

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: **3476**/QĐ-BGDĐT

Hà Nội, ngày **04** tháng 10 năm 2019

**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 năm 2019**

**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 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 2007/QĐ-BGDĐT ngày 15/7/2019 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 giai đoạn 2016-2020” năm 2019;

Căn cứ Kế hoạch số 931/KH-BGDĐT ngày 09/9/2019 Kế hoạch chi tiết thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019;

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 07 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 năm 2019.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11/7/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo 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.

**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. /.

**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**



**Lê Hải An**

**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 NĂM 2019**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT  
ngày 04 tháng 10 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo)*

## MỤC LỤC

Phần I. GIỚI THIỆU .....	3
1.1. Mục tiêu .....	3
1.2. Yêu cầu .....	3
1.3. Phạm vi và đối tượng .....	4
Phần II. BỘ PHIẾU HỎI KHẢO SÁT .....	4
2.1. Cấu trúc phiếu hỏi .....	4
2.2. Hướng dẫn 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 .....	9
Phần IV. NHẬP, XỬ LÝ DỮ LIỆU, TỔNG HỢP, PHÂN TÍCH VÀ XÂY DỰNG BÁO CÁO .....	12
4.1. Nhập dữ liệu .....	12
4.2. Xuất – Nhập dữ liệu sang files Excel và SPSS .....	18
4.3. Làm sạch dữ liệu .....	22
4.4. Xử lý và phân tích dữ liệu .....	26
4.5. Đề cương báo cáo đánh giá .....	30



## **Phần I. GIỚI THIỆU**

Thực hiện Quyết định số 2007/QĐ-BGDĐT ngày 15 tháng 07 năm 2019 của 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 giai đoạn 2016-2020” và Kế hoạch số 931/KH-BGDĐT ngày 09/9/2019 về Kế hoạch chi tiết thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019, Bộ GDĐT hướng dẫn việc triển khai khảo sát 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, tuân thủ nghiêm túc quy 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 năm 2019 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 ĐH (trường CĐSP và ĐH, HV)	Sinh viên

## Phần II. BỘ PHIẾU HỎI KHẢO SÁT

Bộ phiếu 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 /QĐ-BGDĐT ngày tháng 10 năm 2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Bộ phiếu hỏi gồm 7 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 P4A: Dành cho CMHS THPT
- Phiếu P4B: Dành cho HS THPT
- Phiếu P5: Dành cho học viên các TTGD TX
- Phiếu P6: 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 2 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: Đánh giá dịch vụ giáo dục công*

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;
- C. Môi trường giáo dục;
- D. Hoạt động giáo dục (Phiếu P1 gọi là “Hoạt động chăm sóc – Giáo dục trẻ”);
- E. Sự phát triển và tiến bộ của người học;
- F. Đánh giá chung
- G. Kiến nghị, đề xuất.

Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với nhiều câu hỏi (từ 4 đến 5 câu) nhằm xác định mức độ hài lòng của người trả lời về từng lĩnh vực khác nhau của dịch vụ giáo dục công, phần F là đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công, phần G là để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

### **2.2. Hướng dẫn 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 chỉ một trong số các phương án trả lời đã soạn sẵn đối với các câu hỏi về giới tính, học vấn và 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 đánh giá dịch vụ giáo dục công (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 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: "Rất hài lòng; Hài lòng; Bình thường; Không hài lòng; Rất không hài lòng".

Đối với mỗi câu hỏi trong các phần từ A đến E có 5 phương án lựa chọn, người trả lời đánh dấu “x” vào chỉ một lựa chọn theo cảm nhận của bản thân.

Ở phần F đánh giá chung, Người trả lời ghi số phần trăm mức độ đáp ứng của nhà trường đối với sự mong đợi của người trả lời phiếu.

Đối với các câu hỏi trong phần G (Đề xuất biện pháp...) 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 trả lời phiếu 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.

### **2.3. Một số lưu ý khi trả lời phiếu hỏi**

Bộ phiếu hỏi cho đợt khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công đòi hỏi thông tin thu thập qua trả lời phiếu hỏi phải trung thực, đầy đủ đúng với cảm nhận của người trả lời phiếu. Muốn vậy, khi tiến hành khảo sát, cán bộ điều tra phải lưu ý thực hiện các việc sau:

- Tập trung đối tượng trả lời phiếu (theo từng loại) giải thích mục đích cuộc khảo sát; phát phiếu hỏi; giới thiệu chung về phiếu hỏi; hướng dẫn cách trả lời phiếu hỏi

- Nhắc các đối tượng được hỏi phải trả lời hết các câu hỏi, không được bỏ sót bất cứ câu nào. Khi thu phiếu trả lời cần xem có bỏ sót câu nào không, nếu có, yêu cầu người trả lời phiếu bổ sung.

- 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.

## **Phần III. TỔ CHỨC KHẢO SÁT**

### **3.1. Chọn mẫu khảo sát**

#### **3.1.1. Mẫu cho giáo dục mầm non và giáo dục 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).

#### **Giai đoạn 1. Chọn huyện/quận**

Mỗi tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương chọn 03 quận/ huyện thuộc ba nhóm<sup>1</sup> (i) phát triển, (ii) trung bình và (iii) kém phát triển (mỗi nhóm chọn 1 đơn vị)

**Giai đoạn 2.** Chọn trường/ trung tâm khảo sát

Tại mỗi quận/ huyện đã chọn ở giai đoạn 1, chọn ngẫu nhiên:

01 cơ sở giáo dục mầm non,

01 trường tiểu học,

01 trường THCS,

01 trường THPT (với quận/ huyện chỉ có 01 trường thì chọn chính trường đó), và

01 trung tâm Giáo dục thường xuyên/ trung tâm Giáo dục nghề nghiệp-Giáo dục thường xuyên (với quận/ huyện chỉ có 01 trung tâm thì chọn chính trung tâm đó).

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

**Giai đoạn 3.** Chọn học sinh và cha mẹ học sinh (CMHS) tham gia khảo sát

Sau khi đã chọn được trường/ cơ sở khảo sát sẽ chọn học sinh (đối với trường THPT và trung tâm GDTX) và CMHS (đối với cơ sở mầm non, trường tiểu học, trường THCS và trường THPT) để khảo sát. Việc chọn đối tượng khảo sát được tiến hành theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản như sau<sup>2</sup>:

**Bước 1.** Tính cỡ mẫu  $n$

Cỡ mẫu là số lượng đối tượng tham gia khảo sát. Cỡ mẫu chính xác đến 95% được theo công thức:

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

Trong đó,  $n$  là tổng số người tham gia khảo sát;  $N$  là tổng số học sinh/ CMHS toàn trường (tính tại thời điểm khảo sát); và  $e$  là sai số cho phép 5%

**Bước 2.** Tính khoảng cách mẫu  $k$

Khoảng cách lấy mẫu được tính theo công thức

$$k = \frac{N}{n} \quad (II)$$

Trong đó  $N$  là tổng số học sinh/ CMHS toàn trường, và  $n$  là cỡ mẫu.

