viên Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên

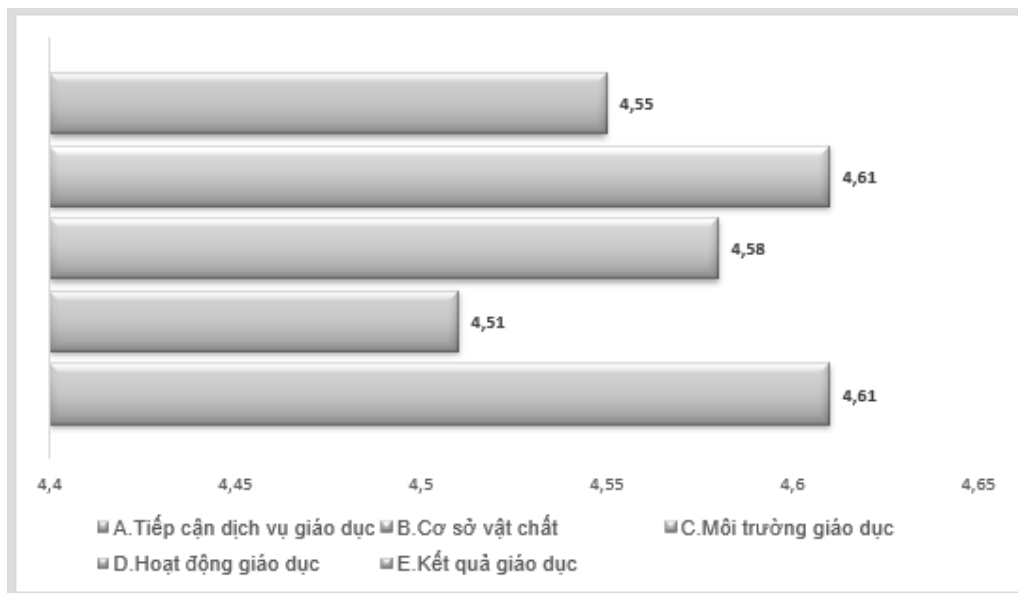
7.1. Tổng số học viên tham gia khảo sát: 21.045 học viên



Hình 26 – Thống kê số lượng khảo sát của học viên các TT GDNN – GDTX theo khu vực, giới tính, dân tộc và khối lớp

7.2. Điểm hài lòng

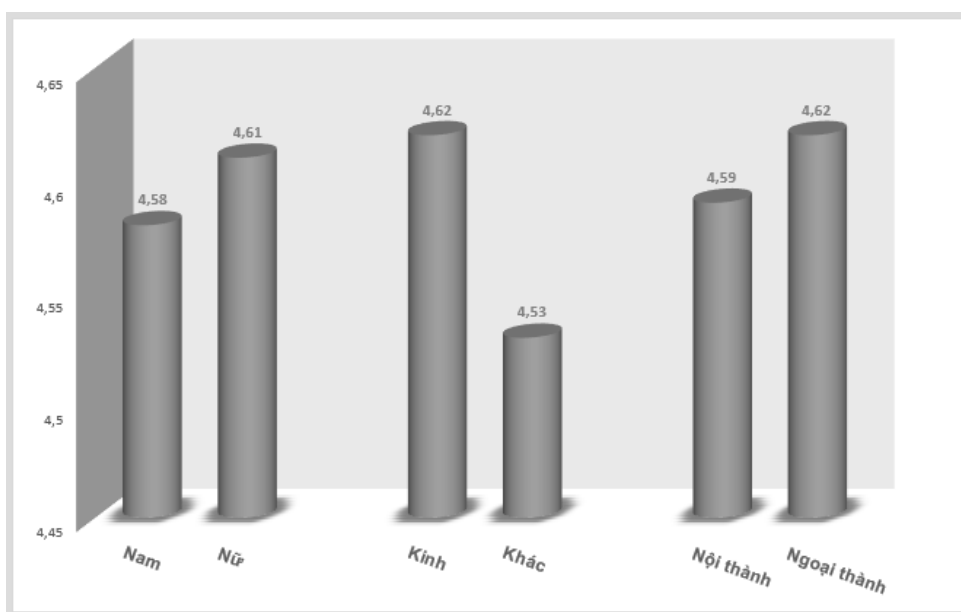
a) Điểm hài lòng theo từng lĩnh vực



Hình 27 – Điểm hài lòng của học viên các TT GDNN - GDTX theo từng lĩnh vực

Dựa trên kết quả khảo sát, điểm số sự hài lòng của học viên tại các TT GDNN - GDTX đạt mức khá đồng đều và ở ngưỡng cao, dao động từ 4,51 đến 4,61 điểm. Trong đó, hai lĩnh vực Cơ sở vật chất và Kết quả giáo dục ghi nhận mức đánh giá cao nhất (đều đạt 4,61 điểm), tiếp theo là lĩnh vực Môi trường giáo dục (4,58 điểm) và Tiếp cận dịch vụ giáo dục (4,55 điểm), cho thấy môi trường sư phạm an toàn, lành mạnh và các thủ tục tuyển sinh, nhập học được cải cách thân thiện, tạo điều kiện thuận lợi cho người học. Tuy nhiên, lĩnh vực Hoạt động giáo dục có điểm số thấp nhất (4,51 điểm), đặt ra yêu cầu cho các trung tâm cần tiếp tục đổi mới nội dung chương trình, tăng cường hoạt động trải nghiệm thực tế và gắn kết đào tạo nghề với nhu cầu dịch chuyển lao động của Thành phố trong giai đoạn tới.

b) Điểm hài lòng theo giới tính, dân tộc và khu vực



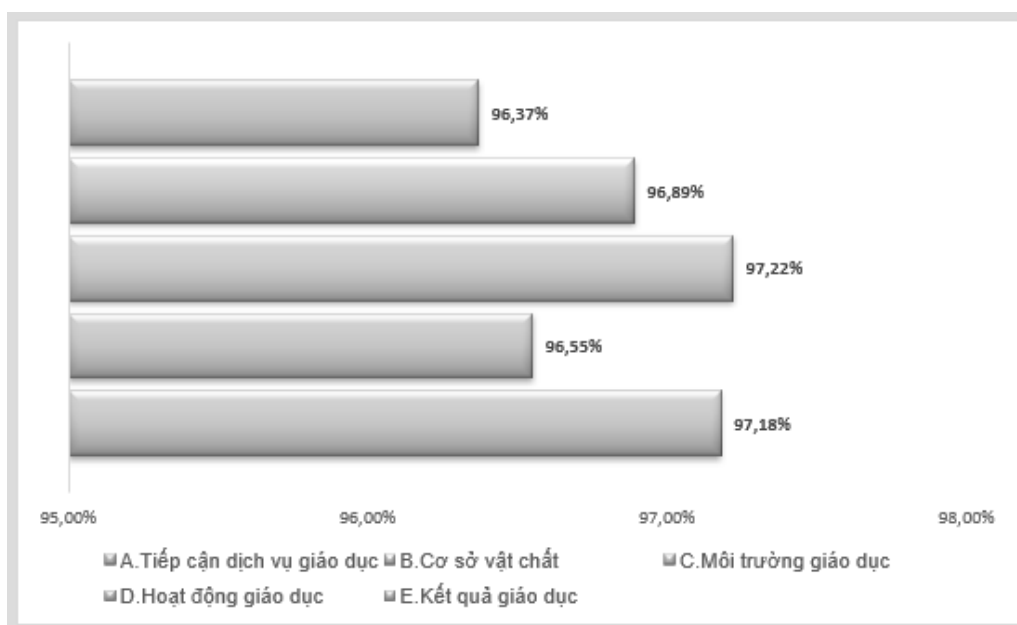
Hình 28 – Điểm hài lòng chung của học viên các TT GDNN – GDTX theo giới tính, dân tộc và khu vực

Kết quả phân tích mức độ hài lòng của học viên các TT GDNN - GDTX theo giới tính, dân tộc và khu vực cho thấy sự đánh giá tích cực nhưng có sự phân hóa rõ nét giữa các nhóm đối tượng. Theo giới tính, học viên nữ có mức độ hài lòng cao hơn nam giới (4,61 so với 4,58 điểm). Xét theo yếu tố dân tộc, học viên người Kinh đạt tỷ lệ hài lòng vượt trội với 4,62 điểm, trong khi nhóm học viên các dân tộc khác ở mức 4,53 điểm. Đáng chú ý, về phân vùng địa lý, khu vực ngoại thành đạt điểm số cao với 4,62 điểm, vượt lên trên khu vực nội thành với 4,59 điểm, minh chứng cho hiệu quả từ những nỗ lực thúc đẩy công bằng giáo dục, ưu tiên đầu tư nguồn lực và đồng bộ hóa chất lượng đào tạo tại các vùng ngoại thành của Thành phố trong thời gian qua.

