

Số: 2329/QĐ-BGDĐT

Hà Nội, ngày 1 tháng 7 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Bộ công cụ khảo sát và tài liệu Hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

BỘ TRƯỞNG BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Căn cứ Nghị định số 69/2017/NĐ-CP ngày 25/5/2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17/9/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo Phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”;

Căn cứ Quyết định số 2163/QĐ-BGDĐT ngày 28/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch cải cách hành chính của Bộ Giáo dục và Đào tạo giai đoạn 2016 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 1603/QĐ-BGDĐT ngày 10/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” năm 2017;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ và Viện trưởng Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam,

QUYẾT ĐỊNH:

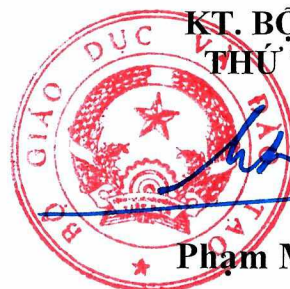
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ công cụ khảo sát (gồm 08 phiếu khảo sát) và tài liệu Hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Vụ trưởng Vụ Kế hoạch - Tài chính, Viện trưởng Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam; Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Giám đốc các học viện, Hiệu trưởng các trường đại học công lập; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *WNL*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Bộ Nội vụ (để ph/h);
- Website Bộ GDĐT;
- Lưu: VT, TCCB.



KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG

Phạm Mạnh Hùng
Phạm Mạnh Hùng

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Đề nghị Ông/bà khoanh tròn vào chữ số thể hiện mức độ đánh giá được lựa chọn theo ý kiến của bản thân. Mỗi câu chỉ chọn 1 phương án trả lời.

A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 1.** Mức độ hài lòng của Ông/ Bà về việc cung cấp thông tin về điều kiện nhập học của nhà trường (thông tin được cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác) như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 2.** Mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với các thủ tục hành chính (nhập học, chuyển trường, làm hồ sơ giấy tờ khác...) của nhà trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 3.** Mức độ hài lòng của Ông/bà về mức học phí của trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 4.** Mức độ hài lòng của Ông/bà về các khoản đóng góp khác ở trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 5.** Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

B. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 6.** Mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với các phòng học (diện tích, thiết bị, đồ dùng, mức độ vệ sinh, an toàn...) dành cho trẻ như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 7.** Mức độ hài lòng của Ông/ Bà về các thiết bị, đồ dùng, đồ chơi (số lượng, chủng loại và chất lượng) trong lớp dành cho trẻ như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 8.** Mức độ hài lòng của Ông/Bà về khu vệ sinh (diện tích, đồ dùng, thiết bị, nguồn nước, mức độ vệ sinh, an toàn...) dành cho trẻ như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 9.** Mức độ hài lòng của Ông/Bà về khu sân chơi (diện tích, quy hoạch, bóng mát từ cây xanh, thiết bị, đồ chơi, mức độ an toàn và vệ sinh...) dành cho trẻ như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 10.** Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà đối với cơ sở vật chất của nhà trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

C. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 11.** Mức độ hài lòng của Ông/Bà về môi trường giáo dục trong nhà trường (sự gương mẫu, sự gần gũi, thân thiện đối với trẻ của các thành viên trong nhà trường; sự khuyến khích, hỗ trợ, và tạo cơ hội để trẻ tham gia các hoạt động và thể hiện bản thân...) như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 12.** Mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với giáo viên trong hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ (sự công bằng, khách quan, tận tâm, nhiệt tình) như thế nào:
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 13.** Mức độ hài lòng của Ông/Bà về sự phối hợp của nhà trường và gia đình trong chăm sóc và giáo dục trẻ như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 14.** Mức độ hài lòng của Ông/Bà về việc đảm bảo an toàn cho trẻ trong nhà trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 15.** *Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà về môi trường giáo dục của nhà trường như thế nào?*
1. *Rất không hài lòng*
 2. *Không hài lòng*
 3. *Phân vân*
 4. *Hài lòng*
 5. *Rất hài lòng*

D. HOẠT ĐỘNG CHĂM SÓC, GIÁO DỤC TRẺ

Câu 16. Mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với việc tổ chức chăm sóc dinh dưỡng cho trẻ (số bữa ăn, khẩu phần ăn, thời gian các bữa, chế độ dinh dưỡng...) ở trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 17. Mức độ hài lòng của Ông/ Bà đối với việc tổ chức chăm sóc vệ sinh và sức khỏe cho trẻ (vệ sinh cá nhân, môi trường, khám sức khỏe định kỳ, phòng bệnh, phát hiện các biểu hiện ban đầu và can thiệp sớm...) ở trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 18. Mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với tổ chức hoạt động giáo dục và vui chơi cho trẻ ở trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 19. Mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với việc trao đổi thông tin về trẻ, về kết quả theo dõi và đánh giá trẻ trong nhà trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 20. Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà đối với hoạt động chăm sóc, giáo dục trẻ của nhà trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

E. KẾT QUẢ CHĂM SÓC, GIÁO DỤC TRẺ

- Câu 21.** Mức độ hài lòng của Ông/Bà về sự phát triển thể chất của trẻ (chiều cao, cân nặng, khả năng vận động) như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 22.** Mức độ hài lòng của Ông/Bà về sự tiến bộ trong nhận thức (hiểu biết về môi trường tự nhiên, môi trường xã hội và tính toán đơn giản) của trẻ như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 23.** Mức độ hài lòng của Ông/Bà về sự tiến bộ trong ngôn ngữ (nghe, hiểu, diễn đạt) của trẻ như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 24.** Mức độ hài lòng của Ông/Bà về sự tiến bộ trong tình cảm và quan hệ xã hội của trẻ như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 25.** *Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà về kết quả chăm sóc, giáo dục trẻ như thế nào?*
1. *Rất không hài lòng*
 2. *Không hài lòng*
 3. *Phân vân*
 4. *Hài lòng*
 5. *Rất hài lòng*

Câu 26. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NÓI CHUNG CỦA ÔNG/BÀ VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG MẦM NON NHƯ THẾ NÀO?

- 1. Rất không hài lòng
- 2. Không hài lòng
- 3. Phân vân
- 4. Hài lòng
- 5. Rất hài lòng

F. Ý KIẾN ĐỀ XUẤT VỀ CÁC BIỆN PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GDMN

Câu 27. Ông/Bà vui lòng đề xuất biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non trong:

a) Tiếp cận dịch vụ giáo dục (cung cấp thông tin về nhà trường; thủ tục nhập học, chuyển trường; các khoản thu)

.....
.....
.....

b) Cơ sở vật chất (phòng học; thiết bị, đồ chơi; sân chơi; khu vệ sinh)

.....
.....
.....

c) Môi trường giáo dục (tự nhiên, quan hệ trong nhà trường)

.....
.....
.....

d) Hoạt động chăm sóc giáo dục (nội dung; phương pháp; đánh giá trẻ)

.....
.....
.....

e) Kết quả giáo dục (phát triển thể chất, nhận thức, ngôn ngữ; thẩm mỹ, tình cảm và kỹ năng xã hội)

.....
.....
.....

Cảm ơn Ông/ Bà đã tham gia trả lời!

PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT

a) Họ và tên:

b) Đơn vị công tác:

www.LuatVietnam.vn

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Đề nghị Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số đứng trước phương án thể hiện ý kiến trả lời của Ông/Bà. Mỗi câu hỏi chỉ lựa chọn 1 phương án trả lời.

A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 1. Mức độ hài lòng của Ông/ Bà đối với việc cung cấp thông tin của nhà trường (thông tin được cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác) như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 2. Mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với các thủ tục hành chính (nhập học, chuyển trường, làm hồ sơ giấy tờ khác...) của nhà trường như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 3. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về địa điểm của trường (gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn...) như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 4. Mức độ hài lòng của Ông/bà đối với các khoản thu hoặc đóng góp do nhà trường và Hội Cha mẹ học sinh quy định như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 5. Mức độ hài lòng chung của Ông/Bà đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

B. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 6. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với phòng học của học sinh (diện tích, mức độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện, cây xanh,...)?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 7. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với hệ thống phương tiện dạy học của nhà trường (số lượng, chủng loại và chất lượng)?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 8. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với thư viện của nhà trường (số sách, tài liệu, thiết bị thư viện...)?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 9. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với khu sân chơi, bãi tập thể dục thể thao của nhà trường (diện tích, khuôn viên, cây xanh...)?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 10. Mức độ hài lòng chung của Ông/Bà đối với Cơ sở vật chất của nhà trường như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

C. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

Câu 11. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về môi trường tự nhiên xung quanh trường (không khí, cây xanh, ánh sáng, tiếng ồn...) như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 12. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 13. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào về sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh trong nhà trường ?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 14. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào về thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong việc dạy học và đánh giá kết quả học tập của HS?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 15. Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà về môi trường giáo dục của nhà trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

D. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

Câu 16. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với việc tổ chức dạy học và hoạt động giáo dục (Sắp xếp lịch học tập và nghỉ ngơi, sắp xếp các môn học và hoạt động giáo dục) của nhà trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 17. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lôi cuốn và hấp dẫn...)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 18. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với việc tổ chức phụ đạo học sinh yếu kém ở trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 19. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 20. Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà về hoạt động giáo dục của nhà trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

E. KẾT QUẢ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

Câu 21. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả học tập, đạo đức của con Ông/Bà?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 22. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với năng lực thẩm mỹ (vẽ, thủ công, âm nhạc...) của con Ông/Bà?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 23. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả giáo dục thể chất của con Ông/Bà?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 24. Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà ở mức độ nào đối với kết quả giáo dục của con mình?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 25. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NÓI CHUNG CỦA ÔNG/BÀ VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG NHƯ THẾ NÀO?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

F. CÁC Ý KIẾN KHÁC

Câu 26. Ông/Bà vui lòng đề xuất biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục Tiểu học liên quan đến các nội dung đã hỏi ở trên:

a) *Tiếp cận dịch vụ giáo dục*

.....
.....
.....
.....

b) *Cơ sở vật chất*

.....
.....
.....

c) *Môi trường giáo dục*

.....
.....
.....
.....

d) *Hoạt động giáo dục*

.....
.....
.....
.....

e) *Kết quả giáo dục*

.....
.....
.....
.....

Cảm ơn Ông/ Bà đã tham gia trả lời!

PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT

a) Họ và tên:

b) Đơn vị công tác:

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Đề nghị Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số đứng trước phương án thể hiện ý kiến trả lời của Ông/Bà. Mỗi câu hỏi chỉ lựa chọn 1 phương án trả lời.

A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 1.** Mức độ hài lòng của Ông/ Bà về việc cung cấp thông tin của nhà trường (thông tin được cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác) như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 2.** Mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với các thủ tục hành chính (nhập học, chuyển trường, làm hồ sơ giấy tờ khác...) của nhà trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 3.** Mức độ hài lòng của Ông/bà đối với mức học phí theo quy định của nhà nước như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 4.** Mứ độ hài lòng của Ông/bà đối với các khoản thu hoặc đóng góp do nhà trường và Hội Cha mẹ học sinh quy định như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 5.** *Mức độ hài lòng chung của Ông/Bà ở mức độ nào đối với Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường?*
1. *Rất không hài lòng*
 2. *Không hài lòng*
 3. *Phân vân*
 4. *Hài lòng*
 5. *Rất hài lòng*

B. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA NHÀ TRƯỜNG

Câu 6. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với hệ thống phòng học, phòng chức năng của học sinh (diện tích, mức độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện...)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 7. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với điều kiện thiết bị và đồ dùng dạy học của nhà trường (số lượng, chủng loại và chất lượng)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 8. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với thư viện của nhà trường (số sách, tài liệu, thiết bị thư viện...)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 9. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với sân chơi, bãi tập thể dục thể thao của nhà trường (diện tích, khuôn viên, cây xanh...)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 10. *Mức độ hài lòng chung của Ông/Bà về điều kiện cơ sở vật chất của nhà trường như thế nào?*

1. *Rất không hài lòng*
2. *Không hài lòng*
3. *Phân vân*
4. *Hài lòng*
5. *Rất hài lòng*

C. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

Câu 11. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về môi trường tự nhiên xung quanh trường (không khí, cây xanh, ánh sáng, tiếng ồn...) như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 12. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 13. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào về sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh trong nhà trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 14. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào về thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong việc dạy học và đánh giá kết quả học tập của học sinh?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 15. Mức độ hài lòng chung của Ông/Bà về môi trường giáo dục của nhà trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

D. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

Câu 16. Ông/Bà hài lòng về tổ chức dạy học và hoạt động giáo dục (Sắp xếp lịch học tập và nghỉ ngơi, sắp xếp các môn học và hoạt động giáo dục) của nhà trường ở mức độ nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 17. Ông/Bà hài lòng về công tác phụ đạo học sinh yếu kém của nhà trường ở mức độ nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 18. Ông/bà hài lòng về phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lôi cuốn và hấp dẫn...) ở mức độ nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 19. Ông/Bà hài lòng về công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên ở mức độ nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 20. *Mức độ hài lòng chung của Ông/Bà về hoạt động giáo dục của nhà trường như thế nào?*

1. *Rất không hài lòng*
2. *Không hài lòng*
3. *Phân vân*
4. *Hài lòng*
5. *Rất hài lòng*

E. KẾT QUẢ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

Câu 21. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả học tập và rèn luyện đạo đức của con Ông/Bà?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 22. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với năng lực giải quyết vấn đề của con Ông/Bà trong học tập và trong cuộc sống?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 23. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả giáo dục thể chất của con Ông/Bà?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 24. Mức độ hài lòng chung của Ông/Bà về kết quả giáo dục của con Ông/Bà như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 25. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CHUNG CỦA ÔNG/BÀ VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG NHƯ THẾ NÀO?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

F. CÁC Ý KIẾN KHÁC

Câu 26. Ông/Bà vui lòng đề xuất biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục THCS liên quan đến các nội dung đã hỏi ở trên:

a) *Tiếp cận dịch vụ giáo dục*

.....
.....
.....

b) *Cơ sở vật chất*

.....
.....
.....

c) *Môi trường giáo dục*

.....
.....
.....

d) *Hoạt động giáo dục*

.....
.....
.....

e) *Kết quả giáo dục*

.....
.....
.....