<sup>1</sup> Việc phân loại các đơn vị trong mỗi tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương, hay mỗi quận/huyện/thị xã trực thuộc tỉnh, thành phố căn cứ vào đánh giá của từng tỉnh, huyện so với mặt bằng của địa phương.

<sup>2</sup> Nguồn: Trung Tâm Thông tin và phân tích dữ liệu Việt Nam (VIDAC)



*Bước 3.* Chọn mẫu khảo sát

- Lập danh sách toàn thể học sinh/ CMHS của trường và sắp thứ tự từ 1 đến  $N$ ;
- Chọn ngẫu nhiên một số bất kỳ  $m_1$  sao cho  $1 \leq m_1 \leq k$ . Như vậy, người có thứ tự  $m_1$  sẽ là người đầu tiên được chọn vào mẫu khảo sát;
- Chọn những người tiếp theo vào mẫu khảo sát theo các số thứ tự được tính theo công thức:  $m_2 = m_1 + k$ ;  $m_3 = m_2 + k$ ; ...;  $m_i = m_{i-1} + k$  ( $k$  tính theo công thức II). Thực hiện quá trình này cho đến khi đủ  $n$  người ( $n$  tính theo công thức I).

*Lưu ý.* Trong trường hợp một số thứ tự mới được chọn lại trùng với số thứ tự đã chọn thì thay thế nó bằng số thứ tự liền sau đó (điều này có thể xảy ra khi chọn được gần đủ cỡ mẫu  $n$ ).

*Bước 4.* Lập danh sách đối tượng khảo sát tương ứng với các số thứ tự đã chọn ( $m_1, m_2, m_3, \dots, m_n$ ).

### **3.1.2. Chọn mẫu đối với các học viện, trường cao đẳng, đại học**

*Bước 1.* Mỗi trường/ học viện sẽ chọn 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 khoa để khảo sát theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản như sau<sup>3</sup>:

a) Tính cỡ mẫu  $n$

Cỡ mẫu chính là số lượng đối tượng tham gia khảo sát. Cỡ mẫu chính xác đến 95% được theo công thức:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad (\text{I})$$

Trong đó,  $n$  là tổng số người tham gia khảo sát;  $N$  là tổng số sinh viên toàn khoa (tính tại thời điểm khảo sát); và  $e$  là sai số cho phép 5%

b) Tính khoảng cách mẫu  $k$  theo công thức

$$k = \frac{N}{n} \quad (\text{II})$$

Trong đó  $N$  là tổng số sinh viên toàn khoa, và  $n$  là cỡ mẫu.

c) Chọn đối tượng khảo sát

- Lập danh sách toàn thể sinh viên toàn khoa và sắp thứ tự từ 1 đến  $N$ ;
- Chọn ngẫu nhiên một số bất kỳ  $m_1$  sao cho  $1 \leq m_1 \leq k$ . Như vậy, người có thứ tự

<sup>3</sup> Nguồn: Trung Tâm Thông tin và phân tích dữ liệu Việt Nam (VIDAC)

$m_1$  sẽ là người đầu tiên được chọn vào mẫu khảo sát;

- Chọn những người tiếp theo vào mẫu khảo sát theo các số thứ tự được tính theo công thức:  $m_2 = m_1 + k$ ;  $m_3 = m_2 + k$ ;...;  $m_i = m_{i-1} + k$  ( $k$  tính theo công thức II). Thực hiện quá trình này cho đến khi đủ  $n$  người ( $n$  tính theo công thức I).

*Lưu ý. Trong trường hợp một số thứ tự mới được chọn lại trùng với số thứ tự đã chọn thì thay thế nó bằng số thứ tự liền sau đó (điều này có thể xảy ra khi chọn được gần đủ cỡ mẫu  $n$ ).*

**Bước 3.** Lập danh sách đối tượng khảo sát tương ứng với các số thứ tự đã chọn ( $m_1, m_2, m_3, \dots, m_n$ ).

### **3.2. Tổ chức khảo sát**

#### **3.2.1. Thời gian khảo sát**

Cuộc khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện trong các tháng 10-12/2019. 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. Thành lập Hội đồng khảo sát cấp tỉnh, thành phố

Sở Giáo dục và Đào tạo thành lập Hội đồng cấp tỉnh, thành phố nhằm chỉ đạo, giám sát việc tổ chức khảo sát tại địa phương. Thành phần gồm:

- Chủ tịch Hội đồng: Lãnh đạo Sở Giáo dục và Đào tạo
- Phó chủ tịch Hội đồng: Lãnh đạo Phòng Tổ chức cán bộ
- Ủy viên thư ký: Chuyên viên Phòng Tổ chức cán bộ
- Ủy viên Hội đồng: Lãnh đạo Phòng Giáo dục và Đào tạo, lãnh đạo trường THPT thuộc mẫu khảo sát và trường đại học, cao đẳng đóng trên địa bàn tỉnh, thành phố.
- Tổ Thu thập dữ liệu: Chuyên viên Sở GDĐT; chuyên viên các phòng GDĐT và nhân viên các đơn vị/ trường thuộc mẫu khảo sát. Số lượng chuyên viên và nhân viên do Chủ tịch Hội đồng quyết định.

- Tổ Phân tích dữ liệu và viết báo cáo: Chuyên viên phòng Khảo thí Sở GDĐT, cán bộ phòng đảm bảo chất lượng trường cao đẳng, đại học, giáo viên Tin học ở trường phổ thông. Số lượng chuyên viên và giáo viên do Chủ tịch Hội đồng quyết định.

##### b. Nhiệm vụ của thành viên Hội đồng khảo sát địa phương

- Chủ tịch Hội đồng: Chỉ đạo hoạt động khảo sát tại địa phương theo qui định của

Bộ GDĐT; phối hợp với cán bộ giám sát của Bộ GDĐT trong quá trình thực hiện;

- Phó chủ tịch Hội đồng: Giúp việc Chủ tịch; thường trực xử lý các công việc theo hướng dẫn khảo sát tại địa phương; chỉ đạo hoạt động của Hội đồng khi được Chủ tịch Hội đồng ủy nhiệm;

- Ủy viên thư ký: Đề trình, chỉnh sửa, hoàn thiện các văn bản chỉ đạo; tiếp nhận hồ sơ liên quan đến hoạt động khảo sát địa phương; liên hệ, phối hợp với cán bộ giám sát của Bộ GDĐT tại địa phương

- Ủy viên Hội đồng: Lập kế hoạch khảo sát trình Chủ tịch Hội đồng phê duyệt; Chỉ đạo hoạt động của tổ Thu thập dữ liệu và tổ Phân tích dữ liệu, viết báo cáo; phối triển khai hoạt động theo phân công của Chủ tịch Hội đồng

- Tổ Thu thập dữ liệu: Chọn mẫu khảo sát theo qui trình đã nêu mục 3.1 và trình Hội đồng khảo sát địa phương; sắp xếp địa điểm, thời gian thu thập thông tin; tổ chức thu thập thông tin từ người dân; đóng gói phiếu hỏi đã được trả lời,... theo phân công của Chủ tịch Hội đồng khảo sát

- Tổ Phân tích dữ liệu và viết báo cáo: Nhập dữ liệu; làm sạch dữ liệu; xử lý, phân tích dữ liệu; và viết báo cáo đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công theo phân công của Hội đồng khảo sát địa phương.