7.3. Tỷ lệ hài lòng

a) Tỷ lệ hài lòng theo từng lĩnh vực

Dựa trên biểu đồ (hình 29), tỷ lệ hài lòng của học viên các TT GDNN - GDTX tại Thành phố Hồ Chí Minh ở tất cả các lĩnh vực đều đạt mức rất cao (trên 96%), cho thấy chất lượng hệ thống giáo dục thường xuyên ngày càng cải thiện. Trong đó, lĩnh vực Môi trường giáo dục đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất với 97,22%, phản ánh nỗ lực xây dựng không gian học tập thân thiện, bình đẳng và thấu hiểu tâm lý người học ở mọi độ tuổi. Ngay sau đó, Kết quả giáo dục đạt mức sát sao 97,18%, chứng minh năng lực đầu ra và hiệu quả đào tạo nghề kết hợp văn hóa của Thành phố đang đi đúng hướng, đáp ứng tốt nhu cầu tìm kiếm việc làm của học viên. Các lĩnh vực Cơ sở vật chất đạt 96,89% và Hoạt động giáo dục đạt 96,55%, ghi nhận sự đầu tư tích cực về thiết bị thực hành và đổi mới chương trình học gắn liền với thực tiễn. Cuối cùng, dù đạt thấp nhất nhưng Tiếp cận dịch vụ giáo dục vẫn ở mức 96,37%, cho thấy các dịch vụ tuyển sinh, thủ tục hồ sơ trực tuyến bước đầu đã tạo điều kiện thuận lợi và giảm thiểu rào cản hành chính cho người học (Hình 29).

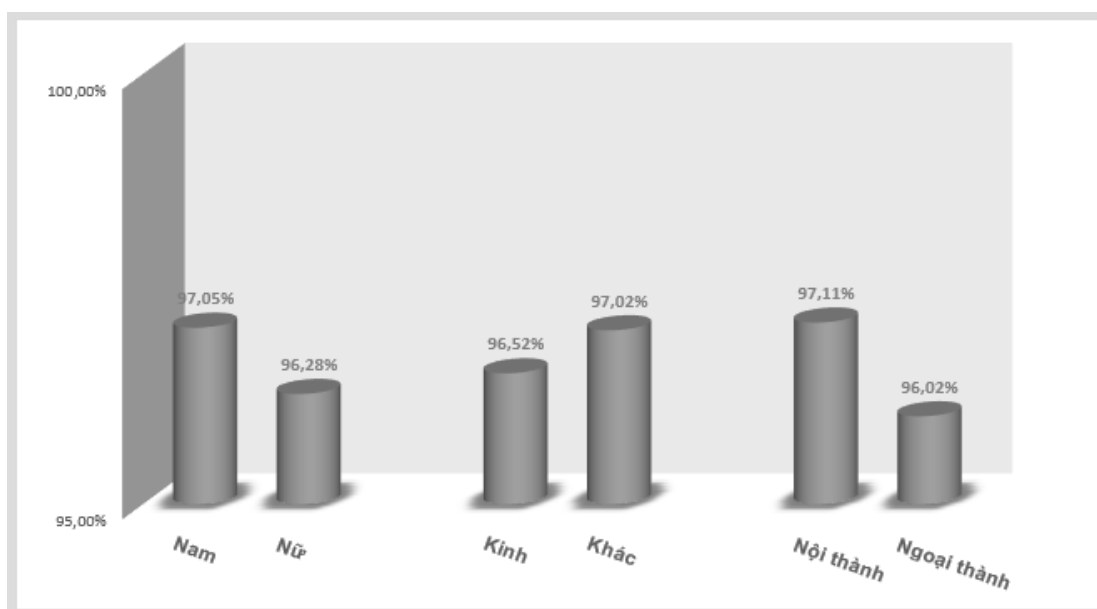


Hình 29 – Tỷ lệ hài lòng của học viên các TT GDNN – GDTX theo từng lĩnh vực

b) Tỷ lệ hài lòng chung chia theo giới tính, dân tộc và khu vực

Dựa trên số liệu biểu đồ, tỷ lệ hài lòng chung của học viên các TT GDNN - GDTX tại Thành phố Hồ Chí Minh theo các tiêu chí đều đạt mức cao (trên 96%), cho thấy chất lượng phân luồng giáo dục sau THCS và đào tạo nghề đang nhận được phản hồi tốt. Xét theo giới tính, học viên Nam (97,05%) có mức độ đồng thuận cao hơn rõ rệt so với học viên Nữ (96,28%). Về yếu tố dân tộc, nhóm học viên các dân tộc Khác đạt tới 97,02%, cao hơn nhóm học viên dân tộc Kinh (96,52%), chứng tỏ các trung tâm đã thực hiện rất tốt công tác tiếp cận, hỗ

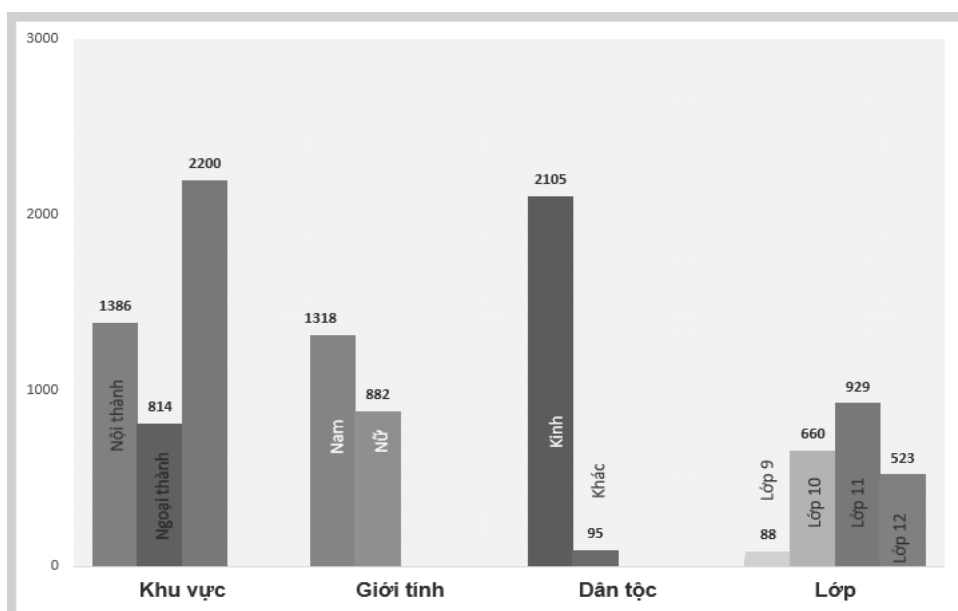
trợ và tạo môi trường học tập bình đẳng cho học viên đồng bào dân tộc thiểu số theo học văn hóa gắn với nghề nghiệp. Đáng chú ý, khu vực Nội thành (97,11%) có tỷ lệ hài lòng cao hơn hẳn khu vực Ngoại thành (96,02%). Thực tế này phù hợp với bối cảnh của Thành phố khi các cơ sở GDTX vùng nội thành có lợi thế kết nối chặt chẽ hơn với mạng lưới các doanh nghiệp, trường trung cấp nghề và thị trường lao động sôi động, giúp học viên dễ dàng thực tập, kiến tập và mở rộng cơ hội việc làm ngay sau khi tốt nghiệp.



