

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt Phương án khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Thống kê ngày 23/11/2015;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều và Phụ lục Danh mục chỉ tiêu thống kê quốc gia của Luật Thống kê ngày 12/11/2021;

Căn cứ Kế hoạch số 192/KH-UBND ngày 20/12/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng về thực hiện cải cách hành chính năm 2023;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Sóc Trăng (tại Tờ trình số 2035/TTr-SGDĐT ngày 18/8/2023).

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Phương án khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023.

(Kèm theo Phương án).

Điều 2. Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Sóc Trăng có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan có liên quan triển khai Phương án nêu trên và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả thực hiện.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Tài chính, Sở Nội vụ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ quyết định thi hành kể từ ngày ký.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Tổng cục Thống kê;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VX, VT.



Huỳnh Thị Diễm Ngọc

PHƯƠNG ÁN

Khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023
(Kèm theo Quyết định số 2203/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ quản lý, giáo viên cơ sở giáo dục công lập đối với việc cung cấp chất lượng dịch vụ giáo dục.
- Xác định được chất lượng dịch vụ giáo dục công do một số cơ sở giáo dục công lập của tỉnh cung cấp.
- 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.

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, đúng tiến độ.
- Các cơ quan, đơn vị, địa phương phối hợp thực hiện khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công.
- Dựa trên kết quả khảo sát, đề xuất giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, ĐƠN VỊ KHẢO SÁT

1. Phạm vi

Khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập được thực hiện trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng (11 huyện, thị xã, thành phố) đối với cấp học mầm non, tiểu học, trung học cơ sở (THCS), trung học phổ thông (THPT).

2. Đối tượng khảo sát

- Cấp học mầm non, tiểu học, THCS: Đối tượng khảo sát là cha mẹ hoặc người giám hộ học sinh (CMHS).
- Cấp học THPT: Đối tượng khảo sát là học sinh.

3. Đơn vị khảo sát

- Thành phố Sóc Trăng khảo sát tại các trường: Trường Mẫu giáo 01/6, Trường Tiểu học Trương Công Định, Trường THCS Lê Vĩnh Hoà, Trường THPT Thành phố Sóc Trăng.

- Thị xã Vĩnh Châu khảo sát tại các trường: Trường Mầm non Vĩnh Phước 1, Trường Tiểu học Vĩnh Tân 1, Trường THCS Vĩnh Hải, Trường THCS và THPT Lai Hoà.

- Thị xã Ngã Năm khảo sát tại các trường: Trường Mầm non Long Bình, Trường Tiểu học Mỹ Bình 1, Trường THCS Phường 3, Trường THPT Ngã Năm.

- Huyện Châu Thành khảo sát tại các trường: Trường Mẫu giáo Hồ Đắc Kiện, Trường Tiểu học An Hiệp A, Trường THCS Thuận Hoà, Trường THPT Phú Tâm.

- Huyện Kế Sách khảo sát tại các trường: Trường Mẫu giáo Ba Trinh, Trường Tiểu học Kế Thành 1, Trường THCS Thới An Hội, Trường THPT Kế Sách.

- Huyện Mỹ Tú khảo sát tại các trường: Trường Mầm non Huỳnh Hữu Nghĩa, Trường Tiểu học Thuận Hưng A, Trường THCS Hưng Phú, Trường THPT An Ninh.

- Huyện Mỹ Xuyên khảo sát tại các trường: Trường Mầm non 2-9 (xã Đại Tâm), Trường Tiểu học Tham Đôn 2, Trường THCS Đại Tâm, Trường THPT Mỹ Xuyên.

- Huyện Thạnh Trị khảo sát tại các trường: Trường Mầm non Hoa Hồng, Trường Tiểu học Phú Lộc 1, Trường THCS Phú Lộc, Trường THPT Trần Văn Bảy.

- Huyện Trần Đề khảo sát tại các trường: Trường Mầm non Liêu Tú, Trường Tiểu học thị trấn Trần Đề B, Trường THCS Trung Bình, Trường THCS và THPT Trần Đề.

- Huyện Cù Lao Dung khảo sát tại các trường: Trường Mầm non Sơn Ca, Trường Tiểu học Đại Ân 1A, Trường THCS thị trấn Cù Lao Dung, Trường THPT An Thạnh 3.

- Huyện Long Phú khảo sát tại các trường: Trường Mẫu giáo Tân Thạnh, Trường Tiểu học Tân Hưng A, Trường THCS Long Phú, Trường THPT Lương Định Của.

III. LOẠI KHẢO SÁT

Khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công lập trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng là khảo sát chọn mẫu.

Việc chọn mẫu khảo sát được thực hiện theo phương pháp phân tầng nhiều giai đoạn. Quá trình chọn được thực hiện theo các giai đoạn sau:

1. Giai đoạn 1. Chọn trường khảo sát: Mỗi huyện, thị xã, thành phố chọn 01 trường mầm non, 01 trường tiểu học, 01 trường THCS, 01 trường THPT theo hình thức chọn ngẫu nhiên đơn giản.