Cảm ơn Ông/ Bà đã tham gia trả lời!

PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT

a) Họ và tên:

b) Đơn vị công tác:

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Đề nghị Ông/Bà khoanh tròn vào chữ số đứng trước phương án thể hiện ý kiến trả lời của Ông/Bà. Mỗi câu hỏi chỉ lựa chọn 1 phương án trả lời.

A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 1.** Mức độ hài lòng của Ông/ Bà về việc cung cấp thông tin của nhà trường (thông tin được cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác) như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 2.** Mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với các thủ tục hành chính (nhập học, chuyển trường, làm hồ sơ giấy tờ khác...) của nhà trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 3.** Mức độ hài lòng của Ông/bà đối với học phí theo quy định của nhà nước như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 4.** Mức độ hài lòng của Ông/bà đối với các khoản thu hoặc đóng góp do nhà trường và Hội Cha mẹ học sinh quy định như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 5.** Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà về tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

B. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 6.** Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với hệ thống phòng học, phòng chức năng của học sinh (diện tích, mức độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện...)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 7.** Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với hệ thống thiết bị và đồ dùng dạy học của nhà trường (số lượng, chủng loại và chất lượng)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 8.** Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với thư viện của nhà trường (số sách, tài liệu, thiết bị thư viện...)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 9.** Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với sân chơi, bãi tập thể dục thể thao của nhà trường (diện tích, khuôn viên, cây xanh...)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 10.** *Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà về điều kiện cơ sở vật chất của nhà trường như thế nào?*
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

C. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 11. Mức độ hài lòng của Ông/Bà về môi trường tự nhiên xung quanh trường (không khí, cây xanh, ánh sáng, tiếng ồn...) như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 12. Mức độ hài lòng của Ông/Bà đối với tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh trường như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 13. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào về sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh trong nhà trường?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 14. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào về thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong việc dạy học và đánh giá kết quả học tập của học sinh?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 15. Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà về môi trường giáo dục của nhà trường như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

D. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

Câu 16. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với việc tổ chức dạy học và hoạt động giáo dục (Sắp xếp lịch học tập và nghỉ ngơi, sắp xếp các môn học và hoạt động giáo dục) của nhà trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 17. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với công tác phụ đạo HS yếu kém của nhà trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 18. Ông/bà hài lòng ở mức độ nào đối với phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lôi cuốn và hấp dẫn...) của trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 19. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 20. Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà về hoạt động giáo dục của nhà trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

E. KẾT QUẢ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

- Câu 21. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả học tập, rèn luyện đạo đức của con Ông/Bà?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 22. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với năng lực giải quyết vấn đề của con Ông/Bà trong học tập và trong cuộc sống?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 23. Ông/Bà hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả giáo dục thể chất của con Ông/Bà?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 24. Mức độ hài lòng nói chung của Ông/Bà về kết quả giáo dục của con Ông/Bà như thế nào?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 25. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NÓI CHUNG CỦA ÔNG/BÀ VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG NHƯ THẾ NÀO?**
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

F. CÁC Ý KIẾN KHÁC

Câu 26. Ông/Bà vui lòng đề xuất biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục THPT liên quan đến các nội dung đã hỏi ở trên:

a) *Tiếp cận dịch vụ giáo dục*

.....
.....
.....

b) *Cơ sở vật chất*

.....
.....
.....

c) *Môi trường giáo dục*

.....
.....
.....

d) *Hoạt động giáo dục*

.....
.....
.....

e) *Kết quả giáo dục*

.....
.....
.....

Cảm ơn Ông/ Bà đã tham gia trả lời!

PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT

a) Họ và tên:

b) Đơn vị công tác:

Thao

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

*Đề nghị Em khoanh tròn vào chữ số đứng trước phương án thể hiện ý kiến trả lời của Em.
Mỗi câu hỏi chỉ lựa chọn 1 phương án trả lời.*

A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

Câu 1. Mức độ hài lòng của Em về việc cung cấp thông tin của nhà trường (thông tin được cung cấp đầy đủ, kịp thời, chính xác) như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 2. Mức độ hài lòng của Em (hoặc của gia đình mà em biết) khi thực hiện các thủ tục hành chính (nhập học, chuyển trường, làm hồ sơ giấy tờ khác...) của nhà trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 3. Mức độ hài lòng của Em về địa điểm của trường (gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn...) như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 4. *Mức độ hài lòng nói chung của Em về tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường như thế nào?*

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

B. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA NHÀ TRƯỜNG

Câu 5. Em hài lòng ở mức độ nào đối với phòng học, phòng chức năng của học sinh (diện tích, mức độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện...)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 6. Em hài lòng ở mức độ nào đối với hệ thống thiết bị và đồ dùng dạy học của nhà trường (số lượng, chủng loại và chất lượng)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 7. Em hài lòng ở mức độ nào đối với thư viện của nhà trường (số sách, tài liệu, thiết bị thư viện...)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 8. Em hài lòng ở mức độ nào đối với sân chơi, bãi tập thể dục thể thao của nhà trường (diện tích, khuôn viên, cây xanh...)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 9. Mức độ hài lòng nói chung của Em về điều kiện cơ sở vật chất của nhà trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

C. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

Câu 10. Mức độ hài lòng của Em về môi trường tự nhiên xung quanh trường (không khí, cây xanh, ánh sáng, tiếng ồn...) như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 11. Mức độ hài lòng của Em về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 12. Em hài lòng ở mức độ nào về sự thân thiện, đoàn kết giữa học sinh với học sinh trong nhà trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 13. Em hài lòng ở mức độ nào về thái độ, sự nhiệt tình và công bằng của giáo viên trong việc dạy học và đánh giá kết quả học tập của học sinh?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 14. Mức độ hài lòng nói chung của Em về môi trường giáo dục của nhà trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

D. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

Câu 15. Em hài lòng ở mức độ nào đối với tổ chức dạy học và hoạt động giáo dục (Sắp xếp lịch học tập và nghỉ ngơi, sắp xếp các môn học và hoạt động giáo dục) của nhà trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 16. Em hài lòng ở mức độ nào về các hoạt động giáo dục hướng nghiệp cho học sinh của nhà trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 17. Em hài lòng ở mức độ nào đối với phương pháp dạy học của giáo viên (dạy dễ hiểu, lôi cuốn và hấp dẫn...)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 18. Em hài lòng ở mức độ nào đối với công tác chủ nhiệm lớp của giáo viên?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 19. Mức độ hài lòng nói chung của Em về hoạt động giáo dục của nhà trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

E. KẾT QUẢ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

Câu 20. Em hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả học tập, rèn luyện đạo đức của Em?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 21. Em hài lòng ở mức độ nào đối với năng lực giải quyết vấn đề trong học tập và trong cuộc sống của Em?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 22. Em hài lòng ở mức độ nào đối với năng lực định hướng nghề nghiệp tương lai của bản thân?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 23. Em hài lòng ở mức độ nào đối với kết quả giáo dục thể chất của mình?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 24. Mức độ hài lòng nói chung của Em về kết quả giáo dục của mình như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 25. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NÓI CHUNG CỦA EM VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG NHƯ THẾ NÀO?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

F. CÁC Ý KIẾN KHÁC

Câu 26. Em có đề xuất biện pháp nào nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục THPT liên quan đến các nội dung đã hỏi ở trên:

a) *Tiếp cận dịch vụ giáo dục*

.....

b) *Cơ sở vật chất*

.....

c) *Môi trường giáo dục*

.....

d) *Hoạt động giáo dục*

.....

e) *Kết quả giáo dục*

.....

Cảm ơn Em đã tham gia trả lời!

PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT

a) Họ và tên:

b) Đơn vị công tác:

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Đề nghị Anh/ Chị khoanh tròn vào chữ số đứng trước phương án thể hiện ý kiến trả lời của Anh/ Chị. Mỗi câu hỏi chỉ lựa chọn 1 phương án trả lời.

A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC

Câu 1. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về thông tin tuyển sinh do Trung tâm GDTX cung cấp?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 2. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về việc đi lại hàng ngày từ nhà đến Trung tâm GDTX nơi Anh/ Chị đang học?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 3. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về các khoản đóng góp ở Trung tâm GDTX so với điều kiện kinh tế của gia đình (tiền xây dựng, bảo hiểm, quỹ lớp, học phí,...)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 4. Mức độ hài lòng nói chung của Anh/ Chị về tiếp cận dịch vụ giáo dục như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

B. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA TRUNG TÂM

Câu 5. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về hệ thống phòng học, phòng chức năng của Trung tâm GDTX?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 6. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về trang thiết bị phục vụ việc học tập tại Trung tâm (đồ dùng dạy học, dụng cụ thí nghiệm, máy tính, mạng internet, máy chiếu...)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 7. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng đối với thư viện (phòng đọc, sách, tài liệu tham khảo) của Trung tâm ?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 8. Mức độ hài lòng nói chung của Anh/ Chị về Cơ sở vật chất của Trung tâm như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

C. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC

Câu 9. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về môi trường tự nhiên (không khí, cây xanh, cảnh quan...) ở Trung tâm và xung quanh Trung tâm?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 10. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về tình trạng an ninh, an toàn ở Trung tâm và khu vực xung quanh?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 11. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về sự công bằng trong đánh giá kết quả học tập, rèn luyện đối với học viên của Trung tâm?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 12. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về mối quan hệ của các thành viên trong Trung tâm (Giáo viên, Học viên, Lãnh đạo Trung tâm)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 13. Mức độ hài lòng chung của Anh/ Chị về Môi trường giáo dục của Trung tâm như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

D. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC

Câu 14. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng đối với hoạt động văn nghệ, thể thao (thăm quan, giao lưu, dã ngoại,..), hoạt động ngoại khoá ở Trung tâm GDTX?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 15. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về việc tổ chức hoạt động dạy-học (lich học, thời gian học, phân phối các môn học, sắp xếp giáo viên, phương pháp dạy học...) tại Trung tâm?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 16. Anh/ Chị cho biết mức độ hài lòng về công tác đánh giá kết quả học tập (hình thức và nội dung thi, kiểm tra, cách xếp loại...) trong Trung tâm như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 17. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về việc tổ chức hoạt động hướng nghiệp (thông tin tuyển sinh, tư vấn lựa chọn ngành học ...) cho học viên của Trung tâm?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 18. Mức độ hài lòng nói chung của Anh/ Chị về Hoạt động giáo dục ở Trung tâm như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

E. KẾT QUẢ GIÁO DỤC

Câu 19. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức của bản thân ở Trung tâm GDTX ?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 20. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về khả năng vận dụng kiến thức đã học ở Trung tâm vào cuộc sống thực tế?

- 1. Rất không hài lòng
- 2. Không hài lòng
- 3. Phân vân
- 4. Hài lòng
- 5. Rất hài lòng

Câu 21. Anh/ Chị hãy cho biết mức độ hài lòng về lợi ích có được khi học tập tại Trung tâm?

- 1. Rất không hài lòng
- 2. Không hài lòng
- 3. Phân vân
- 4. Hài lòng
- 5. Rất hài lòng

Câu 22. Mức độ hài lòng nói chung của Anh/ Chị về Kết quả giáo dục ở Trung tâm như thế nào?

- 1. Rất không hài lòng
- 2. Không hài lòng
- 3. Phân vân
- 4. Hài lòng
- 5. Rất hài lòng

Câu 23. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NÓI CHUNG CỦA ANH/CHỊ VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA TRUNG TÂM NHƯ THẾ NÀO?

- 1. Rất không hài lòng
- 2. Không hài lòng
- 3. Phân vân
- 4. Hài lòng
- 5. Rất hài lòng

F. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Câu 24. Anh/ Chị hãy cho biết ý kiến về một số biện pháp cần thiết áp dụng trong 5 lĩnh vực nêu trên trong trường nhằm nâng cao hơn chất lượng giáo dục thường xuyên

a) *Tiếp cận giáo dục:*

.....

.....

b) *Cơ sở vật chất:*

.....

.....

c) *Môi trường giáo dục:*

.....

.....

d) *Hoạt động giáo dục:*

.....
.....

e) *Kết quả giáo dục:*

.....
.....

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời !

PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT

- 1. Họ và tên:
- 2. Đơn vị công tác:

www.LuatVietnam.vn

WAP

**PHIẾU KHẢO SÁT
ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

Phiếu dành cho học sinh Trung cấp Sư phạm

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 23-29/QĐ-BGDĐT ngày 11 tháng 7 năm 2017
của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo)*

Với mục tiêu nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các cơ sở giáo dục, đáp ứng nhu cầu của người dân, Bộ Giáo dục và Đào tạo tổ chức thực hiện cuộc khảo sát đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

Những ý kiến của Anh/Chị có ý nghĩa rất quan trọng, giúp chúng tôi tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công. Chúng tôi đảm bảo những thông tin mà Em cung cấp sẽ chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị !

I. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

Anh/Chị vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân bằng cách điền vào chỗ trống hoặc khoanh tròn vào ý phù hợp:

- a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ
- b) Năm sinh:
- c) Dân tộc:
- d) Học sinh năm:
1. Thứ nhất: 2. Thứ hai: 3. Thứ ba:
- e) Trường đang theo học:
1. Tên trường:
2. Tỉnh, thành phố :
3. Huyện, quận, thị xã :
- g) Ngành đang theo học :

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC

- Câu 1.** Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào đối với việc cung cấp thông tin của nhà trường về tuyển sinh và nhập học?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 2.** Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về các thủ tục hành chính (thủ tục nhập học, đăng ký môn học...) của trường?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 3.** Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào đối với mức thu học phí và các khoản thu khác hiện nay của nhà trường ?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 4.** Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào đối với các chính sách hỗ trợ cho đối tượng đặc biệt ở trường (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) theo quy định của Nhà nước ?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 5.** *Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường như thế nào?*
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

B. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA TRƯỜNG

- Câu 6.** Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về hệ thống phòng học, giảng đường, phòng chức năng, khu hoạt động thể thao văn hoá (diện tích, âm thanh, ánh sáng, nhiệt độ, vệ sinh, trang thiết bị) ở trường ?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 7.** Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về điều kiện khu ký túc xá dành cho sinh viên của trường?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 8.** Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về việc ứng dụng công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...) trong đào tạo của nhà trường?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 9.** Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về thư viện của trường (số lượng chỗ ngồi, số lượng, chất lượng sách/tài liệu tham khảo, giờ phục vụ...)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 10.** Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về điều kiện cơ sở vật chất của trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

C. MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC

- Câu 11.** Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về môi trường tự nhiên (không khí, cây xanh...) ở trường?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 12.** Anh chị hài lòng ở mức độ nào về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh trường?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 13.** Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về thái độ của các giảng viên ở trường trong hoạt động đào tạo (sự nhiệt tình, sẵn sàng tư vấn, giúp đỡ sinh viên)?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 14.** Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào đối với cách lãnh đạo nhà trường tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về các hoạt động của nhà trường?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 15.** Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về môi trường đào tạo ở trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

D. HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC

Câu 16. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về việc tổ chức hoạt động thực hành, thực tập ở các doanh nghiệp?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 17. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về phương pháp giảng dạy của phần lớn giảng viên trong trường (phát huy tính tích cực, chủ động, sáng tạo và vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn của người học)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 18. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về hoạt động kiểm tra, đánh giá ở nhà trường (hình thức và nội dung thi, kiểm tra, cách xếp loại trong quá trình học tập, cuối kỳ, cuối năm học)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 19. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào đối với việc cung cấp các thông tin về nghề nghiệp và cơ hội việc làm của trường (thông qua việc tổ chức các hội thảo, seminar với các nhà tuyển dụng; thông báo ở trường hoặc trên trang web của trường)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 20. *Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về hoạt động giáo dục của trường như thế nào?*

1. *Rất không hài lòng*
2. *Không hài lòng*
3. *Phân vân*
4. *Hài lòng*
5. *Rất hài lòng*

E. KẾT QUẢ GIÁO DỤC

Câu 21. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về sự tiến bộ của bản thân (về kiến thức và kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp, phẩm chất đạo đức) qua thời gian học tại trường ?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 22. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về sự sẵn sàng tham gia thị trường lao động của bản thân sau thời gian học tại trường ?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 23. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về những kiến thức, kỹ năng thu được phục vụ cho việc giải quyết các vấn đề trong thực tế qua thời gian học tại trường ?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 24. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về sự tiến bộ trong kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc theo nhóm qua thời gian học tại trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 25. *Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về Kết quả giáo dục ở trường như thế nào?*

1. *Rất không hài lòng*
2. *Không hài lòng*
3. *Phân vân*
4. *Hài lòng*
5. *Rất hài lòng*

Câu 26. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NÓI CHUNG CỦA ANH/CHỊ VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG NHƯ THẾ NÀO?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

F. CÁC Ý KIẾN KHÁC

Câu 27. Anh/Chị nêu đề nghị về việc nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục ở các khía cạnh sau:

a. *Tiếp cận dịch vụ giáo dục (cung cấp thông tin, thủ tục nhập học, chuyển trường; chi phí, chính sách hỗ trợ)*

.....

.....

.....

b. *Cơ sở vật chất (phòng học; thiết bị; thư viện; khu vực giải trí, ký túc xá,...)*

.....

.....

.....

c. *Môi trường giáo dục (tự nhiên, xã hội; quan hệ trong nhà trường;...)*

.....

.....

.....

d. *Hoạt động giáo dục (nội dung đào tạo; tổ chức dạy học và giáo dục; đánh giá người học;...)*

.....

.....

.....

e. *Kết quả giáo dục (học lên; tham gia thị trường lao động, thực hiện nghĩa vụ công dân)*

.....

.....

.....

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!

PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT

a) Họ và tên:

b) Đơn vị công tác:

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Đề nghị Anh/ Chị khoanh tròn vào chữ số đứng trước phương án thể hiện đúng nhất ý kiến trả lời của Anh/ Chị. Với mỗi câu hỏi, Anh/ Chị chỉ lựa chọn 1 phương án trả lời.

A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC

- Câu 1.** Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào đối với việc cung cấp thông tin của nhà trường về tuyển sinh và nhập học?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 2.** Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về các thủ tục hành chính (thủ tục nhập học, đăng ký môn học ...) của trường?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 3.** Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào với mức thu học phí và các khoản thu khác hiện nay của nhà trường?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 4.** Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về các chính sách hỗ trợ cho đối tượng đặc biệt ở nhà trường (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) theo quy định của Nhà nước?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng
- Câu 5.** Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về tiếp cận dịch vụ giáo dục của trường như thế nào?
1. Rất không hài lòng
 2. Không hài lòng
 3. Phân vân
 4. Hài lòng
 5. Rất hài lòng

B. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA TRƯỜNG

Câu 6. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về hệ thống phòng học, giảng đường, phòng chức năng, khu hoạt động thể thao, văn hoá (diện tích, âm thanh, ánh sáng, nhiệt độ, vệ sinh) ở trường ?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 7. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về khu ký túc xá dành cho sinh viên của trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 8. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về việc ứng dụng công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...) trong đào tạo của nhà trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 9. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về thư viện của trường (số lượng chỗ ngồi, số lượng, chất lượng sách/tài liệu tham khảo, giờ phục vụ...)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 10. Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về điều kiện cơ sở vật chất của trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

C. MÔI TRƯỜNG ĐÀO TẠO

Câu 11. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về môi trường tự nhiên (không khí, cây xanh...) ở trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 12. Anh chị hài lòng ở mức độ nào về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 13. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về thái độ của các giảng viên ở trường trong hoạt động đào tạo (sự nhiệt tình, sẵn sàng tư vấn, giúp đỡ sinh viên)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 14. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào với cách lãnh đạo nhà trường tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về các hoạt động trong nhà trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 15. Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về môi trường đào tạo ở trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

D. HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO

Câu 16. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào đối với việc đào tạo theo học chế tín chỉ hiện nay?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 17. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về phương pháp giảng dạy của phần lớn giảng viên trong trường (giúp bồi dưỡng ý thức tự giác trong học tập, năng lực tự học, tự nghiên cứu, phát triển tư duy sáng tạo, rèn luyện kỹ năng thực hành cho sinh viên)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 18. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về hoạt động kiểm tra, đánh giá ở nhà trường (hình thức và nội dung thi, kiểm tra, cách xếp loại)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 19. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về việc cung cấp các thông tin về nghề nghiệp và cơ hội việc làm của trường (thông qua việc tổ chức các hội thảo, seminar với các nhà tuyển dụng; thông báo ở trường hoặc trên trang web của trường)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 20. Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về hoạt động đào tạo của trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

E. KẾT QUẢ ĐÀO TẠO

Câu 21. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về sự tiến bộ của bản thân (về kiến thức và kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp, phẩm chất đạo đức) qua thời gian học tại trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 22. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về sự tiến bộ của bản thân trong kỹ năng tự học, tự nghiên cứu, sáng tạo qua thời gian học tại trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 23. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về những kiến thức, kỹ năng thu được phục vụ cho việc giải quyết các vấn đề trong thực tế quathời gian học tại trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 24. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về sự tiến bộ trong kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc theo nhóm quathời gian học tại trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 25. Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về kết quả đào tạo ở trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 26. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NÓI CHUNG CỦA ANH/ CHỊ VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA TRƯỜNG NHƯ THẾ NÀO?

- 1. Rất không hài lòng
- 2. Không hài lòng
- 3. Phân vân
- 4. Hài lòng
- 5. Rất hài lòng

F. Ý KIẾN KHÁC

Câu 27. Anh/Chị vui lòng đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục đại học về các lĩnh vực dưới đây:

a) *Tiếp cận dịch vụ giáo dục:*

.....

.....

b) *Cơ sở vật chất:*

.....

.....

c) *Môi trường đào tạo:*

.....

.....

d) *Hoạt động đào tạo:*

.....

.....

e) *Kết quả đào tạo:*

.....

.....

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!

PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT

- a) Họ và tên:
- b) Đơn vị công tác:

THAO

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

**HƯỚNG DẪN
TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2329 /QĐ-BGDĐT ngày 11 tháng 7 năm 2017
của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo)*

www.LuatVietnam.vn

MỤC LỤC

Phần I. GIỚI THIỆU.....	3
1.1. Mục tiêu	3
1.2. Yêu cầu.....	3
1.3. Phạm vi và đối tượng	3
Phần II. BỘ CÂU HỎI KHẢO SÁT	4
2.1. Cấu trúc phiếu hỏi	4
2.2. Cách trả lời phiếu hỏi.....	5
2.3. Một số lưu ý khi trả lời phiếu hỏi	6
Phần III. TỔ CHỨC KHẢO SÁT.....	6
3.1. Chọn mẫu khảo sát.....	6
3.2. Tổ chức khảo sát	8
Phần IV. NHẬP, XỬ LÝ DỮ LIỆU, TỔNG HỢP, PHÂN TÍCH	10
VÀ XÂY DỰNG BÁO CÁO	10
4.1. Nhập dữ liệu	10
4.2 Xuất – Nhập dữ liệu sang files Excel và SPSS	16
4.3 Kiểm tra làm sạch dữ liệu	20
4.4. Xử lý dữ liệu	21
4.5. Xây dựng báo cáo.....	24

Phần I. GIỚI THIỆU

Thực hiện Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17 tháng 09 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc phê duyệt Đề án “Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công”, Bộ Giáo dục và Đào tạo hướng dẫn việc triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công như sau:

1.1. Mục tiêu

a. Mục tiêu chung:

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

b. Mục tiêu cụ thể:

- Xác định được mức độ hài lòng đối với cách thức cung ứng dịch vụ.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với các điều kiện cung ứng dịch vụ.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với môi trường giáo dục.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với chất lượng của dịch vụ (sự phát triển về thể lực, trí lực, khả năng thích ứng, tìm việc làm... của người học).
- Công bố mức độ hài lòng của người dân đối với từng bậc học, cấp học.
- Kiến nghị với các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục một số biện pháp cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ, các điều kiện cung ứng cũng như cách thức cung ứng dịch vụ giáo dục công.

1.2. Yêu cầu

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công phải được tiến hành một cách khoa học, khách quan, tức là phải tuân thủ nghiêm túc qui trình chọn mẫu, xác định cỡ mẫu, hướng dẫn trả lời phiếu hỏi, thu phiếu, chỉnh lý, xử lý, phân tích phiếu và viết báo cáo tổng kết.

1.3. Phạm vi và đối tượng

Việc triển khai điều tra xã hội học để đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện với phạm vi và các đối tượng như sau:

- Phạm vi: Điều tra sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện trên phạm vi toàn quốc và đối với tất cả các cấp học và trình độ đào tạo.

- Đối tượng:

<i>Cấp học/Trình độ đào tạo</i>	<i>Đối tượng</i>
Giáo dục mầm non	Cha mẹ học sinh
Giáo dục Tiểu 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	Học viên
Giáo dục TCCN (TC Sư phạm)	Học sinh
Giáo dục ĐH (trường CĐSP và ĐH, HV)	Sinh viên

Phần II. BỘ CÂU HỎI KHẢO SÁT

Bộ câu hỏi khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gắn liền với các tiêu chí quy định tại Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17 tháng 09 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Bộ câu hỏi gồm 8 phiếu hỏi dành cho từng đối tượng:

- Phiếu P1: Dành cho CMHS Mầm non
- Phiếu P2: Dành cho CMHS Tiểu học
- Phiếu P3: Dành cho CMHS THCS
- Phiếu P4.1: Dành cho CMHS THPT
- Phiếu P4.2: Dành cho HS THPT
- Phiếu P5: Dành cho học sinh Trung cấp Sư phạm
- Phiếu P6: Dành cho học viên các TTGD TX
- Phiếu P7: Dành cho sinh viên CĐSP - ĐH

2.1. Cấu trúc phiếu hỏi

Về cấu trúc, phiếu hỏi khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gồm 3 phần:

- *Mục I: Thông tin chung về người trả lời*

Phần này thu thập một số thông tin cơ bản về người trả lời phiếu, bao gồm: giới tính, năm sinh, dân tộc, học vấn, nghề nghiệp và trường đang theo học.

- *Mục II: Nội dung khảo sát*

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

- Tiếp cận dịch vụ;
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị;

- C. Môi trường giáo dục;
- D. Hoạt động giáo dục (với Phiếu P1 thì mục này được gọi là “Hoạt động chăm sóc – Giáo dục trẻ”);
- E. Kết quả giáo dục;
- F. Các ý kiến khác.

Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với nhiều câu hỏi nhằm xác định mức độ hài lòng của người trả lời về từng lĩnh vực khác nhau của dịch vụ giáo dục công, phần F là để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Phần dành cho cán bộ khảo sát

Phần này dành cho cán bộ khảo sát ghi thông tin cá nhân của mình để Ban tổ chức cuộc khảo sát tiện theo dõi và quản lý phiếu hỏi đã phát ra và thu về trong quá trình thực hiện khảo sát.

2.2. Cách trả lời phiếu hỏi

a. Đối với các câu hỏi trong phần Thông tin chung về người trả lời (Mục I)

Người trả lời khoanh tròn vào một trong số các phương án trả lời đã soạn sẵn đối với các câu hỏi về giới tính, học vấn hoặc điền thông tin chi tiết vào chỗ trống đối với các câu hỏi về năm sinh, nghề nghiệp, dân tộc và trường đang theo học.

b. Đối với các câu hỏi trong phần Nội dung khảo sát (Mục II)

Mỗi lĩnh vực được đánh giá thông qua một số khía cạnh (mỗi khía cạnh tương ứng với 01 câu hỏi) với 5 mức đánh giá - từ thấp đến cao - thể hiện cảm nhận của người trả lời về từng khía cạnh cụ thể của dịch vụ giáo dục công lần lượt là: "Rất không hài lòng; Không hài lòng; Phân vân; Hài lòng; Rất hài lòng".

Đối với các câu hỏi trong phần nội dung khảo sát (Mục II, các phần từ A đến E): người trả lời đánh dấu “x” vào ô tương ứng với cảm nhận của bản thân. Cuối mỗi lĩnh vực có một câu hỏi về mức độ hài lòng chung về lĩnh vực đó cũng ở mức từ thấp nhất đến cao nhất. Người trả lời cũng đánh dấu “x” vào mức tương ứng với cảm nhận chung của mình về lĩnh vực này (mức độ hài lòng nói chung không nhất thiết phải tương thích với mức độ hài lòng với các nội dung thành phần trên).

Đối với các câu hỏi trong phần ý kiến khác (Phần F), người trả lời ghi cụ thể ý kiến của mình vào các dòng kẻ đã được kẻ sẵn. Phần này nhằm thu thập ý kiến tư vấn của người dân cho các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục cải tiến cách cung ứng, các điều kiện cung ứng dịch vụ để nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục, đáp ứng nguyện vọng của người dân, cải thiện mức độ hài lòng của họ đối với dịch vụ giáo dục công.

c. Đối với phần dành cho cán bộ khảo sát

Cuối phiếu hỏi là Phần dành cho cán bộ khảo sát. Cán bộ khảo sát cần ghi cụ thể và đầy đủ thông tin như được yêu cầu trong phiếu hỏi ở phần này vào tất cả các phiếu hỏi

do mình thực hiện.

2.3. Một số lưu ý khi trả lời phiếu hỏi

Các thông tin trả lời phiếu hỏi sẽ chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu và điều chỉnh chính sách, vì thế, các thông tin do người trả lời cung cấp được ẩn danh. Do đó, người trả lời KHÔNG ghi tên mình trong các phiếu hỏi.

Mỗi người dân (CMHS hoặc HS/SV) có thể có cảm nhận khác nhau về cùng một vấn đề, vì thế, ý kiến trả lời có thể không giống nhau. Cần nhấn mạnh rằng, ý kiến trả lời của người dân dựa trên sự trải nghiệm của chính họ trong hoạt động học tập và các hoạt động ngoại khóa khác tại trường. Tùy thuộc mong muốn, kì vọng của từng người dân đối với các nhóm vấn đề nêu trên mà có đánh giá khác nhau.

Khi người dân trả lời phiếu, khảo sát viên chỉ giải thích câu hỏi (nếu cần thiết) cho người dân nào chưa hiểu rõ, khảo sát viên không gợi ý phương án trả lời.

Nếu người dân có phương án trả lời khác so với các đáp án có sẵn thì khảo sát viên đề nghị ghi rõ thêm vào cuối các đáp án trả lời ở câu hỏi đó.

Khi người trả lời nộp lại phiếu, các thông tin cá nhân và các câu hỏi phải được trả lời đầy đủ. Nếu người trả lời bỏ trống câu hỏi nào thì cần được đề nghị hoàn thành nốt câu hỏi đó.

Phần III. TỔ CHỨC KHẢO SÁT

3.1. Chọn mẫu khảo sát

3.1.1. Mẫu cho Giáo dục Mầm non và Phổ thông

Việc chọn mẫu khảo sát được thực hiện theo phương pháp phân tầng nhiều giai đoạn. Trong đó việc chọn huyện và xã sẽ được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện (hay còn gọi là mẫu chỉ định). Quá trình chọn được thực hiện theo các giai đoạn sau:

Giai đoạn 1. Chọn huyện/quận/thị xã

Để đảm bảo tính đại diện, trong mỗi tỉnh đã chọn, chọn 03 đơn vị quận/huyện/thị xã thuộc 03 nhóm¹: Nhóm Phát triển, nhóm Trung bình và nhóm Kém phát triển (mỗi huyện/quận/TX chọn 01 đơn vị).

Giai đoạn 2. Chọn trường khảo sát

- *Đối với các trường THPT và TTGD TX.*
 - Mỗi huyện/quận/TX đã chọn ở giai đoạn 1 chọn 01 trường theo phương pháp chọn ngẫu nhiên để tham gia khảo sát (với các huyện/quận/TX chỉ có 01 trường THPT thì chọn chính trường đó).

¹ Việc phân loại các đơn vị trong mỗi tỉnh/thành phố trực thuộc TƯ hay mỗi quận/huyện/TX trực thuộc tỉnh, thành phố căn cứ vào đánh giá của từng tỉnh, huyện so với mặt bằng của mỗi địa phương

- Mỗi huyện/quận/TX thông thường chỉ có 01 TT GDTX nên chọn chính TT đó để khảo sát. Trường hợp nhiều hơn 1 TT thì sẽ thực hiện chọn ngẫu nhiên 1 trung tâm để khảo sát.
- Đối với các trường Mầm non, Tiểu học và THCS. Trong mỗi huyện đã chọn được ở giai đoạn 1 chọn ngẫu nhiên các trường khảo sát theo mỗi ngành, cấp học. Mỗi ngành, cấp học chọn 01 trường.

Ghi chú: Riêng Hà Nội và TP Hồ Chí Minh do số HS đông nên ở mỗi giai đoạn nên chọn 02 đơn vị để đảm bảo tăng cỡ mẫu khảo sát cho tương xứng với qui mô học sinh.

Giai đoạn 3. Chọn học sinh và PHHS tham gia khảo sát

Sau khi đã chọn được các trường cần khảo sát sẽ thực hiện việc chọn học sinh (đối với THPT, GDTX và TCCN) và PHHS (đối với Giáo dục MN, TH, THCS và THPT) để khảo sát. Việc chọn học sinh và PHHS để khảo sát được tiến hành theo phương 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:

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

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

Bước 2. Tính khoảng cách mẫu:

- Khoảng cách mẫu (kí hiệu là k) được tính bằng công thức $k = \frac{N}{n}$

(N ; Tổng toàn thể và n là cỡ mẫu)

Bước 3. Tiến hành chọn ngẫu nhiên để đủ số lượng HS và PHHS cần khảo sát theo cỡ mẫu đã tính được ở Bước 1. Cách làm như sau:

- Lập danh sách toàn thể số HS/PHHS trong trường theo thứ tự từ 1 đến N
- Chọn ngẫu nhiên 1 số thứ tự trong khoảng từ 1 đến $1+k$ để có người đầu tiên tham gia vào mẫu (tương ứng với số thứ tự được chọn). Giả sử số thứ tự được chọn ngẫu nhiên đầu tiên là m_1 ($1 \leq m_1 \leq k$)
- Chọn người tiếp theo tham gia vào mẫu bằng cách lấy $m_1+k = m_2$ làm số thứ tự cần chọn (được người thứ 2 ứng với số thứ tự m_2)
- Tiếp tục thực hiện như vậy sẽ chọn được những người tiếp theo tham gia vào mẫu (lần lượt ứng với các số thứ tự m_3, m_4, \dots). Quá trình này được thực hiện cho đến khi đủ số người theo cỡ mẫu n đã tính được ở Bước 1.

Lưu ý. Trong trường hợp một số thứ tự nào đó được chọn bị trùng với một số thứ tự đã chọn thì có thể sử dụng số thứ tự liền sau số đó làm số thứ tự thay thế số bị trùng và

sau đó vẫn sử dụng cách làm trên bắt đầu từ số thứ tự thay thế để chọn số thứ tự tiếp theo cho đến khi đủ số người cần chọn (trường hợp này có thể xảy ra khi chọn gần đủ số người theo cỡ mẫu đã tính).

Bước 4. Lập danh sách HS/PHHS ứng với các số thứ tự đã chọn được (lần lượt theo các số thứ tự: $m_1, m_2, m_3, \dots, m_n$) để tiến hành khảo sát trên những người được chọn.

3.1.2. Chọn mẫu đối với các học viện, trường đại học, cao đẳng sư phạm, trung cấp sư phạm

Bước 1. Mỗi đơn vị trường sẽ thực hiện ngẫu nhiên 03 khoa để tiến hành khảo sát.

Bước 2. Trong mỗi khoa đã chọn sẽ tiến hành chọn ngẫu nhiên số sinh viên/học sinh trong mỗi khoa để khảo sát. Cách thực hiện tương tự như ở **Giai đoạn 3** của quá trình chọn mẫu đối với Giáo dục phổ thông và Giáo dục Mầm non (gồm các bước: Tính cỡ mẫu, Khoảng cách mẫu, chọn lần lượt từng người tham gia và Lập danh sách khảo sát).

3.2. Tổ chức khảo sát

3.2.1. Thời gian khảo sát

Cuộc điều tra toàn quốc được bắt đầu từ 1/1/2017, kết thúc vào 30/12/2017. Ngày bắt đầu cụ thể sẽ được từng địa phương quyết định và thông báo lịch cho Bộ Giáo dục và Đào tạo để theo dõi, hỗ trợ và giám sát.

3.2.2. Nhiệm vụ của các đơn vị, cá nhân

a. Nhiệm vụ của Hội đồng điều tra cấp tỉnh/thành phố

Các Sở Giáo dục và Đào tạo của các địa phương thành lập Hội đồng cấp tỉnh/thành phố nhằm chỉ đạo, giám sát các hoạt động tổ chức điều tra tại địa phương.

Thành phần gồm:

- Chủ tịch: Lãnh đạo Sở Giáo dục và Đào tạo

(Nhiệm vụ: Chỉ đạo chung các hoạt động điều tra tại địa phương, phối hợp với cán bộ giám sát của Bộ trong quá trình tổ chức điều tra)

- Phó chủ tịch: Lãnh đạo Phòng Tổ chức cán bộ

(Nhiệm vụ: Giúp việc cho Chủ tịch thường trực xử lý các công việc theo hướng dẫn điều tra tại địa phương)

- Thư ký: Chuyên viên Phòng Tổ chức cán bộ

(Nhiệm vụ: Giúp lãnh đạo hội đồng hoàn chỉnh các văn bản, tiếp nhận hồ sơ liên quan đến hoạt động điều tra)

- Lãnh đạo các Phòng Giáo dục và Đào tạo, Lãnh đạo các trường THPT, trường đại học, cao đẳng trên địa bàn của tỉnh/thành phố được lựa chọn điều tra. Số lượng tổ viên tùy thuộc vào số lượng các đơn vị nêu trên được chọn. (Nhiệm vụ: Thực hiện việc phối triển khai hoạt động điều tra theo hướng dẫn của Bộ và phân công của Chủ tịch Hội đồng).

b. Nhiệm vụ của cán bộ điều tra

- Trực tiếp thực hiện việc thu thập thông tin cho phiếu hỏi.
- Hướng dẫn cho các đối tượng (cha mẹ học sinh, học sinh, sinh viên) được hỏi cung cấp thông tin theo danh sách được lập.

- Hoàn thiện các phiếu hỏi theo quy định.

- *Một số lưu ý đối với cán bộ điều tra:* Trong quá trình người dân điền phiếu, cán bộ điều tra của Bộ GD&ĐT cần quan sát để kịp thời giải thích, hướng dẫn cho người dân, cố gắng hạn chế những tác động từ bên ngoài trong quá trình điều tra, nhất là khi tổ chức tại các cơ sở giáo dục để đảm bảo thông tin thu được khách quan, khoa học, tin cậy.

c. Nhiệm vụ của cán bộ giám sát

- Giám sát toàn bộ các hoạt động tổ chức điều tra tại địa phương (việc thực hiện các nhiệm vụ của Hội đồng địa phương, các cán bộ điều tra).

- Giám sát độc lập quy trình, phương pháp tổ chức điều tra, nếu phát hiện sai phạm nhắc nhở và có các biện pháp kịp thời điều chỉnh.

d. Nhiệm vụ của cán bộ hỗ trợ

- Lập danh sách các đơn vị cấp huyện, xã, trường đúng quy trình, kỹ thuật chọn mẫu theo Hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- Lập danh sách người tham gia trả lời phiếu hỏi đúng quy trình, kỹ thuật chọn mẫu theo Hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- Trao đổi, liên hệ, giới thiệu cán bộ điều tra, giám sát với các cơ sở, địa phương được lựa chọn để thực hiện hoạt động điều tra.

- Sắp xếp, bố trí địa điểm phù hợp (tại gia đình, địa điểm tập trung) cho cán bộ điều tra thực hiện nhiệm vụ thu thập thông tin.