Hình 30 – Tỷ lệ hài lòng chung của học viên các TT GDNN – GDTX theo giới tính, dân tộc và khu vực

8. Đối với học viên các Trường Trung cấp Nghề

8.1. Tổng số học sinh tham gia khảo sát: 2.200 học viên

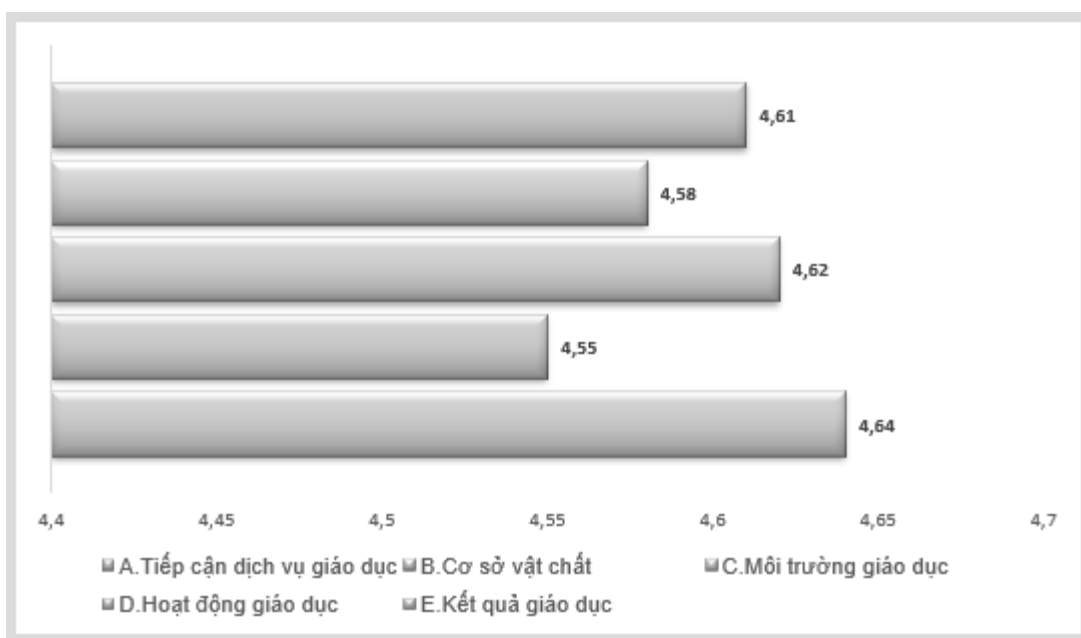


Hình 31 – Thống kê số lượng khảo sát của học viên các Trường Trung cấp Nghề theo khu vực, giới tính, dân tộc và trình độ

8.2. Điểm hài lòng

a) Điểm hài lòng theo từng lĩnh vực

Kết quả khảo sát điểm số sự hài lòng của học viên tại các Trường Trung cấp Nghề đạt kết quả rất khả quan, dao động ở mức cao từ 4,55 đến 4,64 điểm. Trong đó, lĩnh vực Kết quả giáo dục ghi nhận điểm số cao nhất (4,64 điểm), tiếp theo là Môi trường giáo dục (4,62 điểm) và Tiếp cận dịch vụ giáo dục (4,61 điểm), phản ánh sự chuyển biến tích cực trong việc nâng cao chất lượng chuẩn đầu ra, ứng dụng chuyển đổi số và xây dựng môi trường sư phạm thân thiện, đáp ứng tốt nhu cầu của người học. Lĩnh vực Cơ sở vật chất đạt mức khá với 4,58 điểm, minh chứng cho nỗ lực kiên cố hóa hạ tầng và đầu tư trang thiết bị dạy nghề của các đơn vị. Tuy nhiên, lĩnh vực Hoạt động giáo dục có điểm số thấp nhất (4,55 điểm), đặt ra yêu cầu cho các nhà trường cần tiếp tục đổi mới mạnh mẽ chương trình đào tạo, tăng cường hơn nữa các tiết học thực hành và đẩy mạnh liên kết doanh nghiệp nhằm tiếp cận sát hơn với thực tiễn chuyển dịch cơ cấu lao động của Thành phố hiện nay (Hình 32).

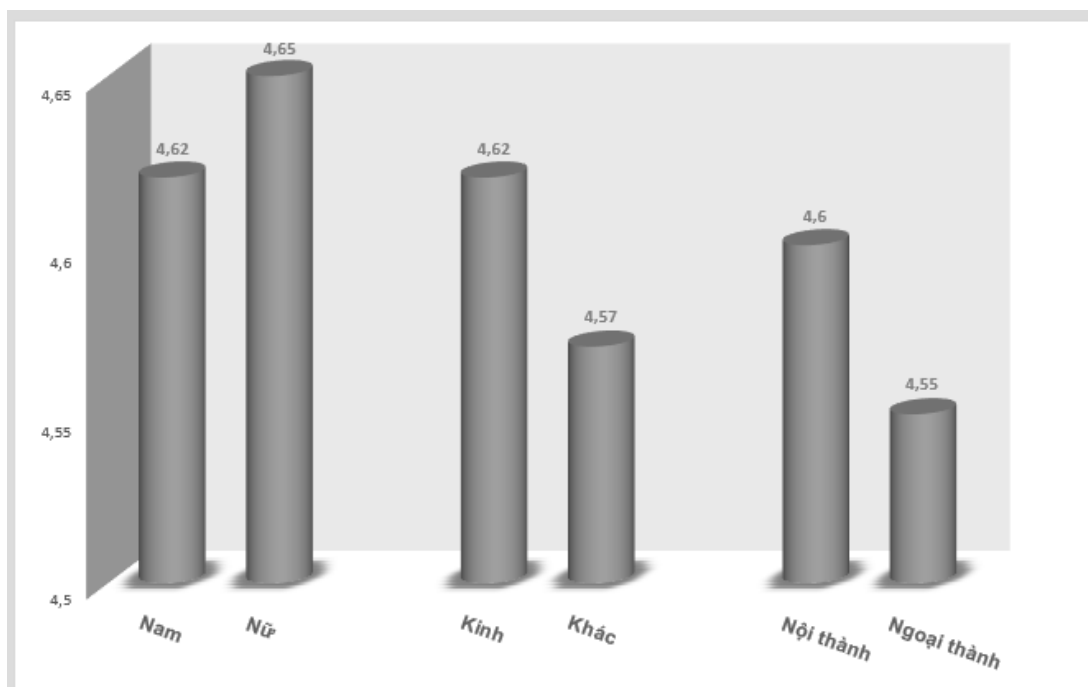


Hình 32 – Điểm hài lòng của học viên các Trường Trung cấp Nghề theo từng lĩnh vực

b) Điểm hài lòng chung chia theo giới tính, dân tộc và khu vực

Kết quả đánh giá điểm số sự hài lòng chung của học viên các Trường Trung cấp Nghề theo giới tính, dân tộc và khu vực ghi nhận mức phân hóa tiêu biểu theo đặc điểm nhân khẩu học và phân vùng địa lý. Theo giới tính, nhóm học viên nữ biểu thị mức độ đồng thuận cao hơn học viên nam (4,65 điểm so với 4,62 điểm), chứng minh tính phù hợp của môi trường đào tạo đối với các ngành nghề thu hút lao động nữ. Xét theo yếu tố dân tộc, học viên người Kinh đạt mức hài lòng vượt trội với 4,62 điểm, trong khi khối học viên các dân tộc khác đạt

mức thấp hơn (4,57 điểm), đặt ra yêu cầu cần tiếp tục tăng cường các chính sách học phí và hỗ trợ cho học viên đồng bào thiểu số. Đáng chú ý, về khu vực, điểm số hài lòng tại nội thành đạt 4,6 điểm, cao hơn khu vực ngoại thành (4,55 điểm), phản ánh thực tế mạng lưới cơ sở giáo dục nghề nghiệp cốt lõi và các doanh nghiệp liên kết thực tập lớn vẫn đang tập trung chủ yếu tại khu vực trung tâm Thành phố.