- Đối với các trường cao đẳng, đại học trực thuộc trung ương:

Việc tổ chức đánh giá sự hài lòng đối ở khối các trường cao đẳng, đại học trực thuộc trung ương cũng cần thành lập hội đồng khảo sát với các thành phần và nhiệm vụ tương tự như trên bao gồm: Chủ tịch Hội đồng, Phó chủ tịch Hội đồng, Ủy viên thư ký, Ủy viên Hội đồng, Tổ Thu thập dữ liệu, Tổ Phân tích dữ liệu và viết báo cáo.

*Một số lưu ý:*

- Việc tổ chức khảo sát ý kiến của cha mẹ học sinh có thể tiến hành tại hộ gia đình hoặc tại các cơ sở giáo dục. Cho dù bất cứ hình thức nào cũng cần phải hướng dẫn cách thức trả lời phiếu hỏi cho đối tượng này.

- Việc tổ chức thu thập ý kiến của học sinh, sinh viên thuộc mẫu khảo sát được tổ chức tại trường, cùng một địa điểm và thời gian; cần phải tổ chức hướng dẫn học sinh, sinh viên trả lời phiếu hỏi.

c. Nhiệm vụ của cán bộ giám sát

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

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

*Lưu ý:* Trong quá trình thu thập thông tin, cán bộ giám sát của Bộ GDĐT cần quan sát, giải thích, hướng dẫn người dân, hạn chế những tác động tiêu cực đến quá trình trả lời để đảm bảo thông tin thu được khách quan, khoa học, tin cậy.

## 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 Hailong2019” bao gồm:

Các file tài liệu hướng dẫn;

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

Để sử dụng được các phần mềm nhập dữ liệu này, các cán bộ của địa phương tham gia đề án này nhất cần copy nội dung của đĩa CD sang máy tính của mình, tốt nhất là copy sang “bàn làm việc” – tức là Desktop 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 cần copy đĩa CD sang desktop trước khi bắt tay vào làm việc để công việc được hiệu quả hơn.

### 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*

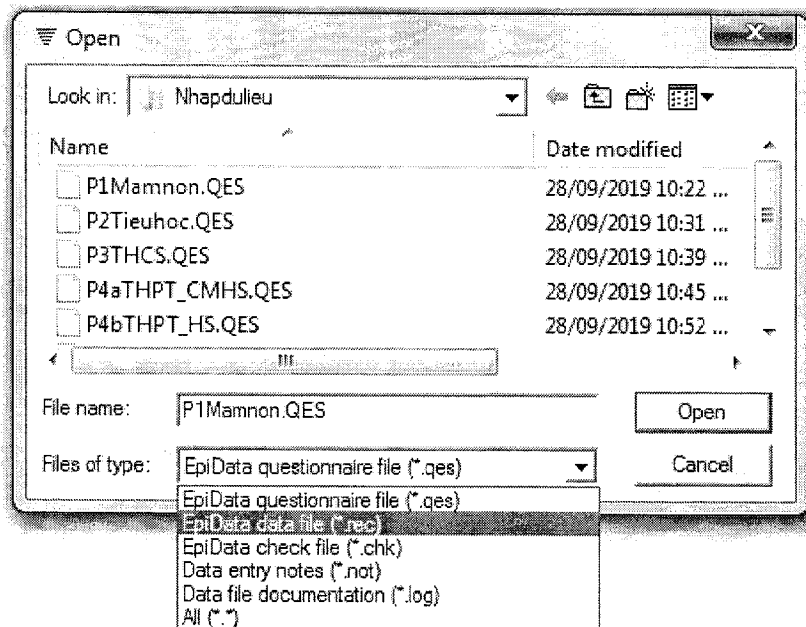
Name	Date modified	Type	Size
EpiData.exe	28/01/2008 12:27 SA	Application	1.579 KB
EpiData.ini	29/09/2019 7:45 CH	Configuration sett...	2 KB
P1Mamnon.QES	28/09/2019 10:22 ...	QES File	3 KB
P1MAMNON.rec	29/09/2019 7:41 CH	REC File	5 KB
P2Tieuhoc.QES	28/09/2019 10:31 ...	QES File	3 KB
P2TIEUHOC.rec	29/09/2019 7:42 CH	REC File	5 KB
P3THCS.QES	28/09/2019 10:39 ...	QES File	3 KB
P3THCS.rec	29/09/2019 7:42 CH	REC File	5 KB
P4aTHPT_CMHS.QES	28/09/2019 10:45 ...	QES File	3 KB
P4ATHPT_CMHS.rec	29/09/2019 7:43 CH	REC File	5 KB
P4bTHPT_HS.QES	28/09/2019 10:52 ...	QES File	3 KB
P4BTHPT_HS.rec	29/09/2019 7:44 CH	REC File	5 KB
P5GDTX.QES	28/09/2019 11:01 ...	QES File	3 KB
P5GDTX.rec	29/09/2019 7:45 CH	REC File	5 KB
P6CDSP_DH.QES	28/09/2019 10:15 ...	QES File	3 KB
P6CDSP_DH.rec	29/09/2019 7:45 CH	REC File	5 KB

Hình 1: Các file form nhập và file thực hiện

Để truy cập file form nhập, từ dekstop chúng ta nhấp chuột vào folder Doluonghailong2019 và truy cập vào trong folder “Nhapdulieu”, một lựa chọn (menu) hiện ra như hình 1.

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 7 cặp file có tên giống nhau (không phân biệt chữ in hoa và chữ ). Các file có đuôi QES là các file trợ giúp dùng để thiết kế tạo ra file REC. Trong một số trường hợp (do máy tính và phiên bản Windows) mà file chương trình Epidata.Exe không nhận ra được file REC nên chúng ta cứ để vào trong folder này cho chắc ăn. Nên khi nhập, chúng ta chỉ cần chú ý tới file có đuôi .REC là đủ.

Như vậy chúng ta có tổng cộng 7 file có đuôi .Rec tương ứng với 7 form nhập dữ liệu của 7 bộ phiếu hỏi từ phiếu P1Mamnon cho đến P6CDSP-DH (Cao đẳng sư phạm – 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. P2TIÊUHOOC.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.