Một số lưu ý:

- Trong trường hợp khó khăn khi tiếp cận người dân tại hộ gia đình, việc tổ chức điều tra có thể được thực hiện thông qua các cơ sở giáo dục (các trường học) bằng cách mời cha mẹ học sinh (đã được chọn) đến trường, tổ chức phát và hướng dẫn cung cấp thông tin vào phiếu hỏi.

- Việc điều tra xã hội học với học sinh, sinh viên sẽ được tổ chức tại trường (để thuận tiện cho công tác tổ chức). Sau khi hoàn thành việc chọn mẫu, cán bộ hỗ trợ sẽ trực tiếp làm việc với nhà trường để triệu tập những học sinh, sinh viên được chọn đến một địa điểm phù hợp (có thể tại phòng học) tổ chức hướng dẫn học sinh, sinh viên trả lời phiếu hỏi.

Phần IV. NHẬP, XỬ LÝ DỮ LIỆU, TỔNG HỢP, PHÂN TÍCH VÀ XÂY DỰNG BÁO CÁO

Cùng với việc tập huấn cho các cán bộ của địa phương thực hiện việc tổ chức và tham gia khảo sát và thực hiện các nhiệm vụ khác của Dự án, Nhóm công tác do Bộ Giáo dục và Đào tạo lập ra đề phụ trách thực hiện Đề án có gửi cho các địa phương 01 đĩa CD (hoặc USB hay copy trực tiếp) trong đó chỉ có 01 folder duy nhất tên là “Doluong Hailong2017” bao gồm:

Các file tài liệu hướng dẫn;

01 folder “Nhapdulieu” chứa các phần mềm hỗ trợ việc nhập dữ liệu;

Đề sử dụng được các phần mềm nhập dữ liệu này, các cán bộ của địa phương tham gia đề án này nhất thiết phải copy nội dung của đĩa CD sang máy tính của mình và chúng tôi quy định là cần copy sang “bàn làm việc” – tức là Dekstop của máy tính. Việc này là cần thiết và quan trọng vì các chúng ta xây dựng các form nhập dữ liệu trên cơ sở phần mềm Epidata 2.1 – đây là một phần mềm có ưu điểm là miễn phí, đơn giản, hiệu quả nhưng có nhược điểm là một phần mềm đã được xây dựng từ lâu, không được nâng cấp theo kịp các hệ điều hành mới nên đôi khi nếu các đường dẫn đến file quá dài thì hệ điều hành không tương thích. Chúng tôi không đi sâu vào giải thích về vấn đề này mà chỉ lưu ý là nhất thiết chúng ta phải copy đĩa CD sang desktop trước khi bắt tay vào làm việc.

4.1. Nhập dữ liệu

Để nhập dữ liệu chúng ta cần thực hiện một số bước sau:

Bước 1: Truy cập và khởi động phần mềm form nhập

Để truy cập file form nhập, từ dekstop chúng ta nhấp chuột vào folder Doluong Hailong2017 và truy cập vào trong folder “Nhapdulieu”, một lựa chọn (menu) hiện ra như hình 1.

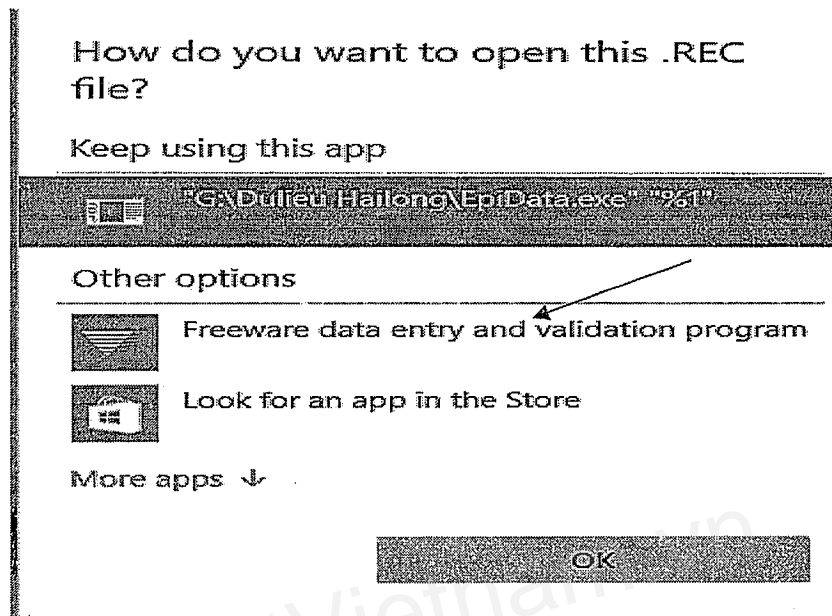
Name	Date modified	Type
EpiData.exe	27/01/2002 10:25 SA	Application
P1Mamnon.QES	14/06/2017 2:07 CH	QES File
<input type="checkbox"/> P1MAMNON.REC	14/06/2017 2:43 CH	REC File
P2Tieuhoc.QES	14/06/2017 2:06 CH	QES File
<input type="checkbox"/> P2TIEUHOC.REC	14/06/2017 2:44 CH	REC File
P3THCS.QES	14/06/2017 2:08 CH	QES File
<input type="checkbox"/> P3THCS.REC	14/06/2017 2:45 CH	REC File
P4aTHPT_CMHS.QES	14/06/2017 2:09 CH	QES File
<input type="checkbox"/> P4aTHPT_CMHS.REC	14/06/2017 2:46 CH	REC File
P4bTHPT_HS.QES	14/06/2017 2:15 CH	QES File
<input type="checkbox"/> P4bTHPT_HS.REC	14/06/2017 2:46 CH	REC File
P5GDThuongxuyen.QES	14/06/2017 2:25 CH	QES File
<input type="checkbox"/> P5GDThuongxuyen.REC	14/06/2017 2:55 CH	REC File
P6TrungcapCN.QES	14/06/2017 2:32 CH	QES File
<input type="checkbox"/> P6TrungcapCN.REC	14/06/2017 2:56 CH	REC File
P7Caodang_Daihoc.QES	14/06/2017 2:39 CH	QES File
<input type="checkbox"/> P7Caodang_Daihoc.REC	14/06/2017 2:56 CH	REC File

Hình 1: Các file form nhập và file thực hiện

Nhìn vào hình 1 ta thấy ở hàng đầu là file EpiData.exe là file thực hiện giúp cho tất cả các file do phần mềm này tạo ra làm việc bình thường theo đúng chức năng. Ngoài file EpiData.exe ta thấy có 8 cặp file có tên giống nhau (chữ in hoa và chữ thường khác nhau không tính). Ở đây chúng ta chỉ cần chú ý tới file có đuôi .REC là các form để nhập dữ liệu cho 8 phiếu hỏi của chúng ta từ P1 của Mầm non cho đến P7 của Cao đẳng – đại học. Trong 1 tỉnh/TP chúng ta nên giao cho một người phụ trách nhập dữ liệu của một bộ phiếu hỏi. Trong trường hợp số phiếu khảo sát của một loại là quá lớn thì chúng ta có thể giao cho vài người cùng nhập. Để làm được điều này người nhập, ví dụ cần nhập phiếu P2Tieuhoc, thì chỉ cần copy vào Dekstop của máy tính của mình folder “Nhapdu lieu” với 3 files cần thiết là: 1. EpiData.exe, 2. P2Tieuhoc.QES và 3. P2TIEUHOC.REC là đủ. Trong trường hợp nhiều người cùng nhập một loại phiếu thì sẽ nảy sinh vấn đề nối file dữ liệu. Vấn đề này sẽ được trình bày ở phần sau.

Để khởi động một phần mềm form nhập (lấy ví dụ P2Tieuhoc.REC, ta có 2 cách. Cách 1 – và là cách cơ bản nhất, chúng ta nháy chuột vào phần mềm EpiData.exe để khởi động phần mềm này và sau đó truy cập đến file P2Tieuhoc.REC, nháy chuột vào tên file này và như vậy là ta đã khởi động được form nhập phiếu Tiểu học. Cách 2 là ta khởi động thẳng từ file P2Tieuhoc.REC. Trong trường hợp này có 2 trường hợp xảy ra. Trường hợp một là ta nháy vào tên file bằng phím trái, một pop-up menu hiện ra hỏi chúng ta là muốn mở file đuôi .REC bằng file nào và cho ta hai lựa chọn ở hàng cuối. Ta chọn mở file bằng file “Free data entry and validation program”. Trường hợp thứ hai là khi ta nháy chuột phải vào file P2Tieuhoc.REC, một pop – up menu cũng hiện ra chứa

nhiều lựa chọn trong đó có lựa chọn Open with, ta chọn lựa chọn này (không bấm vào lựa chọn mà chỉ lướt vào mũi tên sang phải và cũng dùng lựa chọn “Free data entry and validation program” để mở file .REC. Sở dĩ chúng ta nói kỹ về cách mở file như vậy là do, như đã nói ở trên, đây là một phần mềm được xây dựng từ lâu, giờ không còn tương thích với nhiều hệ điều hành nên dẫn đến những phức tạp nhất định. Tuy nhiên phần mềm này cũng có một số ưu điểm hợp với việc nhập dữ liệu của Đề án.



Hình 2. Lựa chọn xuất hiện khi mở file .REC

Sau khi chúng ta đã mở file thành công 1 form nhập dữ liệu được mở ra có dạng như hình 3.

Bước 2: Tìm hiểu và nghiên cứu về form nhập dữ liệu

Trong phần này chúng ta sẽ trình bày về cấu trúc của form nhập dữ liệu, các thông báo và tính chất của các biến, một số những điểm cần chú ý khi nhập dữ liệu. Đó là những vấn đề mà cán bộ tham gia khảo sát, nhất là những nhân viên nhập dữ liệu cần nắm vững để việc nhập dữ liệu được chính xác, tránh sai sót. Trong phần này chúng ta sẽ sử dụng form nhập phiếu P1 Tiểu học đang làm việc để minh họa cho việc nhập các phiếu hỏi. Trong này cũng trình bày một số đặc điểm của các phiếu khác khi nhập khác với việc nhập phiếu P1 Tiểu học.

Sau khi khởi động được phần mềm form nhập phiếu P2 Tiểu học, chúng ta nhận được một form nhập dữ liệu như hình 3. Con trỏ nhấp nháy ở cửa sổ với thông báo “Mã người nhập” và sẵn sàng cho việc nhập dữ liệu từ biến này.

Trong form nhập dữ liệu, dòng đầu là thông báo về phiếu P2 Tiểu học mà chúng ta đang nhập.

NHẬP PHIẾU P2 TIỂU HỌC

Ma người nhập

PHẦN I THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

a. Giới tính

b. Nam sinh

c. Dân tộc

d. Học vấn

e. Nghề nghiệp

f1. Tên trường

f2. Mã tỉnh (nhập mã Tỉnh/TP, không nhập tên tỉnh)

f3. Mã huyện (nhập mã Huyện, quận, thị xã, không nhập tên huyện)

f4. Mã xã (nhập mã Xã, phường, thị trấn, không nhập tên xã)

PHẦN II NỘI DUNG KHẢO SÁT

A. TIẾP CAN DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỞNG

Cau1. Mức độ hài lòng về việc Cung cấp thông tin của nhà trường

Cau2. Mức độ hài lòng về các Thủ tục hành chính

Cau3. Mức độ hài lòng về Địa điểm trường

Cau4. Mức độ hài lòng về Các khoản thu trong nhà trường

Cau5. Mức độ HAI LONG chung về Tiếp can Dịch vụ GD

File: New/D | Integer: 0-9 allowed | Length: 2

Hình 3. Form nhập phiếu P2 Tiểu học đang mở để nhập

Các dòng text (tiếng Việt không dấu) trên một dòng chỉ có giá trị như một thông báo (mang nhiều chức năng khác nhau như giúp người nhập định hướng đang ở phần nào của phiếu hỏi, làm rõ nội dung, so sánh đối chiếu...) khi bên phải (thường là bên phải) dòng đó không có ô chữ nhật màu sáng dùng để nhập giá trị của biến.

Ngoại trừ các dòng text mang tính thông báo, các dòng còn lại đều phục vụ trực tiếp việc nhập dữ liệu. Các dòng này có cấu trúc thông nhất, thường chia làm 2 phần: phần đầu bên trái là nội dung các câu hỏi (thường được tóm lược đại ý, trình bày vấn đề hơn nhưng không làm khác nội dung) để người nhập biết đang nhập câu hỏi nào. Trong khi nhập nhất thiết phải kiểm tra là đang nhập câu hỏi nào để đối chiếu với ý kiến trả lời của câu hỏi đó trong phiếu hỏi điều tra. Đầu các câu hỏi thường có dạng như: “a Giới tính”, “b Nam sinh”, “d học vấn” ... (đối với các câu ở phần I. Thông tin chung về người trả lời) hoặc rõ ràng như: “Cau2 Mức độ hài lòng đối với các thủ tục hành chính” trong phần II. Nội dung khảo sát. Cách đặt câu hỏi cho phần I hơi không bình thường: ví dụ, sau a, b, c, d... thường không có dấu phân cách nào. Điều này một mặt giúp người nhập xác định đang nhập câu a); b); c)... còn mặt khác phục vụ cho việc tự động đặt tên biến khi xuất nhập dữ liệu thành các file có định dạng khác mà chúng tôi không trình bày chi tiết vì người nhập không cần hiểu biết về vấn đề này.