2. Giai đoạn 2. Chọn khối lớp khảo sát

Năm 2023, chọn khối lớp khảo sát¹ như sau:

Cấp học	Mầm non	Tiểu học	THCS	THPT
Khối lớp khảo sát	Lớp mầm	Lớp 3	Lớp 7	Lớp 10

3. Giai đoạn 3: Chọn học sinh tham gia khảo sát

Việc chọn học sinh để khảo sát được tiến hành theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống 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 (theo khối lớp) thụ hưởng dịch vụ;
- e là sai số cho phép (5%).

+ Tổng số mẫu khảo sát năm 2023 là 1.243 mẫu.

+ Danh sách phân bố mẫu khảo sát ở từng đơn vị theo phụ lục đính kèm.

- 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 số theo khối lớp và n là cỡ mẫu)

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

+ Lập danh sách toàn thể số học sinh/CMHS theo khối lớp khảo sát 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 m₁ (1 ≤ m₁ ≤ k).

+ Chọn người tiếp theo tham gia vào mẫu bằng cách lấy m₁+k = m₂ làm số thứ tự cần chọn (được người thứ 2 ứng với số thứ tự m₂).

+ 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 m₃, m₄, ...). Quá trình này được thực hiện cho đến khi đủ số người theo cỡ mẫu n đã tính được ở Bước 1.

¹ Chọn khối lớp khảo sát theo quy định tại Đề án số 2416/ĐA-SGDĐT ngày 08/11/2022 của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Sóc Trăng về khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng đến năm 2025 (Đề án được phê duyệt tại Quyết định số 3139/QĐ-UBND ngày 21/11/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng).

- Bước 4. Lập danh sách học sinh/CMHS ứng với các số thứ tự đã chọn được (lần lượt theo các số thứ tự: m1, m2, m3,..mn) để tiến hành khảo sát trên những người được chọn.

IV. THỜI GIAN, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Thời gian khảo sát

Thời gian khảo sát là 14 ngày; thời điểm bắt đầu khảo sát từ ngày 02/10/2023 đến ngày 15/10/2023.

2. Phương pháp khảo sát

- Đối với đối tượng khảo sát là cha mẹ học sinh mầm non, tiểu học, THCS: Sử dụng phương pháp thu thập thông tin trực tiếp bằng cách gặp người dân tại cơ sở giáo dục để phát phiếu khảo sát và hướng dẫn người dân trả lời. Trường hợp không thể gặp trực tiếp người dân, điều tra viên có thể sử dụng phương pháp thu thập thông tin gián tiếp như gửi phiếu thu thập thông tin đến người được chọn mẫu tham gia khảo sát (kèm hướng dẫn cách ghi phiếu) để thu thập thông tin.

- Đối với đối tượng khảo sát là học sinh THPT: Sử dụng phương pháp khảo sát trực tuyến.

V. NỘI DUNG, PHIẾU KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát

Nội dung khảo sát được chia thành 7 phần chính, bao gồm:

- A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục;
- B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học;
- C. Môi trường giáo dục;
- D. Hoạt động giáo dục;
- E. Sự phát triển và tiến bộ của con (đối với cấp THCS, THPT là: Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân);
- F. Đánh giá chung;
- G. Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

2. Phiếu khảo sát

Cuộc khảo sát sử dụng 04 phiếu khảo sát, bao gồm:

- Phiếu 01. Phiếu khảo sát ý kiến cha mẹ trẻ mầm non đối với dịch vụ giáo dục công;
- Phiếu 02. Phiếu khảo sát ý kiến cha mẹ trẻ tiểu học đối với dịch vụ giáo dục công;
- Phiếu 03. Phiếu khảo sát ý kiến cha mẹ trẻ học sinh THCS đối với dịch vụ giáo dục công;
- Phiếu 04. Phiếu khảo sát ý kiến học sinh THPT đối với dịch vụ giáo dục công.

(Kèm theo Phiếu khảo sát).

VI. PHÂN LOẠI THÔNG KÊ SỬ DỤNG TRONG KHẢO SÁT

Phương án khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng sử dụng bảng phân loại, danh mục sau:

- Danh mục các đơn vị hành chính: Áp dụng bảng danh mục các đơn vị hành chính Việt Nam ban hành theo Quyết định số 124/2004/QĐ-TTg ngày 08/7/2004 của Thủ tướng Chính phủ và được cập nhật đến thời điểm khảo sát.

- Danh mục các thành phần dân tộc Việt Nam ban hành theo Quyết định số 121-TCTK/PPCĐ ngày 02/3/1979 của Tổng Cục trưởng Tổng Cục Thống kê.

- Danh mục giáo dục, đào tạo của Hệ thống giáo dục quốc dân ban hành theo Quyết định số 01/2017/QĐ-TTg ngày 17/01/2017 của Thủ tướng Chính phủ.

VII. QUY TRÌNH XỬ LÝ VÀ BIỂU ĐÀU RA CỦA KHẢO SÁT

1. Phương pháp xử lý thông tin

- Điều tra viên kiểm tra, thu lại, tổng hợp các phiếu khảo sát, chuyển cho cán bộ phụ trách xử lý dữ liệu.

- Cán bộ phụ trách kiểm tra; mã hóa, nhập và xử lý dữ liệu trên phần mềm excel.

- Chuyên gia xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS, phân tích, tính toán chỉ số hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ giáo dục công lập.