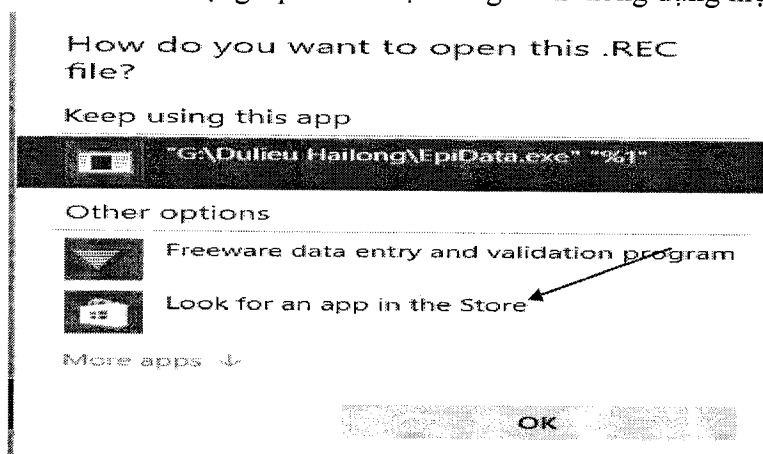


Hình 2. Cách truy cập các file có đuôi Rec

Khởi động một phần mềm form nhập (lấy ví dụ P2Tieuhoc.Rec, ta có 2 cách. Cách 1 – và là cách cơ bản nhất, đó là khởi động từ file chương trình Epidata.Exe. Để khởi

động theo cách này, ta truy cập đến file Epidata.exe trong folder Nhapdulieu và nhấp chuột vào file này để khởi động Epidata.Exe. Tuy nhiên sau khi vào Option: File và chọn Open một pop-up menu như sau có thể xuất hiện như hình 2.

Sở dĩ không xuất hiện các file có đuôi Rec như mong muốn mà chỉ toàn file có đuôi QES là do trong trường Files of type có dòng EpiData questionnaire file (\*.Qes). Để xuất hiện các file có đuôi Rec như mong muốn chỉ cần lựa nhấp vào lựa chọn (V) phía bên phải. Một danh mục các file có đuôi Rec sẽ hiện ra trong bản danh sách của Pop-up Menu. Nhấn vào form cần nhập là khởi động được form này. Đó là cách cơ bản. Đề phòng trường hợp do phần mềm máy tính không tương thích, virus, Widows phiên bản quá mới nên chưa chắc khởi động EpiData được bằng cách thông dụng hiện nay.



Hình 3. Lựa chọn xuất hiện khi mở file .REC

Cách thứ hai, ta khởi động thẳng từ file P2Tiuehoc.REC. Để thực hiện ta chỉ cần truy cập đến file này và nhấp chuột là form nhập có thể hiện ra ngay. Tuy nhiên do nhiều lý do khác nhau mà file không mở được mà lại hiện ra một Pop-up menu giống như là ta bấm phím phải rồi lựa chọn Open with. Từ Menu này ta cho ta cùng lựa chọn “Free data entry and validation program” để mở file .REC (Xem hình 3). 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 (Một phần có thể là các file có đuôi Rec thường được mặc định là các file video). Tuy nhiên phần mềm này cũng có một số ưu điểm hợp với việc nhập dữ liệu của Đề án.

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 về form và cách 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. Chúng tôi trình bày một số điểm đáng chú ý khi nhập các form khác ở phần sau.

Khi khởi động được phần mềm form nhập phiếu P2 Tiểu học, chúng ta nhận được một form nhập dữ liệu như hình 4. Con trỏ nhấp nháy ở cửa sổ nền màu xanh da trời (trên ảnh không thể hiện được màu nền, phân biệt với các ô khác có nền trắng) bên phải thông báo “Mã người nhập” báo hiệu ô này là ô “Tích cực” (Activate). Như vậy form nhập đã sẵn sàng nhập dữ liệu cho biểu này.

EpiData 3.1 - [P2TIEUHOC.rec]

File Goto Filter Window Help

NHAP PHIEU P2 TIEU HOC

Ma nguoi nhap

PHAN I THONG TIN CHUNG VE NGUOI TRA LOI

a Gioitinh

b Nam sinh

c Dan toc

d Hoc van cao nhat

e Nghê nghiệp

f Truong con Ong/Ba dang hoc

f1 Ten truong

f2 Ma xa (nhap ma Xa/phuong/thi tran, khong nhap ten - ma 6 chu so)

f3 Ma huyen( nhap ma Huyen/quan/thi xa, khong nhap ten - ma 4 chu so)

f4 Ma tinh (nhap ma Tinh/Tp, khong nhap ten - ma 2 chu so)

PHAN II DANH GIA DICH VU GIAO DUC CONG

Chy y nhap ma muc do hai long: 5. Rat hai long, 4. Hai long, 3. Binh thuong

2. Khong hai long, 1. Rat khong hai long

Hình 4. Form nhập phiếu P2 Tiểu học đang mở để nhập dữ liệu

Sau đây chúng ta sẽ trình bày về thiết kế của form nhập dữ liệu (gọi tắt là form nhập) và một số đặc điểm đáng lưu ý.

Trước hết, dòng đầu tiên với nội dung Epidata 3.1 - [P2Tieuhoc.Rec] thông báo cho ta biết ta đang làm việc với file form nhập P2Tieuhoc.Rec (khác so với version 2.1 của DoluongHailong2017).Sau đó là dòng thông báo bằng tiếng Việt không dấu NHAP PHIEU P2 TIEU HOC khẳng định lại ta đang làm việc với form này. Trong form đôi khi



sử dụng các thông báo mang tính chú ý khi nhập một trường cụ thể. Ví dụ ở 2 dòng cuối của Hình 2 là thông báo cần chú ý khi nhập mã giá trị các mức độ hài lòng giảm dần từ 5 đến 1 theo chiều từ trái qua phải.

### **Về Kiểu trường (biến)**

Các form nhập, ngoài các dòng text mang tính thông báo, còn có các trường để nhập dữ liệu. Trường nhập có dạng hình chữ nhật, nền trắng với độ dài ngắn tùy thuộc vào độ dài của biến dữ liệu (trừ ô tích cực có nền màu xanh như nói ở trên và con trỏ nhấp nháy). Trước khi nói về độ dài của trường, cần nói về kiểu của trường (biến). Các biến nhập ở đây rất đơn giản, chỉ có 2 kiểu là Numeric (và chỉ là các số nguyên) và Text. Trước các trường đều có dòng thông báo về nội dung của trường nhập. Nội dung này đôi khi được trích ra từ câu hỏi trong phiếu (cho ngắn gọn, tiện quan sát và sát nội dung) để tiện theo dõi giữa phiếu hỏi và form nhập, tránh sai sót.

Trước hết nói về các biến dạng Text. Các biến này chỉ có trong phần I. Thông tin về người trả lời như các biến Dân tộc, Nghề nghiệp, tên Trường/Trung tâm, tên Ngành, Khoa (đối với phiếu P6 Cao đẳng sư phạm- đại học). Tất cả các biến còn lại có định dạng số (numeric). Kể 5 biến mục G ở cuối Phần II: Đánh giá dịch vụ giáo dục công, tuy chúng là những câu hỏi mở, điền ở dạng Text nhưng đợt này chúng ta chưa xử lý các câu hỏi mở mà chỉ thống kê xem có bao nhiêu ý kiến đóng góp ở mục này nên ta cho 5 biến này ở dạng Numeric. Đáng chú ý ở đây là các thuộc tính của Trường/Trung tâm về địa điểm là: Xã/phường; Quận/huyện; Tỉnh/TP chỉ nhập mã của các địa danh đó nên chúng cũng là biến Numeric.