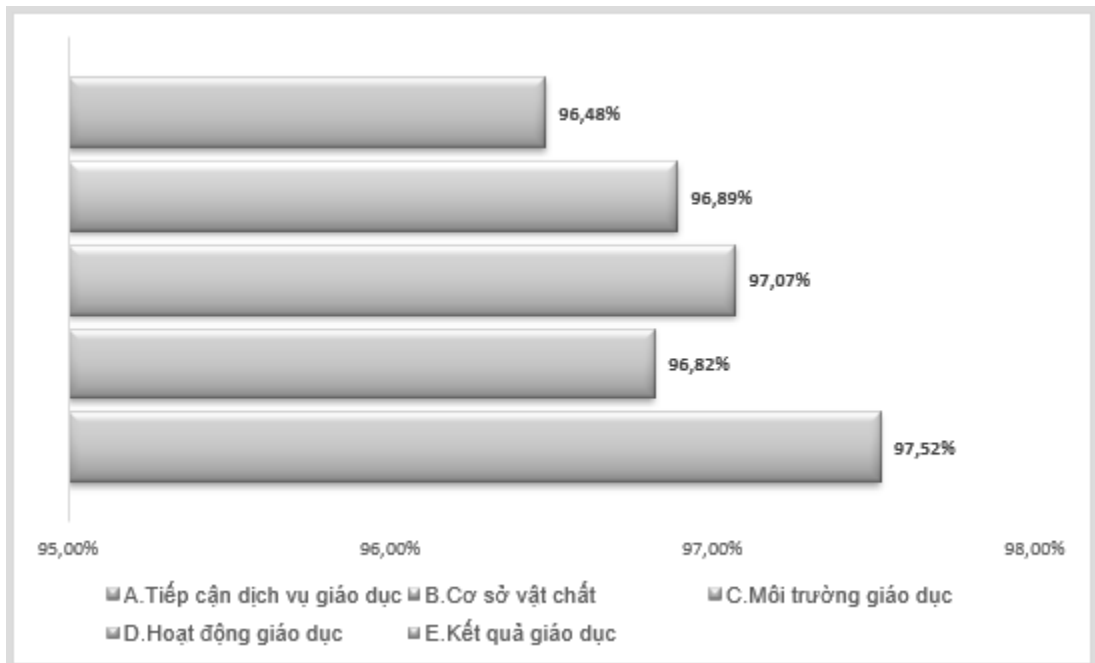


Hình 33 – Điểm hài lòng chung của học viên các Trường Trung cấp Nghề theo giới tính, dân tộc và khu vực

8.3. Tỷ lệ hài lòng

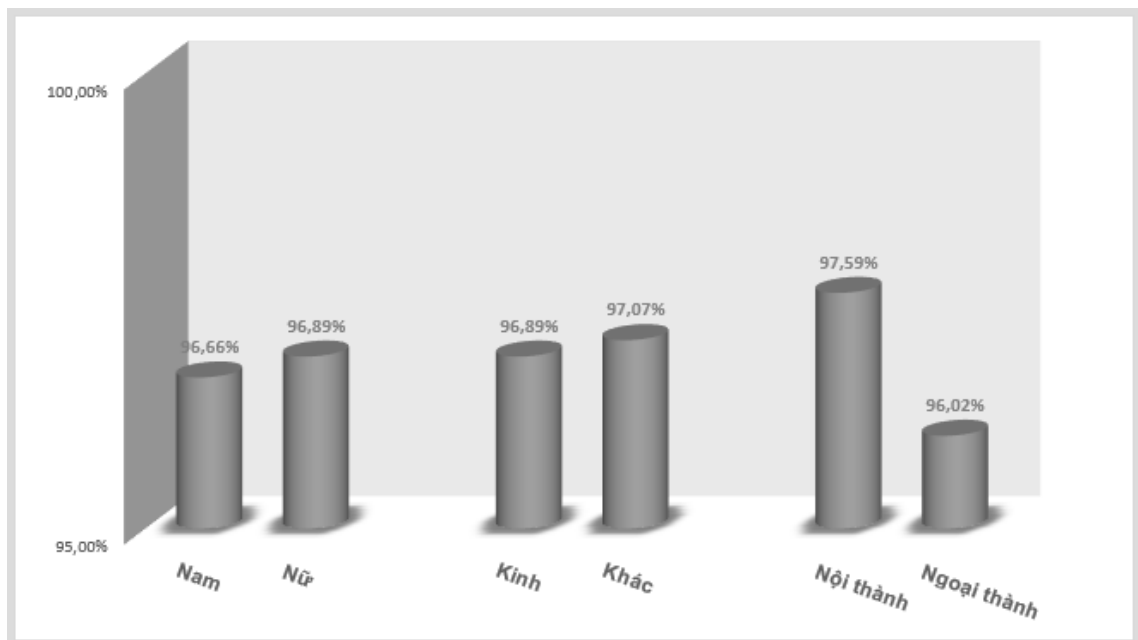
a) Tỷ lệ hài lòng theo từng lĩnh vực

Dựa trên biểu đồ, tỷ lệ hài lòng của học viên các Trường Trung cấp Nghề tại Thành phố Hồ Chí Minh ở tất cả các lĩnh vực đều đạt mức rất cao (trên 96%), phản ánh hiệu quả tích cực của công tác phân luồng và đào tạo nghề. Trong đó, lĩnh vực Kết quả giáo dục dẫn đầu với tỷ lệ 97,52%, chứng minh năng lực đầu ra, tay nghề và cơ hội việc làm sau tốt nghiệp của học viên đang đáp ứng tốt nhu cầu thị trường. Tiếp theo là Môi trường giáo dục đạt 97,07%, khẳng định nỗ lực xây dựng không gian rèn luyện an toàn, chuyên nghiệp và bình đẳng. Các mảng Cơ sở vật chất đạt 96,89% và Hoạt động giáo dục đạt 96,82%, ghi nhận sự đầu tư đồng bộ về xưởng thực hành hiện đại cũng như đổi mới giáo trình gắn liền với thực tiễn sản xuất. Cuối cùng, dù xếp vị trí thấp nhất nhưng Tiếp cận dịch vụ giáo dục vẫn đạt tới 96,48%, cho thấy các dịch vụ hành chính, thủ tục nhập học trực tuyến và công tác tư vấn tuyển sinh hướng nghiệp của các trường đã tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho học viên (Hình 34).