- Cán bộ phụ trách xây dựng báo cáo kết quả chỉ số hài lòng của người dân về dịch vụ giáo dục công lập.

2. Tính toán chỉ số hài lòng

Các phần A, B, C, D và E mỗi phiếu hỏi là những câu hỏi mà đối tượng khảo sát có thể trả lời các giá trị 1, 2, 3, 4 hoặc 5. Mỗi giá trị này được coi là điểm của câu hỏi mà đối tượng khảo sát đó xác định.

a) Điểm hài lòng (áp dụng cho đối tượng khảo sát, tối đa là 5)

- Điểm hài lòng của đối tượng (ĐHLĐT) là điểm trung bình của tất cả câu hỏi mà đối tượng đó tham gia trả lời: *Điểm hài lòng của đối tượng bằng tổng điểm các câu hỏi chia cho tổng số câu hỏi*

- Điểm hài lòng của câu hỏi là điểm trung bình của câu hỏi đó: *Điểm hài lòng của câu hỏi bằng tổng điểm các đối tượng ở câu hỏi chia cho tổng số đối tượng.*

- Điểm hài lòng lĩnh vực là điểm trung bình của tất cả các câu hỏi thuộc lĩnh vực đó: *Điểm hài lòng lĩnh vực bằng tổng điểm các câu hỏi thuộc lĩnh vực chia tổng số câu hỏi thuộc lĩnh vực.*

- Điểm hài lòng chung là trung bình cộng của các điểm hài lòng của đối tượng: *Điểm hài lòng chung bằng $\frac{ĐHLĐT1 + \dots + ĐHLĐTm + \dots}{\text{tổng số đối tượng}}$.*

b) Tỷ lệ hài lòng (áp dụng cho các đối tượng khảo sát, tối đa là 100)

- Tỷ lệ hài lòng của đối tượng là tỷ lệ phần trăm những câu hỏi có điểm 4 và 5: *Tỷ lệ hài lòng của đối tượng = Tổng câu hỏi 4 điểm + Tổng câu hỏi 5 điểm chia tổng số câu hỏi, nhân 100.*

- Tỷ lệ hài lòng chung là trung bình cộng tỷ lệ hài lòng của đối tượng.

- Tỷ lệ hài lòng toàn diện là tỷ lệ phần trăm đối tượng lựa chọn từ 4 trở lên với tất cả câu hỏi: *Tỷ lệ hài lòng toàn diện = Tổng số người có 4, 5 điểm ở tất cả các câu hỏi chia cho tổng số đối tượng, nhân 100.*

c) Sự đáp ứng của trường so với mong đợi

- Tỷ lệ đáp ứng của trường so với mong đợi của người dân được tính bằng tỷ lệ trung bình chung của tất cả các đối tượng khảo sát.

- Điểm hài lòng chung và tỷ lệ hài lòng chung của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được xây dựng trên cơ sở các giá trị tương ứng từ các cấp mầm non, tiểu học, THCS, THPT với trọng số W_i (là tỉ trọng học sinh công lập của cấp học đó so với tổng số học sinh công lập).

VIII. KẾ HOẠCH TIẾN HÀNH KHẢO SÁT

1. Từ tháng 4 đến tháng 7 năm 2023, Sở Giáo dục và Đào tạo cử cán bộ phụ trách lập dự thảo phương án khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023 lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị.

2. Tháng 9 năm 2023, Sở Giáo dục và Đào tạo trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt Phương án để triển khai thực hiện và trình phê duyệt dự toán kinh phí thực hiện phương án khảo sát.

3. Tháng 9 năm 2023, Sở Giáo dục và Đào tạo phân công điều tra viên; tập huấn nghiệp vụ khảo sát; chuẩn bị phiếu khảo sát trực tiếp và phiếu khảo sát trực tuyến.

4. Từ ngày 02/10/2023 đến ngày 15/10/2023, điều tra viên tiến hành khảo sát.

5. Từ ngày 16/10/2023 đến ngày 25/10/2023, cán bộ phụ trách tiến hành làm sạch phiếu, nhập dữ liệu khảo sát.

6. Từ ngày 26/10/2023 đến ngày 17/11/2023, cán bộ phụ trách tiến hành phân tích dữ liệu, dự thảo báo cáo kết quả khảo sát.

7. Từ ngày 20/11/2023 đến ngày 01/12/2023, Sở Giáo dục và Đào tạo gửi dự thảo báo cáo kết quả khảo sát đo lường đến các cơ quan, đơn vị lấy ý kiến góp ý.

8. Trong tháng 12 năm 2023, Sở Giáo dục và Đào tạo trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt và công bố kết quả khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023.

IX. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện Phương án khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023 do ngân sách nhà nước đảm bảo từ nguồn kinh phí không thực hiện tự chủ đã giao về Sở Giáo dục và Đào tạo và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật (nếu có).

2. Việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí cho triển khai Phương án được thực hiện theo quy định.

X. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Giáo dục và Đào tạo

- Tổng hợp danh sách đơn vị khảo sát do địa phương cung cấp; xây dựng phương án khảo sát;

- Lập kế hoạch tổ chức thực hiện điều tra; phân công điều tra viên; đồng thời cử cán bộ tập huấn nghiệp vụ khảo sát theo quy định;

- Tổng hợp, phân tích, báo cáo kết quả khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023 trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt; tham mưu, đề xuất các giải pháp xử lý khắc phục hạn chế, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng;

- Tham mưu công bố kết quả khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023.

2. Sở Nội vụ

- Phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo góp ý, xây dựng để hoàn chỉnh dự thảo Phương án khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023;

- Theo dõi, đôn đốc việc tổ chức thực hiện khảo sát;

- Thẩm định báo cáo kết quả khảo sát.

3. Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt dự toán kinh phí từ nguồn không thực hiện tự chủ đã giao về Sở Giáo dục và Đào tạo để thực hiện Phương án khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023 và hướng dẫn thanh toán, quyết toán theo quy định hiện hành.

4. Ủy ban nhân dân, Phòng Giáo dục và Đào tạo các huyện, thị xã, thành phố, tỉnh Sóc Trăng

- Chọn trường khảo sát; phổ biến Phương án khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh năm 2023 đến các đơn vị giáo dục công có liên quan trên địa bàn huyện, thị xã, thành phố;

- Chỉ đạo các đơn vị được khảo sát trên địa bàn huyện, thị xã, thành phố phối hợp với Sở Giáo dục và Đào tạo trong quá trình khảo sát;
- Căn cứ kết quả điều tra, triển khai thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công tại các cơ sở giáo dục công lập trên địa bàn huyện, thị xã, thành phố.

5. Các trường được lựa chọn điều tra, khảo sát: Cung cấp danh sách học sinh, cha mẹ học sinh của đơn vị; phối hợp và tạo điều kiện để điều tra viên thực hiện các hoạt động khảo sát tại đơn vị.

Trên đây là Phương án khảo sát đánh giá, đo lường sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng năm 2023./.

Phụ lục
PHIẾU KHẢO SÁT

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TỈNH SÓC TRĂNG

P1

PHIẾU KHẢO SÁT
Ý KIẾN CHA MẸ TRẺ MẦM NON ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động dạy và học, đáp ứng nhu cầu của người dân, Sở Giáo dục và Đào tạo tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của cơ sở giáo dục. Những ý kiến quý báu của Ông/Bà sẽ giúp tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Xin trân trọng cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	b) Năm sinh:	c) Dân tộc:
d) Trình độ học vấn cao nhất của người trả lời phiếu khảo sát	1. Không có bằng cấp	2. Tiểu học
	3. Trung học cơ sở	4. Trung học phổ thông
	5. Sơ cấp	6. Trung cấp
	7. Cao đẳng	8. Đại học
	9. Trên đại học	10. Trình độ khác (ghi rõ)
đ) Nghề nghiệp	1. Nông dân	2. Công nhân
	3. Công chức	4. Viên chức
	5. Buôn bán	6. Khác (ghi rõ):
e) Quan hệ của người trả lời phiếu với học sinh	1. Cha, mẹ	2. Ông, bà
	3. Anh, chị, em	4. Quan hệ khác (ghi rõ):
g) Trường con Ông/Bà theo học	1. Tên trường:	2. Xã, phường, thị trấn:

	3. Huyện thị xã, thành phố:	4. Tỉnh: Sóc Trăng

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Ông/Bà hài lòng như thế nào đối với các dịch vụ giáo dục ở trường mà con/em của ông bà đang học? (Mỗi vấn đề **khoanh tròn chỉ vào 1 chữ số phù hợp**)

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	5	4	3	2	1
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyển trường đầy đủ, kịp thời	5	4	3	2	1

2	Thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện	5	4	3	2	1
3	Mức học phí theo quy định Nhà nước phù hợp	5	4	3	2	1
4	Khoản đóng góp theo quy định của trường phù hợp	5	4	3	2	1
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	5	4	3	2	1
5	Phòng học đáp ứng diện tích, thiết bị, vệ sinh, an toàn cho trẻ	5	4	3	2	1
6	Thiết bị, đồ dùng, đồ chơi đáp ứng số lượng, chất lượng, loại	5	4	3	2	1
7	Sân chơi đáp ứng diện tích, bóng mát, đồ chơi, an toàn,...	5	4	3	2	1
8	Khu vực vệ sinh cho trẻ an toàn, sạch sẽ, có thiết bị tối thiểu	5	4	3	2	1
C	Môi trường giáo dục	5	4	3	2	1
9	Các thành viên nhà trường đều gần gũi, thân thiện, tạo cơ hội để trẻ tham gia các hoạt động	5	4	3	2	1
10	Các bé đều thân thiện, yêu thương, nhường nhịn nhau	5	4	3	2	1
11	Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu quý, công bằng,... đối với trẻ	5	4	3	2	1
12	Nhà trường phối hợp tốt với gia đình để chăm sóc, giáo dục trẻ	5	4	3	2	1
13	Môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện với trẻ	5	4	3	2	1
D	Hoạt động giáo dục	5	4	3	2	1
14	Tổ chức chăm sóc, nuôi dưỡng trẻ tốt (số bữa ăn, khẩu phần ăn, thời gian các bữa, chế độ dinh dưỡng...)	5	4	3	2	1
15	Tổ chức các hoạt động giáo dục và vui chơi cho trẻ chất lượng	5	4	3	2	1
16	Tổ chức chăm sóc sức khỏe cho trẻ tốt (vệ sinh cá nhân, khám sức khỏe định kỳ, phòng bệnh, phát hiện và can thiệp sớm)	5	4	3	2	1
17	Trao đổi thường xuyên về kết quả đánh giá sự phát triển của trẻ	5	4	3	2	1
18	Cô nuôi nhiệt tình, yêu thương, am hiểu và chăm sóc trẻ tốt	5	4	3	2	1
E	Sự phát triển và tiến bộ của con	5	4	3	2	1
19	Con phát triển thể chất tốt (chiều cao, cân nặng, vận động)	5	4	3	2	1