### **Về độ dài của trường (biến)**

Một điểm rất đáng 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 25 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 biến numeric, số nguyên và chúng có độ dài như sau:

- Giới tính: độ dài 1 chữ số. Nam nhập 1, nữ nhập 2;
- Năm sinh: độ dài 4 chữ số thể hiện đầy đủ năm sinh;
- Lớp đang học: đối với HS và học viên GDTX số ký tự cho trường này là 2 chữ số (để bao cả lớp 10, lớp 11, lớp 12), trong khi một trường có độ dài là 1 chữ số cũng

bao được đủ số thứ tự năm học của sinh viên các trường CĐSP&ĐH vì chỉ có sinh viên từ năm thứ nhất đến năm thứ 5.

➤ Mã người nhập, mã tỉnh/TP: 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 của phần II. Đánh giá dịch vụ giáo dục công đều có độ dài 1 chữ số. Kể các câu hỏi ở phần G cũng có 1 chữ số như đã trình bày ở phần trên. Tuy nhiên biến F. Đánh giá chung vì có thể có người cho đánh giá 100% (hoặc hơn) nên trường này được dành 3 ký tự.

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. Ngoài ra còn giúp cho các chuyên gia xử lý số liệu tiết kiệm được bộ nhớ của máy, dễ quan sát biến (khi trường quá thừa thì chiếm phần lớn màn hình, khó quan sát bằng mắt thường).

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

Như trên chúng ta đã nói sau khi khởi động form nhập dữ liệu P2Tiểu học, chúng ta nhận được 1 form nhập đang làm việc như hình 5.



*Hình 5: Cửa sổ quan sát và điều khiển bản ghi của Form nhập*

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.

Chúng ta bắt đầu nhập từ trường đầu tiên của Form được nhắc nhở bởi con trỏ nhấp nháy và nền có màu xanh da trời trong khung đen. Cần chú ý một điểm như sau:

Nhập thông tin mà người trả lời đã điền: có trường hợp nhập mã, nhập mã phương án hoặc điền nội dung, hoặc đánh Enter để bỏ qua khi phương án không được điền hoặc lựa chọn. Tuy nhiên khi chúng ta đã nhập đủ số ký tự thì máy sẽ tự động chuyển sang trường tiếp theo, còn khi chúng ta đã nhập xong nội dung mà độ dài của trường vẫn còn thì chúng ta phải đánh Enter thì ta mới chuyển con trỏ sang trường tiếp theo được.

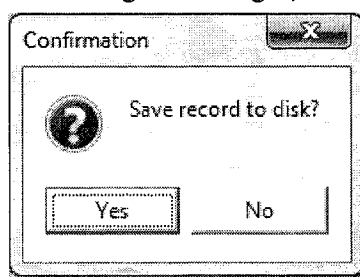
Trường hợp này phần lớn liên quan đến các biến dạng Text.

Ví dụ: khi nhập a} giới tính: trường chỉ có độ dài 1 chữ số nên khi ta gõ 1 hoặc 2 tương ứng với nam hoặc nữ là con trỏ tự động chuyển đến mục b) Năm sinh ngay. Vì vậy cần chú ý các trường (biến) có độ dài lớn hơn 1 ký tự. Ví dụ: với phiếu P4bTHPT-HS hoặc P5GDTX, mục d. Em đang học (lớp) được dự trù 2 ký tự. Khi nhập số 10 (lớp 10) thì lập tức con trỏ chuyển sang mục E. Trường em đang học ngay; trong khi nếu người học chỉ học từ lớp 6-9 (GDTX) thì khi nhập số có 1 chữ số vào thì con trỏ (và màu nền) vẫn không chuyển đến mục sau mà cần phải gõ thêm Enter để chuyển. Vì vậy cần lưu ý các biến Numeric có độ dài hơn 1 chữ số và các biến dạng Text thường có độ dài lớn và thông tin trả lời có độ dài khác nhau.

Ngoài ra chúng ta cũng cần tránh trường hợp dính phím.

**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 bản ghi, sẽ xuất hiện một Pop-up menu sau:



Đó là Form đòi hỏi ta cần khẳng định có lưu lại bản ghi vừa nhập hay không. Ta nên kiểm tra lại toàn bộ bản ghi để tránh sai sót. Các ô trống thể hiện giá trị Missing. Kinh nghiệm ta ta cần đối chiếu một câu hỏi nào đó với câu hỏi của Form nhập xem có khớp không. Nhiều khi do dính phím hoặc do tay ta gõ theo phản xạ nên thừa vì vậy mà thông tin nhập vào đến một lúc không khớp với phiếu điều tra. Khi thấy đúng ta chỉ cần nhấn vào Yes là hoàn thành.

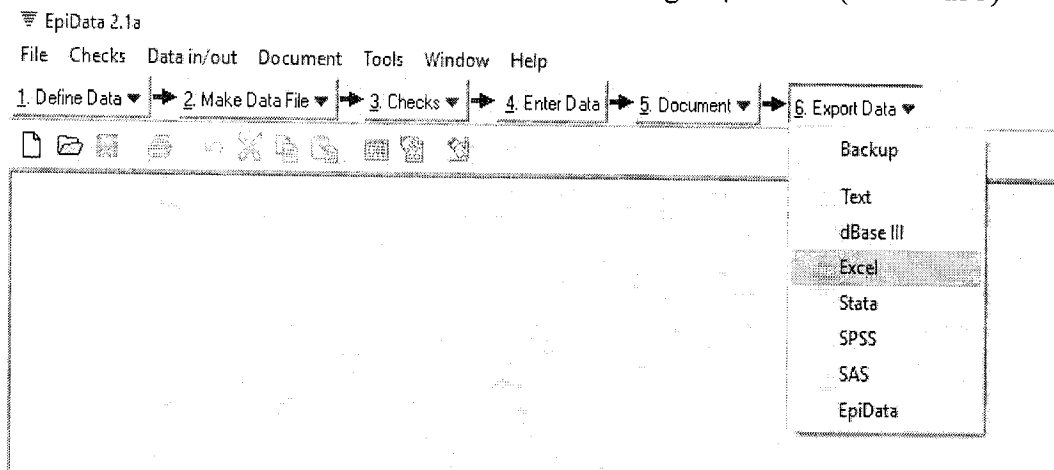
Ở hình 5 khi đang ở 1 bản ghi (đã được lưu), có thể xóa bản ghi này bằng cách nhấn vào cửa sổ điều khiển X. Bản ghi sẽ được xóa ảo (xóa thật nhưng ta vẫn có thể quan sát được vì chúng chỉ chuyển cửa sổ (chữ X) sang màu đỏ. Khi xử lý bản ghi này không được tính (coi như bị xóa), nhưng ta vẫn có thể khôi phục lại nếu nhấn lại 1 lần nữa.