Hình 34 – Tỷ lệ hài lòng của học viên các Trường Trung cấp Nghề theo từng lĩnh vực

b) Tỷ lệ hài lòng chung chia theo giới tính, dân tộc và khu vực

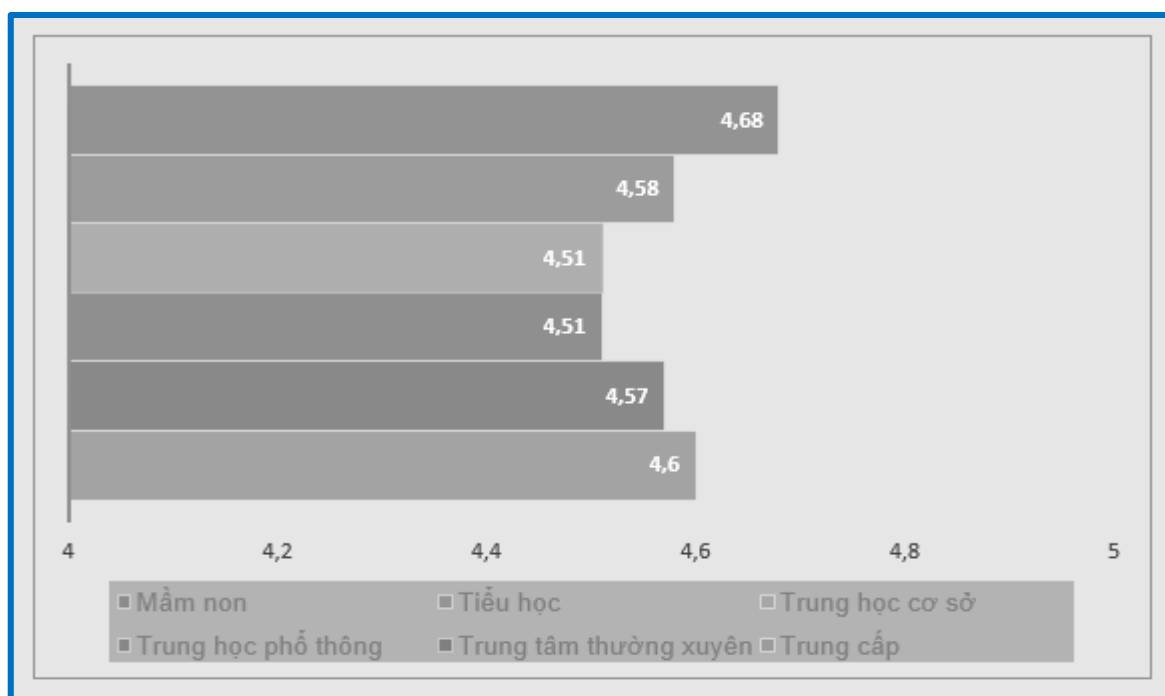


Hình 35 – Tỷ lệ hài lòng chung của học viên các Trường Trung cấp Nghề theo giới tính, dân tộc và khu vực

Dựa trên số liệu biểu đồ, tỷ lệ hài lòng chung của học viên các Trường Trung cấp Nghề tại Thành phố Hồ Chí Minh theo các tiêu chí đều duy trì ở mức cao (trên 96%), minh chứng cho chất lượng hệ thống giáo dục nghề nghiệp đang đi đúng hướng. Xét theo giới tính, học viên Nữ (96,89%) thể hiện sự đồng thuận cao hơn so với học viên Nam (96,66%). Về tiêu chí dân tộc, nhóm học viên các dân tộc Khác đạt tỷ lệ 97,07%, cao hơn nhóm học viên người Kinh (96,89%),

cho thấy công tác chăm lo, chính sách hỗ trợ người học đồng bào dân tộc thiểu số tại các cơ sở nghề của Thành phố đạt hiệu quả rất thực chất. Đáng chú ý, khu vực Nội thành đạt tỷ lệ hài lòng cao hơn với 97,59%, trong khi Ngoại thành đạt 96,02%. Thực tế này phản ánh đúng bối cảnh của Thành phố Hồ Chí Minh khi các Trường Trung cấp nghề vùng nội thành có lợi thế lâu năm về cơ sở vật chất, đồng thời sở hữu mạng lưới liên kết chặt chẽ với các doanh nghiệp lớn và thị trường lao động trung tâm, tạo điều kiện thuận lợi hơn cho học viên trong việc thực tập và tìm kiếm cơ hội việc làm ngay khi ra trường (Hình 35).

9. Điểm hài lòng chung của tất cả các cấp học



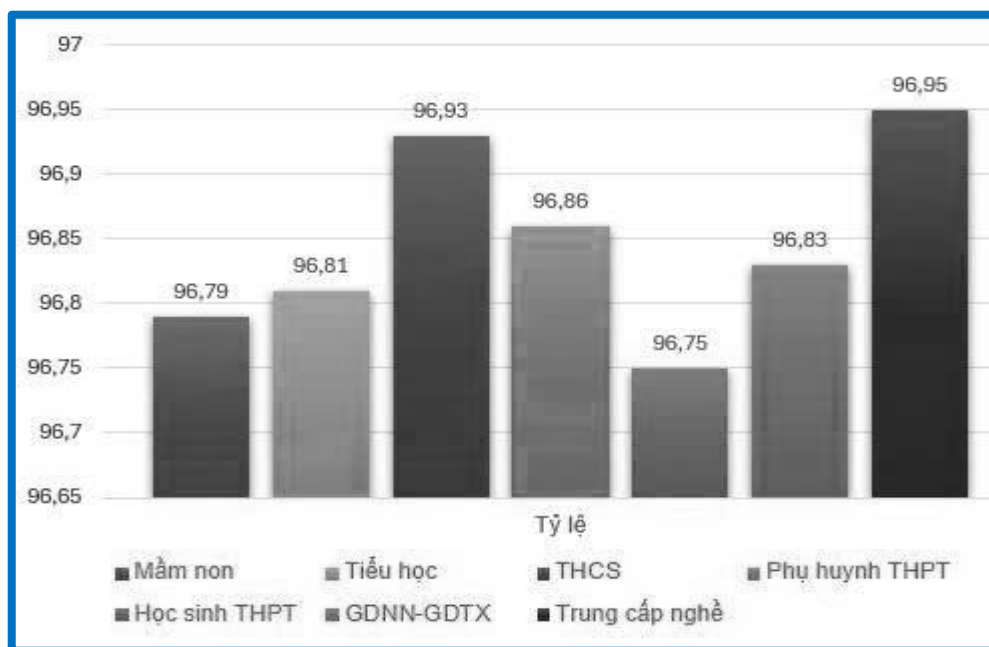
Hình 36 – Điểm hài lòng chung của tất cả các cấp học

Điểm trung bình hài lòng chung đối với các cấp học đạt **4,57/5** (năm 2025 đạt 4,59 điểm). Dựa trên biểu đồ, điểm hài lòng chung của học sinh, học viên và phụ huynh đối với các dịch vụ giáo dục công tại cấp học trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh duy trì ở mức cao và khá đồng đều (dao động từ 4,51 đến 4,68 trên thang điểm 5).

Trong đó, giáo dục Mầm non đạt mức độ hài lòng cao nhất ở khu vực phụ huynh khu vực ngoại thành (4,72 điểm), phản ánh hiệu quả tích cực từ các chính sách xã hội hóa và đầu tư mạng lưới trường lớp mầm non tại các khu công nghiệp, khu chế xuất của Thành phố. Khối Tiểu học, Trung cấp Nghề và GDNN-GDTX cũng ghi nhận đánh giá rất khả quan (từ 4,57 đến 4,60 điểm). Tuy nhiên, hai bậc học Trung học cơ sở và Trung học phổ thông có mức điểm thấp nhất (4,51 điểm). Thực tế này hoàn toàn phù hợp với thực trạng ngành giáo dục Thành phố hiện nay, khi áp lực tăng dân số cơ học khiến sĩ số học sinh/lớp

tại một số phường, xã vùng ven còn cao; đồng thời, ngành giáo dục và đào tạo Thành phố nhìn nhận những áp lực tâm lý thực tế của phụ huynh và học sinh trước kỳ thi tuyển sinh vào lớp 10 công lập, cũng như khó khăn khi triển khai Chương trình GDPT 2018 ở các khối lớp. Đây là cơ sở quan trọng để ngành tiếp tục lắng nghe, đúc kết kinh nghiệm, từ đó chủ động điều chỉnh các giải pháp để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ trong thời gian tới (Hình 36).