20	Con tiến bộ về nhận thức (hiểu biết môi trường tự nhiên, môi trường xã hội và tính toán đơn giản)	5	4	3	2	1
21	Con tiến bộ về ngôn ngữ (nghe, hiểu, diễn đạt)	5	4	3	2	1
22	Con tiến bộ trong lĩnh vực tình cảm và tiến bộ xã hội	5	4	3	2	1
F Đánh giá chung						
23	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của ông/bà khi cho con đi học? (điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của ông/bà)%				
G Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non						
24	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
25	Cơ sở vật chất:					
26	Môi trường giáo dục:					
27	Hoạt động chăm sóc, giáo dục:					
28	Sự phát triển và tiến bộ của trẻ em:					

Cảm ơn Ông/Bà đã tham gia trả lời!

Họ và tên điều tra viên:

Đơn vị công tác:

Số điện thoại:

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TỈNH SÓC TRĂNG

P2

PHIẾU KHẢO SÁT
Ý KIẾN CHA MẸ HỌC SINH TIỂU HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động dạy và học, đáp ứng nhu cầu của người dân, Sở Giáo dục và Đào tạo tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của cơ sở giáo dục. Những ý kiến quý báu của Ông/Bà sẽ giúp tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Xin trân trọng cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	b) Năm sinh:.....	c) Dân tộc:.....
d) Trình độ học vấn cao nhất của người trả lời phiếu khảo sát	1. Không có bằng cấp	2. Tiểu học
	3. Trung học cơ sở	4. Trung học phổ thông
	5. Sơ cấp	6. Trung cấp
	7. Cao đẳng	8. Đại học
	9. Trên đại học	10. Trình độ khác (ghi rõ)
đ) Nghề nghiệp	1. Nông dân	2. Công nhân
	3. Công chức	4. Viên chức
	5. Buôn bán	6. Khác (ghi rõ):
e) Quan hệ của người trả lời phiếu với học sinh	1. Cha, mẹ	2. Ông, bà
	3. Anh, chị, em	4. Quan hệ khác (ghi rõ):
g) Trường con Ông/Bà theo học	1. Tên trường:.....	2. Xã, phường, thị trấn:
	3. Huyện, thị xã, thành phố:	4. Tỉnh: Sóc Trăng

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Ông/bà hài lòng như thế nào đối với các dịch vụ giáo dục ở trường mà con/em của ông bà đang học? (Mỗi vấn đề **khoanh tròn chỉ vào 1 chữ số phù hợp**)

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	5	4	3	2	1
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyên trường đầy đủ, kịp thời	5	4	3	2	1

2	Thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện	5	4	3	2	1
3	Địa điểm trường học gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn	5	4	3	2	1
4	Khoản đóng góp theo quy định của trường, ban đại diện cha mẹ học sinh phù hợp	5	4	3	2	1
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	5	4	3	2	1
5	Phòng học đáp ứng diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện	5	4	3	2	1
6	Thiết bị, đồ dùng dạy học đáp ứng số lượng, chất lượng, loại	5	4	3	2	1
7	Thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị,...	5	4	3	2	1
8	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao đáp ứng diện tích, bóng mát	5	4	3	2	1
9	Khu vực vệ sinh cho học sinh an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản	5	4	3	2	1
C	Môi trường giáo dục	5	4	3	2	1
10	Dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch	5	4	3	2	1
11	Mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết	5	4	3	2	1
12	Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu thương, tâm lý,... học sinh	5	4	3	2	1
13	Giáo viên nhiệt tình, có trách nhiệm, tôn trọng cha mẹ học sinh	5	4	3	2	1
14	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	5	4	3	2	1
15	Trong trường và khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
D	Hoạt động giáo dục	5	4	3	2	1
16	Kiến thức trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng của con	5	4	3	2	1
17	Các hoạt động giáo dục phù hợp: thời khóa biểu, hình thức...	5	4	3	2	1
18	Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, lôi cuốn	5	4	3	2	1
19	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng	5	4	3	2	1
20	Tổ chức đa dạng hoạt động: trải nghiệm, câu lạc bộ, sinh hoạt...	5	4	3	2	1

21	Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, yêu thương, tư vấn tốt cho học sinh	5	4	3	2	1
E	Sự phát triển và tiến bộ của con	5	4	3	2	1
22	Con tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức	5	4	3	2	1
23	Con phát triển thể chất tốt (chiều cao, cân nặng, vận động)	5	4	3	2	1
24	Con thể hiện khả năng thẩm mỹ tốt (vẽ, thủ công, âm nhạc)	5	4	3	2	1
F	Đánh giá chung					
25	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của ông/bà khi cho con đi học? (điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của ông/bà)%				
G	Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục					
26	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
27	Cơ sở vật chất:					
28	Môi trường giáo dục:					
29	Hoạt động giáo dục:					
30	Sự phát triển và tiến bộ của học sinh:					

Cảm ơn Ông/Bà đã tham gia trả lời!