## 4.2. Xuất - Nhập dữ liệu sang files Excel và SPSS

### 4.2.1 Xuất dữ liệu sang file Excel

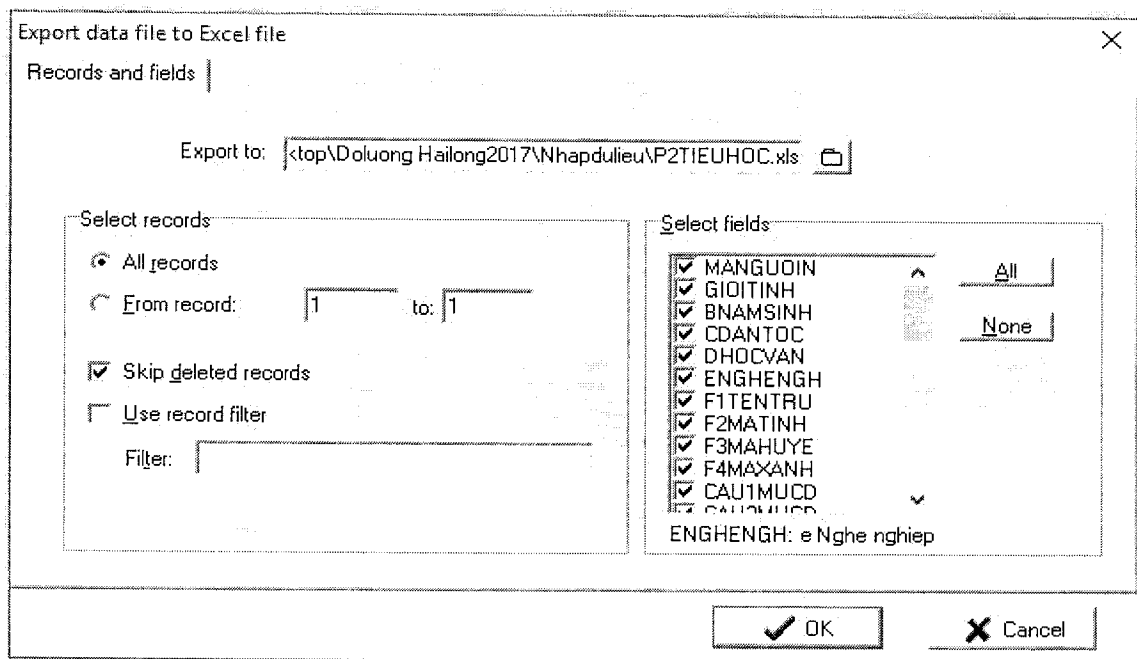
Để xuất một file dữ liệu EpiData sang Excel ta thực hiện các bước sau:

- *Bước 1:* Lưu và đóng tất cả các file EpiData; khởi động EpiData.exe;
- *Bước 2:* chọn “6. Export Data”. Từ Tab số xuống chọn Excel (xem hình 5)



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

- *Bước 3:* Từ Tab Open, truy cập đến địa chỉ file EpiData cần xuất. Ví dụ, xuất file P2Tieuhoc.REC sang Excel như hình 6.



Hình 6. Xuất file EpiData sang file Excel

Tại Tab “Export data file to Excel file”, chú ý một số điểm sau:

- Tại cửa sổ Export to: một file Excel có địa chỉ cùng file cần xuất và

có tên giống với file cần xuất nhưng khác đuôi là P2TIEUHOC.xls

- Khung “Select records” thông báo cho thấy phần mềm tự động chọn tất cả các bản ghi “from 1 to ...”, bỏ qua các bản ghi bị xóa;
- Cửa sổ “select fields” thông báo rằng tất cả các biến (trường) đều được chọn (có dấu tích). Bạn có thể xóa dấu ✓ thì sẽ loại bỏ biến tương ứng. Sau cùng nhấn Ok.

Kết quả là, file P2TIEUHOC.xls đã được tạo lập như hình 7.

	A1	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	MANGUOIN GIOITINH	BNAMSINH	CDANTOC	DHOCVAN	ENGHENGH	F1TENTRU	F2MATINH	F3MAHUYE	F4MAXANH	CAU1MUCD	CAU2
2	7	2	1975 Tay		3 Cai bo	Trung Tieu ho	4	2	15	4	
3	7	1	1970 kinh		5 Cong nhan	Trung Tieu ho	4	2	15	4	
4	8	1	1972 E De		9 Nong dan	Trung Tieu ho	4	2	14	5	

Hình7. Nội dung file Excel P2Tieuhoc

Cấu trúc file dữ liệu trong Excel:

- Dòng thứ nhất: tên các biến của file dữ liệu;
- Từ dòng thứ hai trở đi: dữ liệu các biến, mỗi dòng ứng với 1 bản ghi.

▪ **Bước 4:** Chỉnh sửa tên biến trong file Excel

Nhìn vào mục “Select field” hình 6 ta thấy tên các biến có sự khác biệt so với tên biến từ file .rec. Những khác biệt đó do phần mềm tự động tạo ra theo 3 nguyên tắc sau:

- Tên bắt đầu bằng từ thứ nhất của biến gốc;
- Các dấu cách bị bỏ qua (không chứa ký tự này); và
- Tên có 8 ký tự.

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 giữa các tỉnh, thì tên các biến phải thống nhất. Vì vậy chúng ta quy định thống nhất như sau:

- Đối với các câu hỏi **PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI:** giữ nguyên tên biến;
- Đối với các câu hỏi ở **PHẦN II: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG:** tên các biến có dạng “Cau<stt câu>”.

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

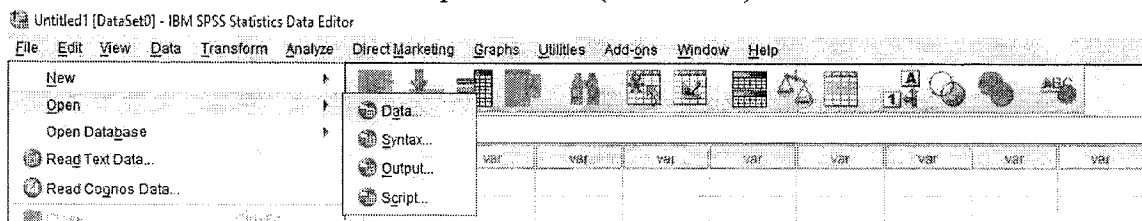
SPSS là một phần mềm xử lý thông kê mạnh và hiệu quả. Chính vì thế mà việc xuất nhập dữ liệu thành các file có định dạng .sav của SPSS là cần thiết. Trong phần này và các phần sau, sẽ đề cập đến SPSS version 21.