10. Tỷ lệ hài lòng chung của tất cả các cấp học



Hình 37 – Tỷ lệ hài lòng chung của tất cả các cấp học

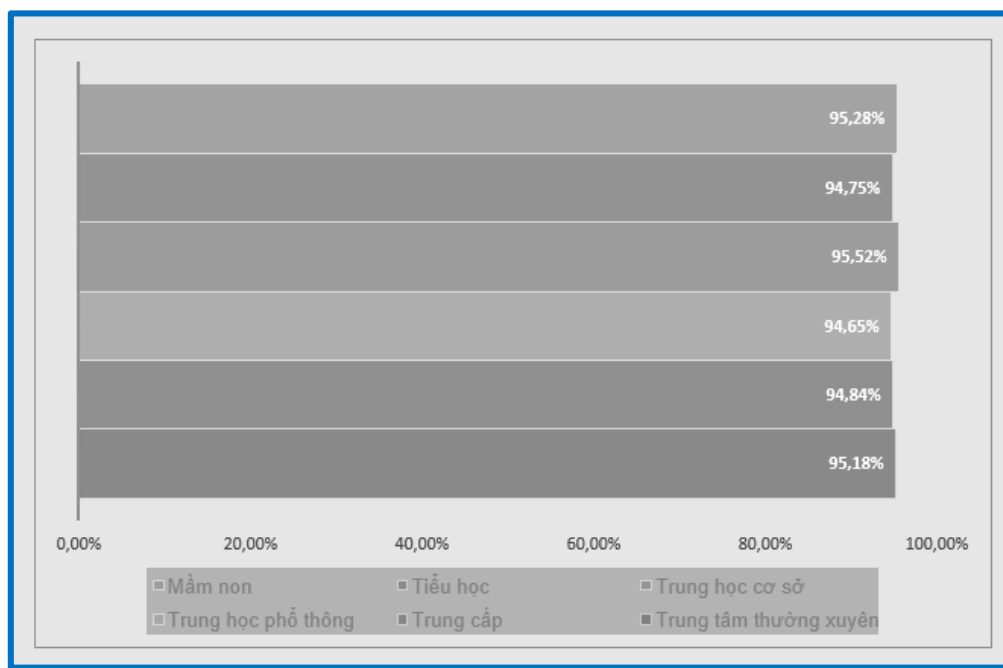
Tính trung bình trên tất cả các tiêu chí đánh giá và tất cả các cấp học năm 2026, **tỷ lệ hài lòng chung toàn ngành giáo dục Thành phố đạt 96,85%**. Chỉ số thực tế này đã phản ánh chính xác, đồng nhất với số liệu chi tiết tại các mục thành phần, đồng thời cho thấy mức giảm nhẹ mang tính giai đoạn (giảm 1,24%) so với năm 2025 (98,09%) do các áp lực từ việc gia tăng dân số cơ học và quá trình sắp xếp, sáp nhập chính quyền địa phương hai cấp trong thời gian từ 01/7/2025 đến thời điểm thực hiện khảo sát (tháng 4/2026).

Vì vậy, ngành giáo dục và đào tạo Thành phố nhìn nhận đây là cơ sở quan trọng để kịp thời rút kinh nghiệm, chủ động rà soát quy trình phối hợp nhằm tối ưu hóa công tác quản lý và nâng cao chất lượng phục vụ học sinh, học viên và phụ huynh trong giai đoạn tới (Hình 37).

11. Tỷ lệ đáp ứng sự mong đợi các cấp học

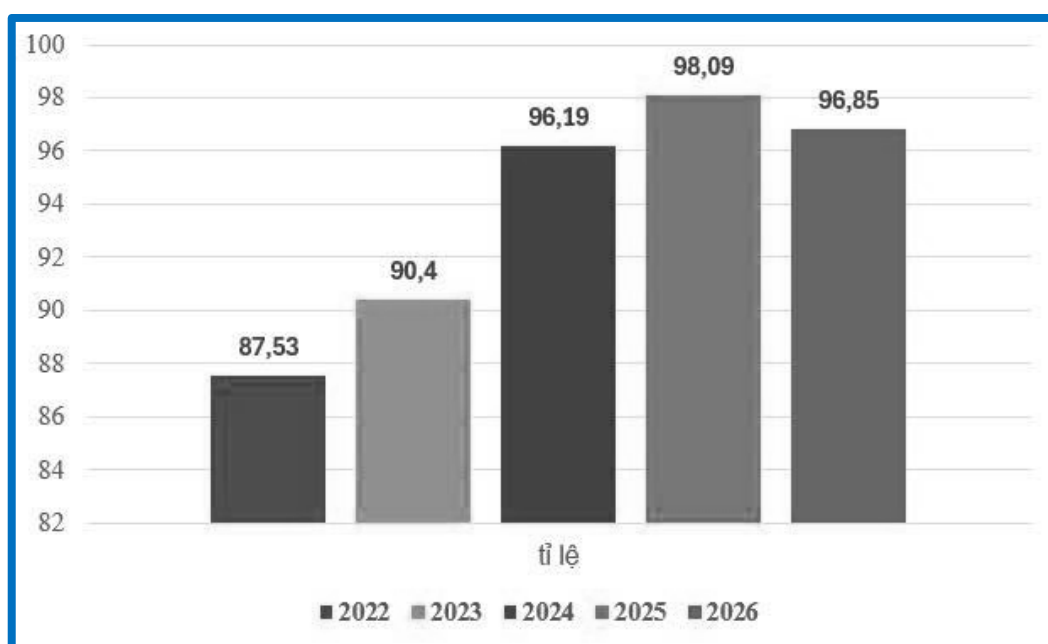
Tỷ lệ đáp ứng sự mong đợi của các cấp học **đạt 95,04%** (năm 2025 đạt 97,44%). Tỷ lệ đáp ứng sự mong đợi của học sinh, học viên và phụ huynh đối với các dịch vụ giáo dục công lập tại Thành phố Hồ Chí Minh đạt mức cao và

khá đồng đều giữa các cấp học, dao động từ 94,65% đến 95,52%. Trong đó, khối Trung học cơ sở đạt tỷ lệ cao nhất (95,52%), khối Mầm non và Giáo dục thường xuyên cũng ghi nhận kết quả khả quan (lần lượt là 95,28% và 95,18%). Dù vậy, tỷ lệ này có xu hướng giảm nhẹ so với các chỉ số của năm trước do những nguyên nhân khách quan trong việc sắp xếp, sáp nhập địa giới hành chính tại một số địa phương (Hình 38).