Các biến chỉ có 2 loại: loại số (numeric) và text, trong đó chỉ có một số ít các biến như Dân tộc, Nghề nghiệp, tên Trường, tên Ngành (đối với phiếu P6 Trung cấp chuyên nghiệp và P7 Cao đẳng - đại học) và tên Khoa (đối với phiếu P7 Cao đẳng - đại học) là có định dạng text. Đa số các biến còn lại có định dạng số (numeric). Một điểm rất đáng

Handwritten signature

chú ý mà người nhập cần lưu ý là độ dài của các biến Đối với các biến dạng text, người lập trình đã dành một số ô đủ dài (từ 20 đến 60 ô) để nhập các dòng văn bản này. Cụ thể như sau:

- Dân tộc: 25 ký tự;
- Nghề nghiệp: 40 ký tự;
- Tên trường: 60 ký tự;
- Tên ngành học: 40 ký tự;
- Tên khoa: 40 ký tự.


Tất cả các biến còn lại đều là các biến numeric, số nguyên và chúng có độ dài như sau:

- Mã người nhập, mã tỉnh/T²: độ dài 2 chữ số. Điểm đáng chú ý là chúng ta nhập mã Tỉnh/ Tp, Huyện/quận/ Thị xã chứ không nhập tên của các đơn vị hành chính này (mã tỉnh/TP lấy theo mã quy định của Tổng cục Thống kê). Ví dụ: Hà Nội - 01; Hà Giang - 02; Quảng Trị - 45...)
- Năm sinh, mã huyện/quận: có độ dài 4 chữ số; Ví dụ, tại tỉnh Quảng Trị: Mã các huyện/ Tp là: TP Đông Hà: 461; TX Quảng Trị: 462; Huyện Vĩnh Linh: 464; Huyện Hướng Hóa: 465...
- Mã xã: độ dài 6 chữ số; Trong đợt này chúng ta chỉ để form nhập mà không nhập các dữ liệu này.
- Tất cả các biến còn lại ở phần I. Thông tin chung về người trả lời như: Giới tính. Học vấn, Học sinh lớp/học viên/ sinh viên năm chỉ có độ dài 1 chữ số. Tất cả các biến của phần II. Nội dung khảo sát đều nhận có độ dài 1 chữ số. Kể các câu hỏi ở phần F. Các ý kiến khác vì chúng ta chỉ nhập 1 khi có ý kiến và coi như là Missing khi không có ý kiến đề xuất.

Nắm vững độ dài của các biến là rất quan trọng vì điều đó giúp người nhập phiếu nhập thông tin chính xác và tăng tốc độ khi nhập.

▪ **Bước 3: Nhập dữ liệu từ các phiếu hỏi**

Như trên chúng ta đã nói sau khi khởi động form nhập dữ liệu P3Tiểu học, chúng ta nhận được 1 form nhập đang làm việc như hình 3.

Ở bên trái phía dưới của hình có 1 cửa sổ nhỏ  với dòng chữ **New/0** báo cho ta biết: số 0 (không) – chưa có bản ghi nào được lưu; chữ **New** (chữ đậm) – ta đang nhập bản ghi mới. Các biểu tượng | ◀◀ và ▶▶ | lần lượt dùng để sang trái về bản ghi đầu tiên, sang trái 1 bản ghi, sang phải 1 bản ghi và sang phải về bản ghi cuối cùng. Dấu X dùng để xóa bản ghi đã lưu.

² Vào trang “WWW.gso.gov.vn/dmhc2015/”

Chúng ta bắt đầu nhập dữ liệu từ “Mã người nhập”. Biến này có dự trữ 2 ô nhớ nên có hai trường hợp xảy ra:

- Mã người nhập chỉ có 1 chữ số (mã <10), ví dụ là 4. Khi ta nhập số 4 chúng ta cần gõ thêm Enter để chuyển sang bản ghi tiếp theo là “a Giới tính”;
- Khi Mã người nhập có đủ 2 chữ số, ví dụ là 21. Khi ta nhập xong số 21, con trỏ sẽ tự động nhảy sang cửa sổ “a Giới tính” để nhập dữ liệu cho biến số này.

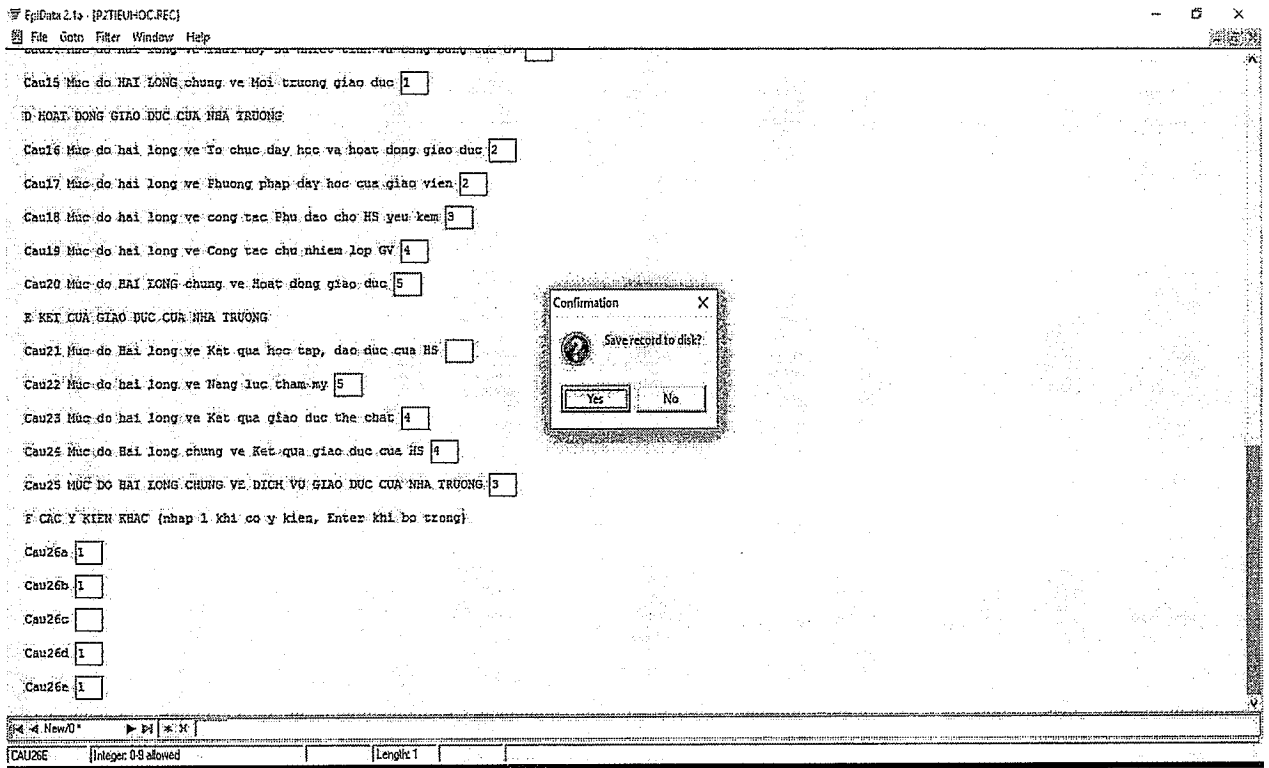
Cần lưu ý là khi ta nhầm (có thể là do dính phím) chúng ta gõ thành 221 (3 chữ số) thì vô hình chung chúng ta nhập 22 cho biến “Mã người nhập” và 1 cho biến “a Giới tính” và con trỏ đã nhảy sang cửa sổ để sẵn sàng nhập biến “b Năm sinh”. Đối với các biến có định dạng text thì thông thường ta không dùng hết độ dài của cửa sổ nên sau khi nhập dữ liệu ta thường phải gõ Enter để chuyển sang cửa sổ nhập tiếp theo. Đối với đại đa số các biến Numeric, độ dài cửa sổ được dùng hết nên con trỏ tự động chuyển sang cửa sổ nhập tiếp theo.

Đối với các biến text ta nhập chính xác nội dung mà người được hỏi đã điền. Còn đối với các biến Numeric giá trị của các biến nằm trong khoảng như sau:

- Giới tính: nhận giá trị 1 hoặc 2;
- Năm sinh: Những giá trị hợp lý với người được hỏi;
- Học vấn (các người được hỏi là CMHS): nhận giá trị trong khoảng 1 – 9;
HS/Học viên/Sinh viên lớp/năm: nhận giá trị từ 1 đến 3 đối với HS, học viên và từ 1 – 6 đối với sinh viên;
- Các câu hỏi trong 5 lĩnh vực giáo dục: nhận giá trị từ 1 – 5 tương ứng với các mức độ từ “Rất không hài lòng” đến “Rất hài lòng”;
- Các câu hỏi mở (a, b, c, d, e) của phần ý kiến khác: nhận giá trị 1 khi có ý kiến trả lời và Missing (gõ luôn Enter) khi không dòng dự trữ để ghi ý kiến đề xuất bỏ trống.

Chú ý: khi gặp một câu hỏi nào đó mà người được hỏi không điền (bỏ trống) hoặc không tích vào phương án trả lời thì ta coi câu hỏi đó là Missing (bỏ qua) thì ta gõ Enter để form nhập sẽ gán cho biến đó giá trị Missing của hệ thống.

Sau khi nhập xong biến cuối cùng của 1 bản ghi ta nhận được kết quả như hình 4.



Ta thấy đại đa số các biến đều đã được nhập các giá trị cụ thể. Tuy nhiên có vài ô bỏ trống như ô của câu 21, câu 26c. Đó là các giá trị Missing. Cửa sổ Confirmation hiện ra để hỏi người nhập khẳng định việc lưu hay không lưu bản ghi này. Nếu chúng ta kiểm tra thấy lỗi ở 1 vài ô nhập nào đó ta có thể chọn “No” để sửa. Khi đó con trỏ sẽ quay về cửa sổ đầu tiên của form nhập của bản ghi này. Sau khi kiểm tra và chỉnh sửa xong, đưa con trỏ về ô nhập của biến cuối cùng và nhấn Enter, Tab Confirmation lại hiện ra và chúng ta chọn “Yes” để lưu lại bản ghi.

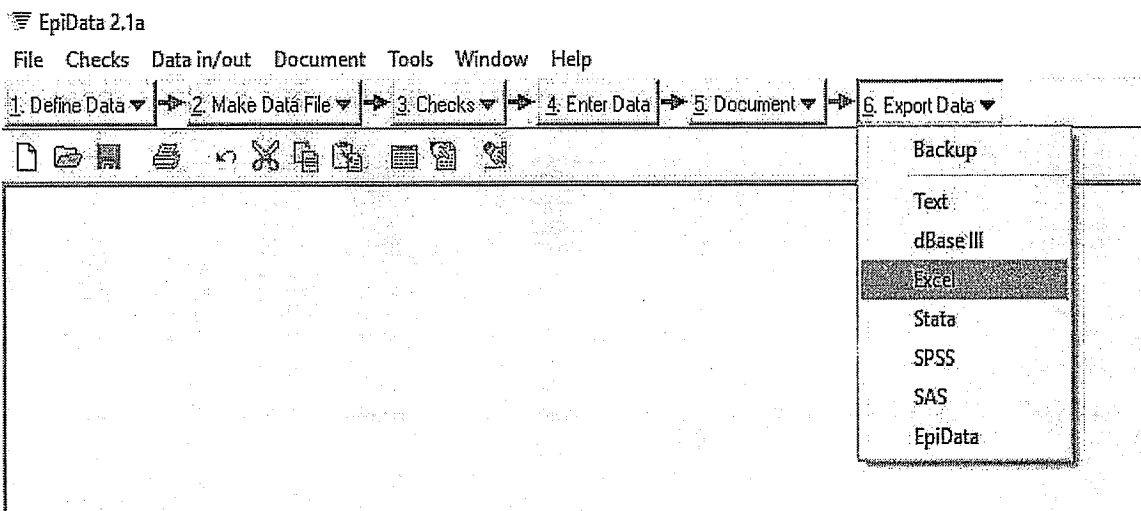
4.2 Xuất – Nhập dữ liệu sang files Excel và SPSS

Phần 4.2 và 4.3 dành cho các cán bộ - chuyên gia xử lý số liệu.