Với các phiên bản SPSS trước, tính năng chuyển đổi file .xls sang file .sav được thực hiện thông qua chức năng Import;

Với phiên bản SPSS 21, việc chuyển đổi file .xls sang file .sav được mở trực tiếp bằng các bước sau:

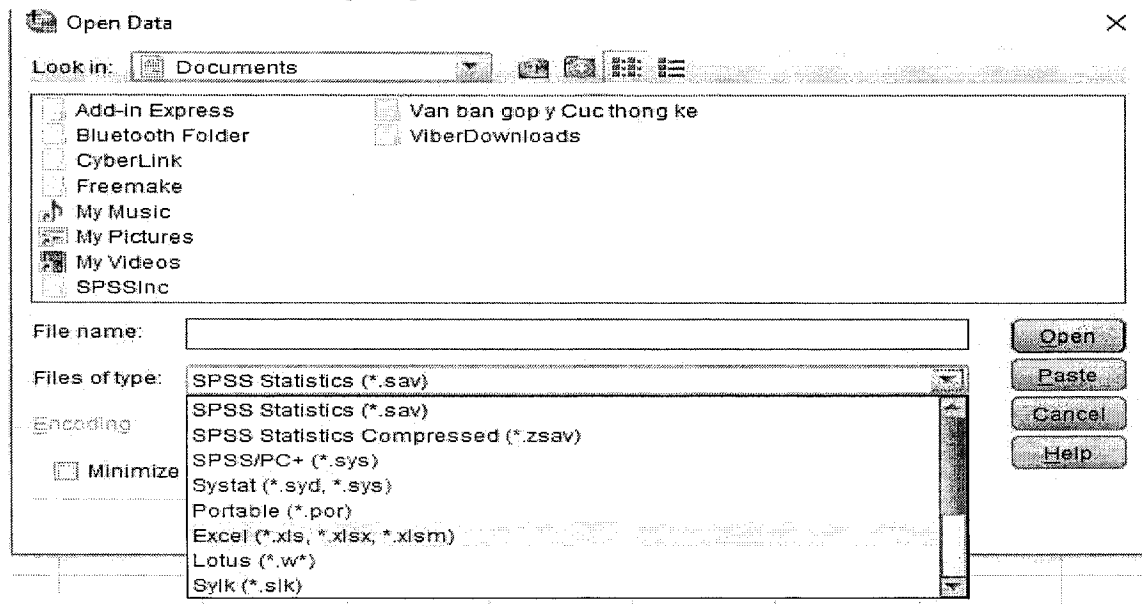
Bước 1: Mở phần mềm SPSS;

Bước 2: Từ menu File -> Open -> Data (như hình 8).



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

Sau đó xuất hiện Pop – up menu như hình 9.



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

Bước 3: Từ cửa sổ “Look in” để di chuyển đến địa chỉ có chứa file P2TIEUHOX.xls. Nếu không thấy tên file đó thì di chuyển đến Files of type, từ lựa chọn xổ xuống bấm chuột vào Excel (\*.xls, \*.xlsx, \*.xlsm)


Khi lựa chọn file này trên Look in, tên file sẽ xuất hiện ở cửa sổ “File name”, và hãy đảm bảo nó có định dạng.sav, và sau đó nhấn Open.

Như vậy là ta đã hoàn thành việc mở file P2TIEUHOOC 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 càng gần đây thường làm việc tốt với các file Excel có định dạng .xlsx. Vì vậy, sau khi chuyển đổi thành công file .rec sang file .xls (mặc định), bạn nên chuyển nó sang file .xlsx.

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

Mặc dù ở file excel, các biến dạng số đều được khai báo là số nguyên, nhưng khi mở trong SPSS, thì chúng có mặc định là số thập phân với 2 chữ số phần thập phân. Ta loại bỏ các phần thập phân của các biến dạng số.

Để làm được điều này, trong biểu tượng  cuối trang màn hình của SPSS, chọn “Variable View”. Một danh sách các biến xuất hiện, sửa phần Decimals của các biến dạng số về 0.

### **4.3. Làm sạch dữ liệu**

#### **a) Mục đích**

Rà soát, kiểm tra các dữ liệu đã nhập để bảo đảm chúng có ý nghĩa, tức là có giá trị đối với việc phân tích và xử lý.

#### **b) Các bước làm sạch dữ liệu**

*Bước 1. Xem xét kỹ lưỡng phương pháp, công cụ thu thập dữ liệu để bảo đảm hiểu các giá trị hợp lệ của tất cả các biến trong cơ sở dữ liệu*

Cuộc khảo sát này sử dụng phương pháp phỏng vấn gián tiếp các đối tượng khảo sát thông qua việc: họ trả lời câu hỏi phỏng vấn (có cấu trúc) nêu trong phiếu hỏi. Có năm loại câu hỏi được sử dụng trong phiếu hỏi, nên giá trị hợp lệ của các biến có thể khác nhau. Ví dụ:

- Câu hỏi một lựa chọn có nhiều giá trị hợp lệ. Ví dụ: biến Trình độ học vấn cao nhất có 9 giá trị, người dân chỉ được lựa chọn 1 trong 9 giá trị đó;
- Câu hỏi phức hợp dùng thang đo Likert có 5 mức độ, người trả lời chỉ được phép lựa chọn 1 trong 5 mức độ đó
- Câu hỏi định danh có hai giá trị hợp lệ: Giới tính 1 (Nam) và 2 (Nữ);
- Câu hỏi định tỷ lệ có thang liên tục: tỷ lệ % sự mong đợi của người dân



- Câu hỏi mở: người dân tự do viết câu trả lời

*Bước 2. Phát hiện sai sót và dự đoán nguyên nhân*

Để phát hiện sai sót, người tư thường dùng các chức năng/ câu lệnh có sẵn trong phần mềm xử lý hoặc phần mềm nhập dữ liệu. Ví dụ, để tìm những giá trị ngoại lai, có thể dùng lệnh: Data -> filter trong Excel (xem hình 10).

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	Formula Bar	L	I
		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												
2		1	1	1998 Tay	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 É 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

Với file dữ liệu lớn trong SPSS, người ta thường sử dụng câu lệnh Analyze -> Descriptive Statistics -> Frequencies, hoặc sử dụng chức năng Syntax và lưu trữ dưới dạng file có đuôi .syntax (xem bảng sau)

Syntax	Giải thích
FREQUENCIES VARIABLES=cau2	Tần xuất các giá trị của biến cau2
/ORDER=ANALYSIS.	Phân tích thống kê mô tả

Kết quả cả 2 cách là bảng tần xuất, với những giá trị ngoại lai là 0, 6 và 7 sau đây.

cau2		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	12	2.1	2.1	2.1
	1	40	6.9	7.0	9.1
	2	55	9.5	9.6	18.7
	3	150	25.9	26.2	44.9
	4	200	34.5	35.0	79.9
	5	102	17.6	17.8	97.7



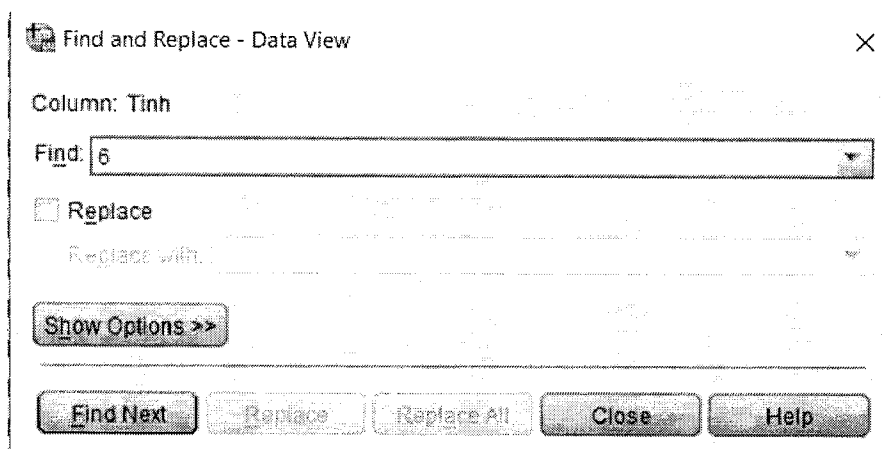
6	8	1.4	1.4	99.1
7	5	0.9	0.9	100.0
Total	572	98.6	100.0	
Missing System	8	1.4		
Total	580	100.0		

Trường hợp muốn biết vị trí giá trị ngoại lai ở bản ghi nào, có thể dùng Excel qua các bước cụ thể là:

- 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 bản ghi nào chứa giá trị ngoại lai thì ô này sẽ có thông báo True.