Hình 38 – Tỷ lệ đáp ứng sự mong đợi các cấp học

12. So sánh tỷ lệ hài lòng chung từ năm 2022 đến năm 2026



Hình 39 – Tỷ lệ hài lòng chung từ năm 2022 đến năm 2026

Biểu đồ thể hiện sự chuyển biến rõ rệt về tỷ lệ hài lòng chung của học sinh,

học viên và phụ huynh đối với các dịch vụ giáo dục công lập tại Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2022-2026. Trong 4 năm đầu (2022-2025), tỷ lệ này liên tục tăng trưởng mạnh mẽ từ 87,53% lên mức đỉnh điểm 98,09%, chứng minh hiệu quả từ các đề án đột phá về chuyển đổi số và cải thiện hạ tầng trường lớp. Tuy nhiên, sang năm 2026, chỉ số này ghi nhận mức giảm nhẹ xuống còn 96,85% do những áp lực mang tính thời điểm của ngành hiện nay. Nguyên nhân khách quan chủ yếu xuất phát trong giai đoạn triển khai sáp nhập, sắp xếp lại bộ máy tổ chức, địa giới hành chính. Đồng thời, làn sóng gia tăng dân số cơ học liên tục kết hợp với tình trạng thiếu hụt trường lớp cục bộ tại một số khu vực đô thị hóa nhanh đã tạo sức ép nặng nề lên hệ thống tuyển sinh công lập và sĩ số học sinh/lớp, sự sụt giảm mang tính giai đoạn này là căn cứ thực tiễn quan trọng để ngành giáo dục Thành phố chủ động rà soát quy trình, đẩy nhanh quy hoạch mạng lưới trường lớp nhằm tối ưu hóa chất lượng phục vụ nhân dân trong các năm học tiếp theo (Hình 39).

III. NHẬN ĐỊNH

1. Những kết quả đạt được

Mức độ hài lòng chung duy trì ở ngưỡng cao và ổn định: Hệ thống giáo dục công lập trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh tiếp tục nhận được sự đồng thuận và tín nhiệm lớn từ phía học sinh, học viên và phụ huynh. Điểm trung bình hài lòng chung toàn ngành đạt 4,57/5 điểm, **tỷ lệ hài lòng chung toàn ngành đạt 96,85%** và tỷ lệ đáp ứng sự mong đợi của người học đạt 95,04%.

Giáo dục Mầm non dẫn đầu về điểm số hài lòng chung: Bậc giáo dục Mầm non đạt mức độ hài lòng cao nhất toàn ngành với 4,68 điểm, phản ánh hiệu quả tích cực từ các chính sách xã hội hóa và đầu tư mạng lưới trường lớp mầm non tại các khu công nghiệp, khu chế xuất của Thành phố Hồ Chí Minh. Ở khía cạnh tỷ lệ hài lòng theo từng lĩnh vực riêng biệt, khối Trung học cơ sở dẫn đầu toàn ngành ở tiêu chí Kết quả giáo dục khi đạt tới 97,60%.

Hiệu quả rõ rệt từ việc ưu tiên quy hoạch, đầu tư xây dựng trường lớp vùng ngoại thành: Qua các biểu đồ phân tích (Hình 3, 5, 8, 13, 28), khu vực Ngoại thành ghi nhận sự vượt trội về điểm số hài lòng so với khu vực Nội thành ở hầu hết các cấp học và loại hình đào tạo (Tiểu học: 4,63 điểm so với 4,61 điểm; THCS: 4,56 điểm so với 4,52 điểm; TT GDNN-GDTX: 4,62 điểm so với 4,59 điểm). Kết quả này minh chứng cho tính đúng đắn và hiệu quả từ các chính sách ưu tiên quỹ đất, xây dựng trường lớp khang trang, đạt chuẩn tại các vùng ven và khu vực đô thị hóa nhanh nhằm giảm tải áp lực sĩ số.

Điểm sáng về Môi trường và Hoạt động giáo dục: Mô hình “Trường học hạnh phúc” hướng tới môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện và tôn

trọng người học phát huy tác dụng thực chất. Chỉ số này dẫn đầu điểm số đánh giá tại khối Tiểu học (4,66 điểm) và học sinh THPT (4,58 điểm); đồng thời đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất ở khối học viên TT GDNN-GDTX (97,22%). Hoạt động giáo dục và Kết quả giáo dục theo Chương trình GDPT 2018 cũng ghi nhận sự hào hứng, đồng thuận cao từ học sinh THPT với tỷ lệ dẫn đầu đạt 97,10%.

Dấu ấn tích cực từ công tác cải cách hành chính và Chuyển đổi số: Chỉ số “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” duy trì mức cao trên tất cả các cấp học, khẳng định hiệu quả của việc ứng dụng chuyển đổi số toàn diện thông qua áp dụng bản đồ số (GIS) và dữ liệu dân cư để phân bổ chỗ học khi tuyển sinh các lớp đầu cấp công khai, minh bạch và triển khai đồng bộ ứng dụng tương tác Ngành Giáo dục Thành phố (App “EDUi”).

2. Những tồn tại, hạn chế và thách thức

Chỉ số hài lòng có xu hướng giảm nhẹ mang tính thời điểm: So với năm 2025, điểm hài lòng chung giảm từ 4,59 xuống 4,57; tỉ lệ hài lòng chung toàn ngành giảm từ 98,09% xuống 96,85% và tỷ lệ đáp ứng kỳ vọng giảm từ 97,44% xuống 95,04%. Biểu đồ so sánh giai đoạn 2022-2026 (Hình 39) chỉ rõ đây là sự sụt giảm mang tính giai đoạn. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ thách thức trong giai đoạn đầu thực hiện công tác sáp nhập, sắp xếp lại bộ máy tổ chức, địa giới hành chính địa phương hai cấp; kết hợp với sức ép nặng nề từ làn sóng gia tăng dân số cơ học liên tục gây thiếu hụt trường lớp cục bộ.

Áp lực hạ tầng cơ sở vật chất và phân bổ học 2 buổi/ngày tại khu vực trung tâm: Trong phân tích các tiêu chí thành phần, tiêu chí về “Cơ sở vật chất” luôn là lĩnh vực ghi nhận điểm số thấp hoặc chưa đạt kỳ vọng như mong đợi ở một số cấp học (Mầm non đạt 4,61 điểm; Tiểu học đạt 4,52 điểm; THPT đạt 4,48 điểm). Mật độ dân cư đô thị cao tại khối nội thành khiến quỹ đất hạn chế, gây áp lực lên sĩ số học sinh/lớp và thách thức duy trì tỷ lệ học 2 buổi/ngày. Ở chiều ngược lại, tiêu chí “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” của khối Tiểu học ghi nhận tỷ lệ hài lòng thấp nhất (96,02%), cho thấy áp lực tuyển sinh ở một số khu vực trong nội thành vẫn rất lớn.

Sự chênh lệch về điều kiện tiếp cận hạ tầng và mạng lưới đối với khối Trung cấp Nghề: Khác với khối phổ thông, học viên các trường Trung cấp Nghề ghi nhận mức độ hài lòng (cả về điểm số và tỷ lệ) ở khu vực Nội thành cao hơn Ngoại thành (Điểm số: 4,6 điểm so với 4,55 điểm; Tỷ lệ: 97,59% so với 96,02%). Điều này phản ánh thực tế mạng lưới cơ sở giáo dục nghề nghiệp cốt lõi và hệ thống doanh nghiệp liên kết thực tập lớn vẫn đang tập trung chủ yếu tại khu vực trung tâm Thành phố, điều này dẫn đến học viên vùng ngoại thành gặp một số hạn chế nhất định khi tiếp cận dịch vụ, thực tập và tìm kiếm việc làm.

Áp lực tâm lý ở các bậc học lớn: Hai bậc học THCS và THPT ghi nhận điểm hài lòng chung thấp nhất toàn ngành (cùng đạt 4,51 điểm), phản ánh áp lực tâm lý học đường thực tế của phụ huynh, học sinh trước các kỳ thi phân luồng, tuyển sinh vào lớp 10 công lập cũng như giai đoạn định hướng nghề nghiệp cuối cấp.