4.2.1 Xuất dữ liệu sang file Excel

Để xuất một file dữ liệu EpiData thành một file Excel có cùng tên gọi ta thực hiện các bước như sau:

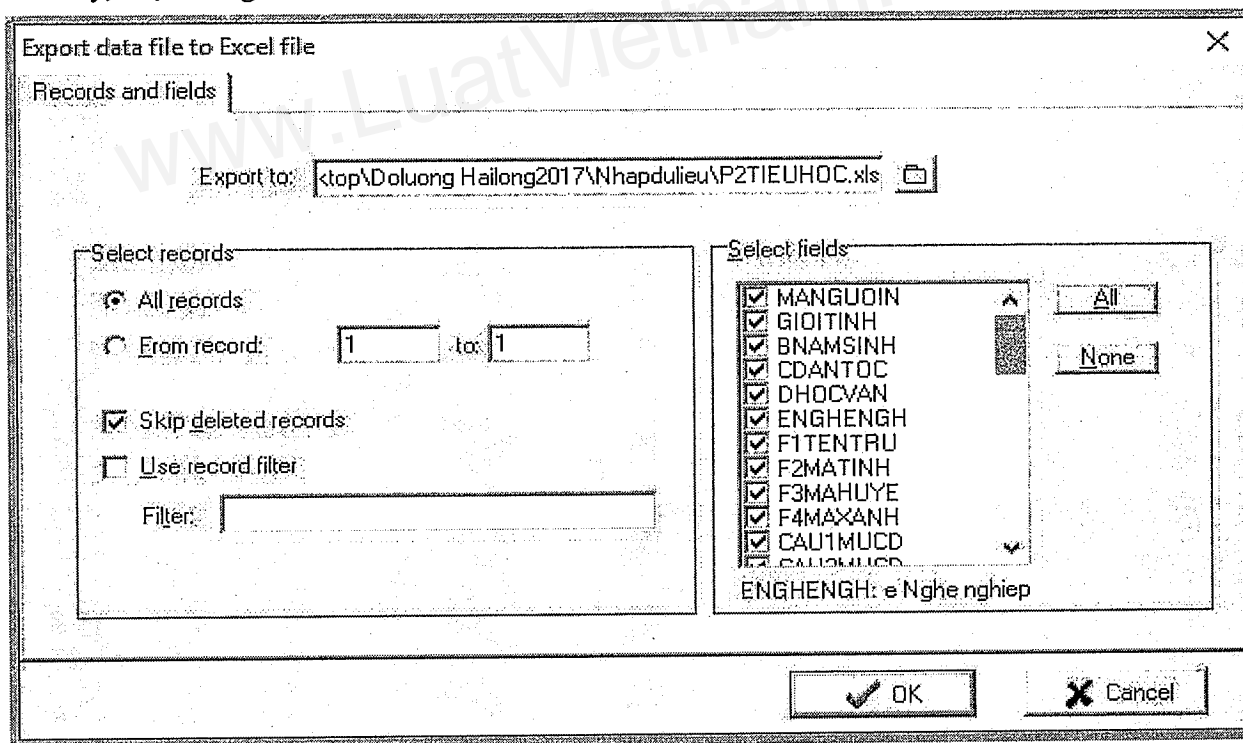
- **Bước 1:** Lưu và đóng tất cả các file EpiData đang mở. Sau đó khởi động



Hình 5. Lựa chọn định dạng để xuất dữ liệu từ file EpiData

EpiData.exe;

- **Bước 2:** chọn “6. Export Data”, một trang Tab xuất hiện giúp ta có thể lựa chọn định dạng file khác nhau để ta có thể xuất sang từ file EpiData. Sau đó chọn Excel.
- **Bước 3:** Truy cập đến địa chỉ file EpiData cần xuất (nhờ trang Tab truy cập Open). Chúng ta vẫn lựa chọn file P2Tieuhoc.REC để trình bày minh họa. Sau khi chọn file này, một trang Tab sẽ xuất hiện như ở hình 6.



Hình 6. Xuất file EpiData sang file Excel

- **Bước 4:** Trong trang Tab “Export data file to Excel file” ta cần chú ý một số điểm sau:
 - Tại cửa sổ “Export to:” một file Excel có địa chỉ trùng với địa chỉ của file mà

- ta cần xuất và có tên giống với file ta cần xuất là P2TIEUHOQC.xls
- Khung “Select records” thông báo cho ta biết là phần mềm chọn tất cả các bản ghi “from 1 to ...”, bỏ qua các bản ghi bị xóa;
 - Cửa sổ “select fields” thông tin ta biết tất cả các biến (trường) đều được chọn (có dấu tích). Ta chỉ nhấn vào Ok.

Sau khi nhấn Ok một file P2TIEUHOQC.xls đã được tạo lập như hình 7.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	MANGUOIN	GIOTINH	BNAMSINH	GDANTOC	DHOCVAN	ENGHENGH	F1TENTRU	F2MATINH	F3MAHUYE	F4MAXANH	CAU1MUCD
2	7	2	1975	Tay	3	Can bo	Truong Tieu ho	4	2	15	4
3	7	1	1970	kinh	5	Cong nhan	Truong Tieu ho	4	2	15	4
4	8	1	1972	B De	9	Nong dan	Truong Tieu ho	4	2	14	5

Hình7. Nội dung file Excel P2Tieuhoc

Cấu trúc của dữ liệu trong file excel:

- Các ô ở hàng 1 lưu giữ tên biến của file dữ liệu;
- Bắt đầu từ dòng thứ hai trở đi lưu giữ dữ liệu của các biến, mỗi dòng tương ứng với 1 bản ghi.

Bước 5: Chỉnh sửa tên biến trong file Excel

Nhìn vào mục “Select field” ở hình 6 ta thấy tên các trường biến (sau này trở thành tên các biến thể hiện ở dòng đầu tiên file excel như trong hình 7) và so sánh với các dòng thông báo nhập các biến với tên ta thấy có sự khác biệt. Những khác biệt đó do phần mềm đã tự động tạo các tên biến (trường) như sau:

- Tên bắt đầu bằng từ thứ nhất của thông báo;
- Các dấu cách (trống) bị bỏ qua (tên không chứa các ký tự này);
- Tên bao gồm 8 ký tự.

Tuy nhiên do thiết kế câu hỏi mà các tên trường do phần mềm tự động tạo ra vẫn phản ánh đúng bản chất tên của câu hỏi.

Để đảm bảo cho việc ghép nối file dữ liệu giữa nhiều người nhập cùng một phiếu hỏi, giữa các file dữ liệu của một phiếu hỏi của các tỉnh lại với nhau tên các trường biến phải thống nhất. Vì vậy chúng ta quy định thống nhất như sau:

- Giữ nguyên tên các trường biến của các câu hỏi ở phần I. Thông tin chung về người trả lời ở tất cả các cấp bậc học;
- Đối với các câu hỏi ở phần II Nội dung khảo sát, tên các trường biến đều có dạng “Cau<số thứ tự câu>MUCD” (nếu số thứ tự câu có 1 chữ số) và “Cau<số thứ tự

câu>MUC” (Nếu số thứ tự câu có 2 chữ số). Để nhanh chóng nhận biết tên biến mà không làm thay đổi ngữ nghĩa của tên biến, ta đổi tất cả các tên biến thành “Cau<Stt câu>”. Riêng đối với các câu hỏi mở ở mục F của phần II, ta thêm vào các chương mục a, b, c, d, e tùy thuộc vào thứ tự của lĩnh vực.

4.2.2 Nhập (Import), mở (Open) file Excel sang file SPSS

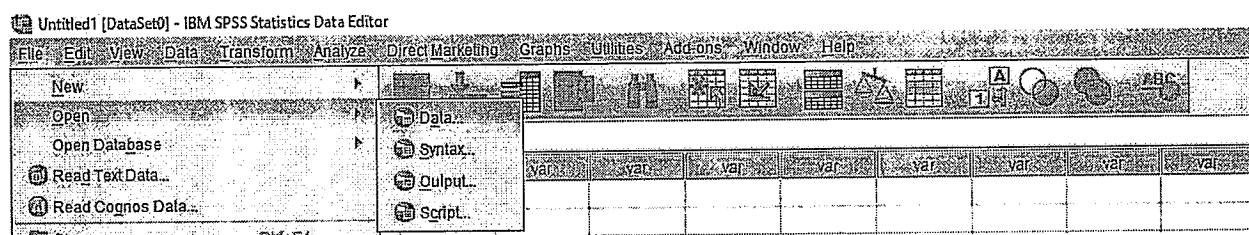
SPSS là một phần mềm xử lý thông kê mạnh và hiệu quả. Chính vì thế mà việc xuất nhập dữ liệu thành các file có định dạng “sav” của SPSS là một việc cần nắm vững và thực hiện tốt. Trong phần này và các phần sau chúng ta đề cập đến SPSS là đề cập đến phiên bản (version) 21 của phần mềm này.

Với các phiên bản SPSS trước đây tính năng chuyển đổi file excel sang file SPSS được thực hiện thông qua chức năng Import (nhập) trong lựa chọn file thì với phiên bản SPSS 21 công việc này được thực hiện nhờ lựa chọn file ->Open -> Data. Không có sự khác biệt nào khi thực hiện các chức năng này. Sự khác biệt chỉ nằm ở tên gọi cho phù hợp với bản chất hành động mà thôi.

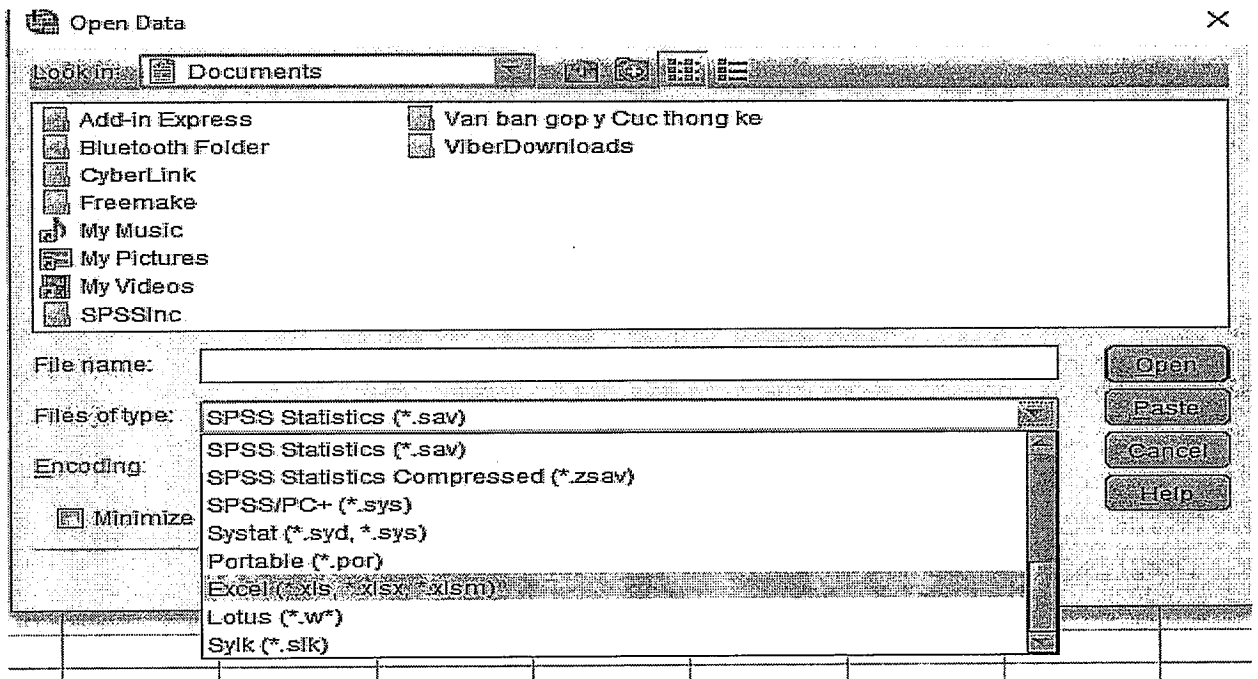
Như vậy, phiên bản SPSS 21 có tính năng mở một file dữ liệu thuộc các định dạng khác và lưu chúng thành các file có định dạng “sav” là định dạng mặc định của SPSS. Trong đề án này, mục đích của chúng ta là mở một file dữ liệu định dạng excel và lưu chúng thành file có định dạng SPSS. Muốn làm được điều đó ta làm các bước như sau:

Bước 1: Mở trước đây phần mềm SPSS;

Bước 2: lựa chọn file -> Open -> Data như hình 8. Sau đó xuất hiện 1 pop-up menu như hình 9.



Hình 8: Minh họa lựa chọn file -> Open -> Data




Hình 9: Minh họa lựa chọn định dạng file xls, slsx, xlsm

Bước 3: Vẫn ở trong pop – up menu như hình 9, dùng cửa sổ “Look in” để di chuyển đến địa chỉ của file P2TIEUHOC, sau khi di chuyển và lựa chọn file này, tên file sẽ xuất hiện ở cửa sổ “File name”, bấm phím Open - như vậy là ta đã hoàn thành việc mở file P2TIEUHOC có định dạng excel thành file có tên tương tự có định dạng SPSS để xử lý dữ liệu.

Chú ý: Các phần mềm SPSS phiên bản cuối thường làm việc tốt với các file có excel phiên bản cuối có định dạng.xlsx. Chính vì vậy mà ngay từ khi ta có file excel từ file EpiData (mặc định là file có đuôi xls), tốt nhất nên chuyển các file này sang file có đuôi là.xlsx.

Bước 4: Chỉnh sửa định dạng số của các biến dạng số.

Mặc dù trong file excel của ta, các biến dạng số của chúng ta đều được khai báo có phần thập phân =0, tức là các số đó là nguyên, nhưng khi mở trong SPSS, các biến này mặc định là số thập phân có 2 số sau dấu thập phân. Chính điều này làm rối mắt khi quan sát, chiếm chỗ làm ta khó quan sát nhiều biến trên màn hình nên tốt nhất ta loại bỏ các phần thập phân của các biến dạng số.

Để làm được điều này, trong biểu tượng , ta nhấp vào “Variable View”. Một danh sách các biến xuất hiện, sửa phần Decimals của các biến dạng số về 0 để chuyển các biến này về dạng nguyên tiện cho việc quan sát hơn.

4.3 Kiểm tra làm sạch dữ liệu

Mục đích: Rà soát lại để loại bỏ các giá trị ngoại lai (do nhập nhầm các giá trị ngoài các giá trị qui định). Đôi khi chúng ta không loại bỏ giá trị ngoại lai mà chỉ chỉnh

sửa chúng mà thôi, ví dụ ta có thể chấp nhận những giá trị “0” là giá trị “1” hoặc “6” thành giá trị “5” vì người nhập có thể gõ sai sang phím gần nhất bên cạnh. Để làm được điều này chúng ta có thể dùng lệnh filter trong mục Data của file Excel (xem hình minh họa 10).