Họ và tên điều tra viên:

Đơn vị công tác:

Số điện thoại:

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TỈNH SÓC TRĂNG

P3

**PHIẾU KHẢO SÁT
Ý KIẾN CHA MẸ HỌC SINH THCS ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động dạy và học, đáp ứng nhu cầu của người dân, Sở Giáo dục và Đào tạo tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của cơ sở giáo dục. Những ý kiến quý báu của Ông/Bà sẽ giúp tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Xin trân trọng cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	b) Năm sinh:	c) Dân tộc:.....
d) Trình độ học vấn cao nhất của người trả lời phiếu khảo sát	1. Không có bằng cấp	2. Tiểu học
	3. Trung học cơ sở	4. Trung học phổ thông
	5. Sơ cấp	6. Trung cấp
	7. Cao đẳng	8. Đại học
	9. Trên đại học	10. Trình độ khác (ghi rõ)
đ) Nghề nghiệp	1. Nông dân	2. Công nhân
	3. Công chức	4. Viên chức
	5. Buôn bán	6. Khác (ghi rõ):
e) Quan hệ của người trả lời phiếu với học sinh	1. Cha, mẹ	2. Ông, bà
	3. Anh, chị, em	4. Quan hệ khác (ghi rõ):.....
g) Trường con Ông/Bà theo học	1. Tên trường:.....	2. Xã, phường, thị trấn:
	3. Huyện, thị xã, thành phố:	4. Tỉnh: Sóc Trăng

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Ông/Bà hài lòng như thế nào đối với các dịch vụ giáo dục ở trường mà con/em của ông bà đang học? (Mỗi vấn đề **khoanh tròn chỉ vào 1 chữ số phù hợp**)

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	5	4	3	2	1

1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyển trường đầy đủ, kịp thời	5	4	3	2	1
2	Thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện	5	4	3	2	1
3	Mức học phí theo quy định Nhà nước phù hợp	5	4	3	2	1
4	Các khoản đóng góp theo quy định của trường, ban đại diện cha mẹ học sinh phù hợp	5	4	3	2	1
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	5	4	3	2	1
5	Phòng học đáp ứng diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện	5	4	3	2	1
6	Thiết bị, đồ dùng dạy học đáp ứng số lượng, chất lượng, loại	5	4	3	2	1
7	Thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị,...	5	4	3	2	1
8	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao đáp ứng diện tích, bóng mát	5	4	3	2	1
9	Khu vực vệ sinh cho học sinh an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản	5	4	3	2	1
C	Môi trường giáo dục	5	4	3	2	1
10	Dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch	5	4	3	2	1
11	Mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết	5	4	3	2	1
12	Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu quý, tôn trọng học sinh	5	4	3	2	1
13	Giáo viên nhiệt tình, có trách nhiệm, tôn trọng cha mẹ học sinh	5	4	3	2	1
14	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	5	4	3	2	1
15	Trong trường và khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
D	Hoạt động giáo dục	5	4	3	2	1
16	Kiến thức trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng của con	5	4	3	2	1
17	Tổ chức các hoạt động giáo dục phù hợp (thời khóa biểu, nội dung); hình thức đa dạng (trải nghiệm, giao lưu, câu lạc bộ)	5	4	3	2	1
18	Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả	5	4	3	2	1
19	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng	5	4	3	2	1

20	Việc phụ đạo học sinh yếu kém và bồi dưỡng học sinh giỏi hiệu quả	5	4	3	2	1
21	Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, tâm lý và tư vấn tốt cho học sinh	5	4	3	2	1
E	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của con					
22	Con tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức	5	4	3	2	1
23	Con phát triển thể chất tốt (chiều cao, cân nặng, vận động)	5	4	3	2	1
24	Con có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn	5	4	3	2	1
25	Con thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình, cộng đồng; phát huy truyền thống quê hương; thực hiện quyền trẻ em...	5	4	3	2	1
F	Đánh giá chung					
26	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của ông/bà khi cho con đi học? (điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của ông/bà)%				
G	Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục					
27	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
28	Cơ sở vật chất:					
29	Môi trường giáo dục:					
30	Hoạt động giáo dục:					
31	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của học sinh:					

Cảm ơn Ông/Bà đã tham gia trả lời!