IV. PHƯƠNG HƯỚNG, GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG TRONG NHỮNG NĂM TIẾP THEO

Để khắc phục các hạn chế, chủ động điều tiết thách thức mang tính thời điểm và hướng tới nâng cao bền vững chất lượng dịch vụ giáo dục công tại Thành phố trong những năm tiếp theo, Sở GDĐT định hướng tập trung triển khai các nhóm giải pháp đột phá sau:

1. Đẩy nhanh quy hoạch mạng lưới trường lớp, giải tỏa áp lực sĩ số

Tiếp tục phối hợp với các sở, ngành và địa phương rà soát quy hoạch mạng lưới trường lớp, quỹ đất giáo dục; tham mưu bố trí quỹ đất phù hợp để thực hiện mục tiêu tối thiểu 300 phòng học/10.000 dân trong độ tuổi đi học đến năm 2030; ưu tiên các địa bàn có tốc độ gia tăng dân số cơ học cao, khu đô thị mới và các khu vực còn thiếu trường lớp.

Tập trung nguồn lực tham mưu triển khai thực hiện Chương trình 1000 Trường học số trên địa bàn Thành phố đến năm 2030, trang bị đồng bộ các Phòng học số đáp ứng nhu cầu học tập hiện đại của học sinh Thành phố.

Tham mưu xây dựng và hoàn thiện các cơ chế, chính sách huy động, quản lý và sử dụng hiệu quả các nguồn lực đầu tư cho giáo dục; ưu tiên bố trí nguồn vốn đầu tư công cho các dự án xây dựng trường học, bổ sung phòng học, phòng chức năng và trang thiết bị dạy học nhằm đáp ứng nhu cầu học tập ngày càng tăng của người dân.

Tham mưu triển khai hiệu quả Kế hoạch đầu tư công trung hạn và hằng năm của Thành phố; tăng cường theo dõi, đôn đốc tiến độ thực hiện các dự án đầu tư xây dựng trường học; kịp thời tổng hợp, đề xuất tháo gỡ khó khăn, vướng mắc về thủ tục đầu tư, đất đai, quy hoạch, xây dựng và giải ngân vốn đầu tư công.

Đẩy mạnh thực hiện các chính sách xã hội hóa giáo dục; nghiên cứu, tham mưu các cơ chế thu hút doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân tham gia đầu tư phát triển cơ sở vật chất giáo dục; khuyến khích đầu tư xây dựng thư viện, phòng học thông minh, phòng thí nghiệm, khu thể thao học đường và các công trình phục vụ học tập.

2. Ổn định tổ chức bộ máy hành chính sau sáp nhập và tối ưu hóa quy trình dịch vụ công

Chủ động rà soát, kịp thời hoàn thiện quy chế phối hợp liên ngành, sắp xếp tinh gọn và ổn định bộ máy tổ chức, nhân sự tại các cơ sở giáo dục theo Kế hoạch số 1186/KH-BGDĐT ngày 26 tháng 6 năm 2026 của Bộ GDĐT về đẩy mạnh sắp xếp mạng lưới và thực hiện thí điểm một số mô hình đối với các cơ sở giáo dục mầm non, phổ thông, giáo dục thường xuyên công lập và Công văn số 4045/BGDĐT-GDPT ngày 30 tháng 6 năm 2026 của Bộ GDĐT về đẩy mạnh sắp xếp mạng lưới các cơ sở giáo dục mầm non, phổ thông, giáo dục thường xuyên công lập phù hợp với chính quyền địa phương hai cấp, không để ảnh hưởng tới tiến độ giải quyết thủ tục hoặc chất lượng phục vụ tuyển sinh đầu cấp.

Tập trung rà soát, chuẩn hóa quy trình và cải cách cơ chế liên thông trong công tác tuyển sinh các lớp đầu cấp trực tuyến, hướng tới xây dựng hệ thống tiếp cận dịch vụ giáo dục công khai, thân thiện và hoàn toàn không giấy tờ. Đồng thời liên thông, đồng bộ dữ liệu giữa các cơ sở giáo dục với Sở GDĐT nhằm tối ưu hóa quy trình tiếp nhận, xử lý dứt điểm các nghiệp vụ phát sinh (sai sót thông tin, điều chỉnh nguyện vọng, thay đổi nơi cư trú) ngay trên hệ thống điện tử, bảo đảm tính nhanh chóng, chính xác và giảm thiểu tối đa phiền hà cho người dân.

3. Đẩy mạnh đổi mới giáo dục gắn liền với giảm áp lực và tư vấn tâm lý học đường

Tiếp tục thực hiện nâng chất, bổ sung hoàn thiện các tiêu chí của mô hình “Trường học hạnh phúc” để lan tỏa sâu rộng tới 100% cơ sở giáo dục trên địa bàn Thành phố triển khai và thực hiện. Tập trung xây dựng văn hóa ứng xử học đường thân thiện, lành mạnh, tôn trọng sự khác biệt.

Đặc biệt chú trọng tăng cường các giải pháp tư vấn tâm lý học đường, hỗ trợ kịp thời các áp lực khủng hoảng tâm sinh lý lứa tuổi cho học sinh bậc THCS và THPT. Tiếp tục đổi mới phương thức kiểm tra, đánh giá theo Chương trình GDPT 2018.

4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và bồi dưỡng năng lực chuyển đổi số cho đội ngũ

Tiếp tục thực hiện đúng lộ trình các chương trình, đề án đột phá của Thành phố về giáo dục và chiến lược phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao. Tập trung đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục, đào tạo, khoa học và công nghệ gắn với việc triển khai hiệu quả các văn bản, nghị quyết của Bộ Chính trị, Chính phủ, Quốc hội và Ủy ban nhân dân Thành phố về cơ chế, chính sách đặc thù phát triển Thành phố Hồ Chí Minh đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045.

Tổ chức tuyển dụng, quản lý và sử dụng hiệu quả chỉ tiêu biên chế giáo viên được giao, kịp thời khắc phục tình trạng thiếu cục bộ tại các cấp học. Thực hiện linh hoạt phương án điều chuyển, biệt phái, bố trí giáo viên dạy liên trường,

đồng thời huy động các nghệ nhân, nghệ sĩ, chuyên gia có kỹ năng nghề cao tham gia giảng dạy, hỗ trợ các hoạt động giáo dục trong nhà trường.

Tiếp tục triển khai thực hiện quyết liệt Quyết định số 869/QĐ-UBND ngày 21 tháng 3 năm 2024 của Ủy ban nhân dân Thành phố về phê duyệt Đề án “Đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao nhận thức, phát triển năng lực, kỹ năng số cho cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên ngành Giáo dục thực hiện chương trình chuyển đổi số ngành Giáo dục Thành phố giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030”. Đảm bảo 100% cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên toàn ngành được tham gia các chương trình bồi dưỡng chuyển đổi số từ cơ bản đến nâng cao cùng các chuyên đề chuyên sâu.

5. Đột phá chất lượng và mạng lưới Khối Giáo dục thường xuyên - Giáo dục nghề nghiệp

Yêu cầu các TT GDNN - GDTX và các Trường Trung cấp Nghề chủ động rà soát, đổi mới mạnh mẽ nội dung chương trình đào tạo theo hướng tăng cường hàm lượng tiết thực hành thực tế, giảm lý thuyết.

Đẩy mạnh mô hình hợp tác, liên kết chặt chẽ giữa nhà trường và doanh nghiệp lớn để gắn chuẩn đầu ra với nhu cầu tuyển dụng thực tế và dịch chuyển cơ cấu lao động của Thành phố. Đồng thời tiếp tục tăng cường thực hiện tốt các chính sách an sinh xã hội, miễn giảm học phí cho học viên gia đình chính sách, học viên có hoàn cảnh khó khăn.

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 năm 2026 của Sở GDĐT Thành phố Hồ Chí Minh./.

Nơi nhận:

- Bộ Giáo dục và Đào tạo (để báo cáo);
- UBND Thành phố (để báo cáo);
- Sở Nội vụ (để tổng hợp);
- Phòng Giáo dục Mầm non, Giáo dục Phổ thông, GDTX-NN&ĐH;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Lưu: VT, VP (Vệ).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Tấn Phát