Chúng ta có thể rà soát trong file SPSS bằng cách vào file -> Analyze -> Descriptive Statistics-> Frequencies để quan sát các giá trị ngoại lai và tần số xuất hiện của chúng. Từ đó ta có thể quyết định chỉnh sửa hoặc xóa chúng (tức coi đó là các giá trị Missing). Cách làm này là đơn giản và thực hiện nhanh nhưng nó chỉ cho ta rút ra kết luận là có những giá trị ngoại lai nào, tần số xuất hiện các giá trị ngoại lai đó nhưng không cho biết vị trí của giá trị ngoại lai đó trong biến (số thứ tự bản ghi). Điều này rất khó quan sát bằng mắt nếu số lượng bản ghi (số người được hỏi) là lớn. Để biết được chính xác vị trí của giá trị ngoại lai ta có thể dùng Excel bằng cách:

- Thêm 1 cột biến trống sau cột biến mà chúng ta cần tìm;
- Gõ vào ô đầu tiên của cột mới thêm lệnh = IF <ô chứa biến đầu tiên> = <giá trị ngoại lai>; True; “<dấu trống>”.
- Kéo thả để copy công thức này xuống các ô dưới. Khi đó Nếu ô biến nào chứa giá trị ngoại lai thì ô bên cạnh sẽ có thông báo True báo cho ta biết vị trí của giá trị ngoại lai.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
		Giới tính	Năm sinh	Dân tộc	Học năm thứ	Tên trường bản thân hoặc con đang học	Tỉnh/TP	Quận/huyện /TP/TX	Ngành đang theo học	C1	C2	C3
1	TT											<input checked="" type="checkbox"/>
2	1	1	1998	Tày	3		45	461		0	0	0
3	2	2	1997	Pa cô	2		45	462		3	3	3
4	3	2	1994	Kinh	4		45	463		4	4	4
5	4	1	1995	Kinh	5		45	464		5	5	5
6	5	1	1995	Pa cô	2		45	465		5	5	6
7	6	2	1996	Hoa	3		45	466		3	3	3
8	7	2	1996	Nùng	1		45	467		4	4	4
9	8	2	1998	Xá	2		45	468		5	6	5
10	9	1	1994	Dao	2		45	469		2	2	2
11	10	1	1996	H'Mông	3		45	470		1	1	1
12	11	2	1997	Ê đê	1		45	471		0	4	3
13	12	1	1998	Pa cô	3		45	471		4	4	6
14	13	2	1995	Kinh	2		45	471		3	3	3

Giá trị ngoại lai (6)

Hình 10. Loại bỏ các giá trị ngoại lai

Ngoài ra, chúng ta có thể dùng phần mềm Excel để tìm kiếm các giá trị ngoại lai với việc sử dụng lựa chọn Data -> filter (hình 10).

4. 4. Xử lý dữ liệu

a) Mục đích

Trước hết việc xử lý dữ liệu của các địa phương (cấp tỉnh) cần được thực hiện một

cách thống nhất để đảm bảo kết quả xử lý dữ liệu của các tỉnh phản ánh đúng kết quả khảo sát, các kết quả đó là so sánh được giữa các tỉnh và sau đó ở cấp Bộ có thể tổng hợp được để cho ra được đánh giá về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

Xử lý dữ liệu phải làm rõ được 2 phần chính của cuộc khảo sát, đó là: 1) Các đặc điểm của đối tượng khảo sát và 2) Kết quả khảo sát theo nội dung các câu hỏi đặt ra.

Cuộc khảo sát lần này do các tỉnh tự tổ chức và thực hiện cho nên kết quả khảo sát cần phản ánh cơ bản 2 nội dung đã nêu ở trên.

Trước hết nói về các đối tượng được khảo sát. Các tiêu chí để phân biệt đối tượng khảo sát được tập hợp trong “Phần I. Thông tin chung về người trả lời”. Về nguyên tắc Các đối tượng được khảo sát có thể nhóm theo từng tiêu chí ở trong phần này. Tuy nhiên, có một vài tiêu chí không cần thiết phải xử lý ở cấp độ tỉnh trong đợt này, ví dụ như xã. Còn đối với “Phần II Nội dung khảo sát”, tất cả việc xử lý theo từng lĩnh vực giáo dục là bắt buộc để chúng ta có thể biết được chi tiết mức độ hài lòng của từng lĩnh vực nêu trên, từ đó chúng ta mới có thể đề xuất trúng các biện pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân và chất lượng dịch vụ giáo dục theo từng lĩnh vực nêu trên.

Mục đích xử lý dữ liệu là nhằm nghiên cứu các đặc điểm thống kê của dữ liệu, phân tích, tổng hợp các dữ liệu này và phục vụ việc viết báo tổng kết cuộc khảo sát và điều tra về mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công. Ở đây chúng tôi chỉ đưa ra gợi ý có thể hoặc phải có trong báo cáo tổng kết, một số ý kiến tư vấn hoặc định hướng cho việc xử lý dữ liệu từ đó các tỉnh có thể tự định hướng trong việc viết báo cáo tổng kết cho tỉnh/ Tp của mình.

b) Một số yêu cầu bắt buộc khi xử lý

Về cơ bản tất cả các kết quả xử lý đều phải đưa ra các số liệu ở dạng tuyệt đối và tỉ lệ phần trăm (%).

Về một số tiêu chí và câu hỏi cụ thể, xử lý dữ liệu định hướng như sau:

1) *Đánh giá chung* về độ tin cậy của cuộc khảo sát thông qua các chỉ số Missing của các câu hỏi. Nếu chỉ số Missing là lớn thì nhiều nguyên nhân có thể xảy ra: i) có thể do sự nhiệt tình, trách nhiệm của người được trả lời là thấp, ii) Câu hỏi đặt ra đối với người được hỏi là khó hiểu, khó trả lời hoặc người đó không biết về vấn đề này, iii) Người được hỏi thiếu thời gian để trả lời, iv) người được hỏi quên trả lời... Tất nhiên nếu mức độ Missing càng thấp thì độ tin cậy của thông tin thu được là càng cao. Trong trường hợp này chúng ta coi độ tin cậy là cao và không cần chú ý tới số lượng Missing trong câu hỏi.

2) *Giới tính*: Chỉ số giới tính trong giá trị tuyệt đối và tương đối phân theo huyện. Chỉ số này cung cấp nhiều giá trị thông tin như: Mức độ tham gia theo giới của Cha mẹ

HS trong các hoạt động của nhà trường, giới tính của HS/SV đang học...

3) *Năm sinh*: có thể chưa cần xử lý trong đợt khảo sát này.

4) *Dân tộc*: Việc xử lý theo dân tộc có thể tốn rất nhiều công sức nhưng hiệu quả chưa cao. Tuy nhiên chúng ta cũng có thể đánh giá một cách khái quát về tỉ lệ của người dân tộc tham gia khảo sát mà không tốn quá nhiều công sức. Để làm được điều đó ta gán cho biến “Dân tộc” giá trị “1” (trong file Excel hoặc SPSS) khi người được hỏi là người kinh và gán giá trị “2” khi người được hỏi thuộc về dân tộc khác. Từ đó ta có thể đánh giá được tỉ lệ người dân tộc tham gia cuộc khảo sát này;

5) *Nghề nghiệp*: Chưa xử lý câu hỏi này trong đợt khảo sát này;

6) *Học vấn*: Đây là một tiêu chí rất quan trọng, cần đánh giá học vấn của các bậc cha mẹ học sinh theo từng huyện;

7) HS lớp/Học viên lớp/SV năm: Cần xử lý dữ liệu theo các tiêu chí này. Tuy nhiên sự phân bố HS, học viên và SV theo huyện là không cần thiết.

8) Đối với tất cả các câu hỏi thuộc 5 lĩnh vực A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục; B. Cơ sở vật chất; C. Môi trường giáo dục; D. Hoạt động giáo dục và E. Kết quả giáo dục chúng ta phải xử lý để cho ra kết quả dưới dạng giá trị tuyệt đối và giá trị % phân theo huyện. Riêng đối với 5 câu hỏi mở có đuôi a, b, c, d, e ở mục F, ta chỉ cần số liệu thống kê chung cho toàn tỉnh với giá trị tuyệt đối.

c. Phương pháp xử lý dữ liệu

Về cơ bản chúng ta sẽ sử dụng phần mềm SPSS là chính. Với lệnh Analyze -> Descriptive Statistics -> Frequencies ta có thể dễ dàng có được những kết quả dưới dạng giá trị tuyệt đối và % về ý kiến của người trả lời. Ở đây chú ý là trong trang Tab Frequencies được mở ra, chúng ta không nên dùng lựa chọn Statistics và tích vào lựa chọn Mean để tính giá trị Mean của một tiêu chí/câu hỏi nào đó vì giá trị Mean không có ý nghĩa trong trường hợp đánh giá về sự hài lòng.

Lựa chọn Analyze -> Descriptive Statistics -> Crosstabs dùng để phân tích những thuộc tính giao nhau trong một tập hợp các đối tượng được hỏi. Lấy ví dụ, trong trường hợp này ta có thể tổng hợp về ý kiến trả lời về câu hỏi “Câu 24. Mức độ hài lòng chung về kết quả giáo dục...” phân theo tiêu chí “Học vấn” của người trả lời. Khi đó trong trang Tab Crosstabs mở ra cho đưa D.Hocvan và cửa sổ Row(s) và đưa câu “Câu 24. Mức độ hài lòng chung về kết quả giáo dục...” vào ô Column(s) ta sẽ nhận được kết quả như mong muốn.

Nói chung, các địa phương cũng cần giao cho những cán bộ có trình độ về tin học, nhất là những người am hiểu về 2 phần mềm xử lý Excel và SPSS phụ trách việc chỉ đạo nhập dữ liệu và xử lý kết quả khảo sát.

d. Tính toán chỉ số hài lòng

Theo khái niệm thực tế đã được quốc tế công nhận (để ghi nhận, so sánh quốc tế) thì chỉ số hài lòng đối với dịch vụ giáo dục nói riêng và dịch vụ nói chung là tỷ lệ của tổng số người Hài lòng và Rất hài lòng so với tổng số chung của những người được hỏi.

Như vậy việc tính toán chỉ số hài lòng HLI (hài lòng Index) của một cấp bậc học chính là tỷ lệ của tổng số những người có ý kiến là “Hài lòng” và “Rất hài lòng” trên tổng số những người có ý kiến (câu trả lời có giá trị - validation) về một câu hỏi nào được đặt ra trong cuộc khảo sát này.

Nhưng vậy ta có công thức chỉ số hài lòng của 1 cấp bậc học (ví dụ bậc Tiểu học):

$$HLI_{TH} = \text{Tổng số ý kiến hài lòng} / \text{Tổng số ý kiến trả lời.}$$

Ở đây, cần chú ý đến các câu hỏi cuối cùng của từng lĩnh vực (câu 5, 10, 15, 20, 24) và câu hỏi cuối cùng câu 25 (trong phiếu hỏi P2 Tiểu học) vì đó là những câu hỏi đánh giá chung cho từng lĩnh vực và toàn bộ dịch vụ giáo dục.

Riêng đối với THPT chúng ta có 2 loại phiếu dành cho 2 loại đối tượng khảo sát là Cha mẹ HS và HS. Qua các đợt khảo sát thử (tại các tỉnh/TP là Hà Nội, Lai Châu và Ninh Thuận) và các đợt khảo sát chính thức (tại 6 tỉnh/TP là Hà Nội, Kon Tum, Tiền Giang, Phú Thọ, Nghệ An và Tây Ninh) cho thấy về cơ bản không có sự khác biệt nhiều giữa kết quả khảo sát của 2 loại đối tượng trên. Chính vì vậy mà HLI_{THPT} được tính theo đối tượng khảo sát là HS vì nhiều lý do trong đó có lý do là: Khảo sát đối tượng HS thuận tiện hơn, trực tiếp hơn, các em am hiểu nhiều hơn về dịch vụ GD THPT.

Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được xây dựng trên cơ sở chỉ số hài lòng của 7 cấp, bậc học và đào tạo từ Mầm non, Tiểu học, THCS, THPT, Giáo dục thường xuyên, Trung cấp chuyên nghiệp, Cao đẳng và Đại học với trọng số w_i trong đó w_i là tỉ trọng Học sinh/Sinh viên công lập của cấp bậc học đó so với tổng số HS/SV công lập. Như vậy HLI là chỉ số hài lòng được tính theo công thức sau:

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

4. 5. Xây dựng báo cáo

Trên cơ sở triển khai khảo sát xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công và kết quả tổng hợp, phân tích, tính toán các chỉ số để xây dựng báo cáo kết quả chỉ số hài lòng về dịch vụ giáo dục công ở phạm vi toàn quốc hoặc cấp tỉnh với các nội dung sau:

- 1) Giới thiệu về đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.
 - Mục tiêu
 - Nội dung
 - Đối tượng, phạm vi
 - Phương pháp thực hiện

- Tổ chức thực hiện
- 2) Kết quả điều tra xã hội học về đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.
- Tổng hợp, phân tích kết quả theo nhóm đối tượng
 - Tổng hợp, phân tích, xây dựng các chỉ số hài lòng
- 3) Nhận xét, đánh giá và kiến nghị
- Nhận xét, đánh giá về chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.
 - Nhận xét, đánh giá về ý kiến của người dân về việc nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ giáo dục công.
 - Những thành công, hạn chế và kinh nghiệm triển khai đo lường.
- 4) Các phụ lục kèm theo
- Danh sách các địa bàn được điều tra
 - Các bảng biểu thống kê về số liệu điều tra
 - Các chỉ số phản ánh mức độ tin cậy của các kết quả điều tra.

www.LuatVietnam.vn