Họ và tên điều tra viên:

Đơn vị công tác:

Số điện thoại:

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TỈNH SÓC TRĂNG

P4

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN HỌC SINH THPT ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động dạy và học, đáp ứng nhu cầu của người dân, Sở Giáo dục và Đào tạo tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của cơ sở giáo dục. Những ý kiến quý báu của Em sẽ giúp tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Xin trân trọng cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	b) Năm sinh:.....	c) Dân tộc:.....
d) Trường Em đang học	1. Tên trường:.....	2. Xã, phường, thị trấn:
	3. Huyện, thị xã, thành phố:	4. Tỉnh: Sóc Trăng

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Em hài lòng như thế nào đối với các dịch vụ giáo dục ở trường của Em? (Mỗi vấn đề khoanh tròn chỉ vào 1 chữ số phù hợp)

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục	5	4	3	2	1
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyển trường đầy đủ, kịp thời	5	4	3	2	1
2	Thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện	5	4	3	2	1
3	Địa điểm của trường học gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn	5	4	3	2	1
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	5	4	3	2	1
4	Phòng học và phòng đa năng đáp ứng về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện	5	4	3	2	1
5	Thiết bị, đồ dùng dạy học đáp ứng số	5	4	3	2	1

	lượng, chất lượng, loại					
6	Thư viện đủ sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, thiết bị,...	5	4	3	2	1
7	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao đáp ứng diện tích, bóng mát	5	4	3	2	1
8	Khu vực vệ sinh cho học sinh an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản	5	4	3	2	1
C	Môi trường giáo dục	5	4	3	2	1
9	Dạy học và đánh giá kết quả học tập công bằng, minh bạch	5	4	3	2	1
10	Mối quan hệ giữa các học sinh thân thiện, thân ái, đoàn kết	5	4	3	2	1
11	Giáo viên tận tâm, nhiệt tình, yêu quý, tôn trọng học sinh	5	4	3	2	1
12	Môi trường tự nhiên đầy đủ ánh sáng, thoáng đãng, bóng mát	5	4	3	2	1
13	Trong trường và khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
D	Hoạt động giáo dục	5	4	3	2	1
14	Kiến thức, kỹ năng trong sách giáo khoa phù hợp với khả năng, nhận thức của em	5	4	3	2	1
15	Tổ chức các hoạt động giáo dục phù hợp (thời khóa biểu, nội dung); hình thức đa dạng (trải nghiệm, giao lưu, câu lạc bộ)	5	4	3	2	1
16	Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả	5	4	3	2	1
17	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng	5	4	3	2	1
18	Việc phụ đạo học sinh yếu kém và bồi dưỡng học sinh giỏi hiệu quả	5	4	3	2	1
19	Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, sâu sát và tư vấn tốt cho học sinh	5	4	3	2	1
20	Hoạt động giáo dục hướng nghiệp giúp am hiểu nghề nghiệp	5	4	3	2	1
E	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của Em	5	4	3	2	1
21	Em tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức	5	4	3	2	1
22	Em phát triển thể chất tốt (chiều cao, cân nặng, vận động)	5	4	3	2	1
23	Em có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn	5	4	3	2	1

24	Em có thể định hướng nghề nghiệp tương lai của bản thân	5	4	3	2	1
25	Em thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; quyền dân chủ và bình đẳng,...	5	4	3	2	1
F Đánh giá chung						
26	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Em trước khi Em đi học? (điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của Em)%				
G Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục						
27	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
28	Cơ sở vật chất:					
29	Môi trường giáo dục:					
30	Hoạt động giáo dục:					
31	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của học sinh:					

Cảm ơn Em đã tham gia trả lời!

Họ và tên điều tra viên:

Đơn vị công tác:

Số điện thoại:

Phụ lục
DANH SÁCH PHÂN BỐ MẪU KHẢO SÁT NĂM 2023

STT	Đơn vị	Số học sinh của khối lớp khảo sát	Số mẫu khảo sát
	Tổng cộng	7345	1243
I	Cấp Mầm non (khảo sát lớp mầm)	689	253
1	Trường Mẫu giáo 01/6	30	23
2	Trường Mầm non Vĩnh Phước 1	98	23
3	Trường Mầm non Long Bình	68	23
4	Trường Mẫu giáo Hồ Đắc Kiện	39	23
5	Trường Mẫu giáo Ba Trinh	39	23
6	Trường Mầm non Huỳnh Hữu Nghĩa	55	23
7	Trường Mầm non 2-9	64	23
8	Trường Mầm non Hoa Hồng	95	23
9	Trường Mầm non Liêu Tú	121	23
10	Trường Mầm non Sơn Ca	50	23
11	Trường Mẫu giáo Tân Thạnh	30	23
II	Cấp Tiểu học (khảo sát lớp 3)	1188	297
1	Trường Tiểu học Trương Công Định	191	27
2	Trường Tiểu học Vĩnh Tân 1	92	27
3	Trường Tiểu học Mỹ Bình 1	61	27
4	Trường Tiểu học An Hiệp A	101	27
5	Trường Tiểu học Kế Thành 1	65	27
6	Trường Tiểu học Thuận Hưng A	68	27

7	Trường Tiểu học Tham Đôn 2	87	27
8	Trường Tiểu học Phú Lộc 1	235	27
9	Trường Tiểu học thị trấn Trần Đề B	73	27
10	Trường Tiểu học Đại Ân 1A	86	27
11	Trường Tiểu học Tân Hưng A	129	27
III	Cấp THCS (khảo sát lớp 7)	1742	330
1	Trường THCS Lê Vĩnh Hoà	224	30
2	Trường THCS Vĩnh Hải	305	30
3	Trường THCS Phường 3	91	30
4	Trường THCS Thuận Hoà	89	30
5	Trường THCS Thới An Hội	215	30
6	Trường THCS Hưng Phú	65	30
7	Trường THCS Đại Tâm	188	30
8	Trường THCS Phú Lộc	220	30
9	Trường THCS Trung Bình	98	30
10	Trường THCS thị trấn Cù Lao Dung	132	30
11	Trường THCS Long Phú	115	30
IV	Cấp THPT (khảo sát lớp 10)	3726	363
1	Trường THPT thành phố Sóc Trăng	626	33
2	Trường THCS và THPT Lai Hoà	197	33
3	Trường THPT Ngã Năm	204	33
4	Trường THPT Phú Tâm	257	33
5	Trường THPT Kế Sách	533	33
6	Trường THPT An Ninh	204	33
7	Trường THPT Mỹ Xuyên	485	33
8	Trường THPT Trần Văn Bảy	585	33
9	Trường THCS và THPT Trần Đề	194	33
10	Trường THPT An Thạnh 3	173	33
11	Trường THPT Lương Định Của	268	33

Phụ lục
HƯỚNG DẪN CÁCH GHI PHIẾU KHẢO SÁT

1. Đối với các câu hỏi trong phần Thông tin chung về người trả lời (Phần 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. Ví dụ:

a) Giới tính: Nam: khoanh tròn vào số 1; Nữ: khoanh tròn vào số 2

b) Năm sinh: Ghi năm sinh của người trả lời.

c) Dân tộc: Ghi dân tộc của người trả lời.

d) Trình độ học vấn cao nhất (phiếu khảo sát cha mẹ học sinh mầm non, tiểu học, THCS): khoanh tròn vào 01 trong 9 trường hợp: 1. Không có bằng cấp; 2. Tiểu học; 3. Trung học cơ sở; 4. Trung học phổ thông; 5. Sơ cấp; 6. Trung cấp; 7. Cao đẳng; 8. Đại học; 9. Trên đại học.

Riêng trường hợp 10. Trình độ khác (ghi rõ), người trả lời ghi rõ trình độ của mình. Ví dụ: 4/12, 10/12, ...

đ) Nghề nghiệp: Khoanh tròn vào 1 trong các trường hợp: 1. Nông dân
2. Công nhân 3. Công chức 4. Viên chức 5. Buôn bán
6. Khác (ghi rõ):

e) Quan hệ của người trả lời phiếu với học sinh: Khoanh tròn vào 1 trong các trường hợp: 1. Cha, mẹ 2. Ông, bà 3. Anh, chị, em 4. Quan hệ khác (ghi rõ):.....

g) Trường con ông/bà theo học: 1. Tên trường: Ghi rõ tên trường con đang theo học. 2. Xã, phường, thị trấn: Ghi rõ xã, phường - nơi trường đặt trụ sở. 3. Quận, huyện: Ghi rõ quận, huyện - nơi trường đặt trụ sở. 4. Tỉnh: Ghi rõ tỉnh nơi trường đặt trụ sở.

2. Đối với các câu hỏi trong phần Đánh giá dịch vụ giáo dục công (Phần 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 cao đến thấp - thể hiện cảm nhận của người trả lời về từng khía cạnh cụ thể của dịch vụ giáo dục công lần lượt là: "5. Rất hài lòng; 4. Hài lòng; 3. Bình thường; 2. Không hài lòng; 1. Rất không hài lòng". Ở mỗi câu hỏi, người trả lời khảo sát bằng cách khoanh tròn vào 1 chữ số phù hợp. Trường hợp muốn thay đổi chữ số khác thì gạch chéo vào chữ số đã chọn sai và khoanh tròn vào chữ số khác.

Đầu mỗi lĩnh vực có một câu hỏi về mức độ hài lòng chung về lĩnh vực đó cũng ở mức từ cao nhất đến thấp nhất. Ví dụ: A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục; B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học v.v.. Người trả lời cũng khoanh tròn vào mức tương ứng với cảm nhận chung của mình về lĩnh vực này (mức độ hài lòng nói chung cần phải tương thích với mức độ hài lòng với các nội dung thành phần bên dưới).

Một số câu hỏi trong Phiếu khảo sát được thiết kế theo kiểu lồng ghép (hỏi nhiều nội dung trong cùng một câu hỏi). Ví dụ: Phòng học đáp ứng diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện. Đối với loại câu hỏi này, người trả lời cần căn cứ trên cảm nhận chung về các nội dung trong câu hỏi để đánh giá mức độ hài lòng phù hợp.

Phần F là phần đánh giá chung nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của người trả lời. Người trả lời điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của mình.

Phần G là phần “Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục” (Phần G). Phần G 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. Ở phần G, người trả lời ghi cụ thể ý kiến của mình vào các dòng kẻ đã được kẻ sẵn.

Phần cuối của phiếu khảo sát là phần thông tin của cán bộ điều tra. Điều tra viên ghi rõ họ và tên, đơn vị công tác và số điện thoại của mình để người dân có thể liên hệ khi có vướng mắc trong việc thực hiện phiếu khảo sát./.