Trong SPSS, có thể dùng cách sau:

- Tại Tab Data view (cuối màn hình), chọn dữ liệu cả 1 cột biến
- Dùng lệnh: Edit -> Find... Trong cửa sổ tiếp theo, điền giá trị ngoại lai cần tìm vị trí vào ô Find, rồi nhấn Find next (xem hình 11)



Hình 11. Lệnh tìm giá trị ngoại lai trong SPSS

Do những nguyên nhân chủ quan và khách quan, dữ liệu đã thu thập có thể sai sót, không thể hiện đúng bản chất vấn đề được đo lường. Khi khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, có thể có một số sai sót phổ biến sau:

- Nhập dữ liệu bị sai;

- Phiếu trả lời giả do: người đi khảo sát phịa ra; một đối tượng khảo sát trả lời thay nhiều người khác; người đi khảo sát trả lời hộ đối tượng nhưng theo ý của mình (thường xảy ra khi đối tượng không biết chữ), hoặc uốn nắn họ trả lời theo ý của mình;...

- Những câu trả lời không đầy đủ (nói không rõ ý, hoặc bỏ dở giữa chừng); trả lời sai (ví dụ, đề xuất biện pháp nâng cao cách tiếp cận dịch vụ giáo dục là ‘xây nhà vệ sinh có chất lượng cho học sinh’);

- Những câu trả lời thiếu nhất quán, ví dụ: hầu hết các câu hỏi đều đánh giá ở mức hài lòng và rất hài lòng, nhưng cho biết ‘đáp ứng 45% sự mong đợi của bản thân’;

- Những câu trả lời không thích hợp, ví dụ: đề xuất biện pháp nâng cao cách tiếp cận dịch vụ giáo dục là ‘nhà nghèo và neo người, nên không có điều kiện cho con đi học 2 buổi ngày’;

- Có những câu trả lời bị gạch, xóa nhiều đến nỗi không rõ ràng, hoặc viết xấu nên không đọc được;...

### *Bước 3. Hiệu chỉnh dữ liệu*

Thông thường, người ta xử lý những dữ liệu xấu từ các tình huống/ nguyên nhân trên theo ba cách tiếp cận sau đây:

(1) Kiểm tra lại phiếu hỏi gốc để xem liệu rằng người nhập dữ liệu có bị nhập sai hay không, nếu có thì sửa lại. Cách này hiệu quả không thực sự cao trong trường hợp mẫu điều tra lớn (từ 500 người trở lên);

(2) Quay trở lại người đi khảo sát hay người khảo sát để làm sáng tỏ vấn đề. Việc này có thể sẽ làm tăng chi phí khảo sát, hoặc những dữ liệu mới có thể khác với dữ liệu đầu tiên vì đối tượng hoàn toàn không nhớ mình đã trả lời thế nào. Nhìn chung nếu tỷ lệ câu hỏi nghi vấn tương đối nhỏ (nhỏ hơn 20%) và cỡ mẫu lớn (trên 500 người) thì không nên sử dụng cách tiếp cận này.

### (3) Suy luận từ những câu trả lời

Theo cách tiếp cận này, có thể thực hiện những hiệu chỉnh dữ liệu gốc như sau:

- Xóa bỏ giá trị ngoại lai (coi đó là giá trị Missing) tại vị trí đã tìm thấy. Tuy nhiên chỉ dùng khi tần xuất các giá trị ngoại lai ít (dưới 5%).

- Thay thế giá trị ngoại lai bằng giá trị hợp lệ dựa trên cơ sở suy đoán nguyên nhân sai sót đã nêu trên. Chẳng hạn, giá trị 0 và 6 có thể là do người nhập dữ liệu nhấn phím nhầm (phím 0 gần phím 1, phím 6 gần phím 5). Để chỉnh sửa các giá trị ngoại lai, SPSS cho phép thực hiện theo một trong hai cách sau:

- Chỉnh sửa chính giá trị của biến gốc: dùng cụm lệnh viết ở bảng sau (gọi là Syntax), ý nghĩa của từng dòng lệnh được giải thích trong cột bên

<i>Syntax</i>	<i>Giải thích</i>
---------------	-------------------

RECODE Cau2 (0=1) (6=5) (7=SYSMIS). EXECUTE.	Cau2: Giá trị '0' thành '1' Giá trị '6' thành '5' Giá trị '7' là Missing; dấu '.' là ký hiệu kết thúc quá trình Recode Thực hiện lệnh; dấu '.' là ký hiệu kết thúc lệnh
Kết quả: Biến Cau2 không còn giá trị ngoại lai nữa vì các giá trị 0, 6 và 7 đã được thay thế lần lượt là 1, 5 và Missng.	

- Hoặc có thể giữ nguyên giá trị của biến gốc, chỉnh sửa giá trị của nó và lưu sang biến mới: dùng cụm lệnh viết ở bảng sau (gọi là Syntax), ý nghĩa của từng dòng lệnh được giải thích trong cột bên.

<i>Syntax</i>	<i>Giải thích</i>
RECODE Cau2 (0=1) (6=5) (7=SYSMIS) (ELSE=Copy) INTO xCau2. EXECUTE.	Cau2: Giá trị '0' thành '1' Giá trị '6' thành '5' Giá trị '7' là Missing Những giá trị còn lại thì copy Tất cả lưu sang biến mới là xCau2; dấu '.' là kết thúc Recode Thực hiện lệnh; dấu '.' là ký hiệu kết thúc lệnh
Kết quả: Biến mới xCau2 được lập nên từ biến Cau2, trong đó những giá trị ngoại lai 0, 6 và 7 của biến gốc được thay thế lần lượt là 1, 5 và Missng, còn những giá trị khác của biến gốc được giữ nguyên	

#### **4.4. Xử lý và phân tích dữ liệu**

##### **4.4.1. Mục đích**

Điều cốt lõi của xử lý và phân tích dữ liệu là suy diễn thống kê, nghĩa là từ sự hiểu biết dữ liệu thô của mẫu ngẫu nhiên đơn giản (tần số, tần xuất, mode, min, max,...) thành sự hiểu biết về tổng thể (người dân mong muốn những gì ở các dịch vụ giáo dục mà nhà trường đã cung cấp; hài lòng thế nào;...)

Việc xử lý dữ liệu của các địa phương (cấp tỉnh) cần được thực hiện một cách thống nhất để đảm bảo: Kết quả đánh giá phản ánh đúng sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ giáo dục công; có thể so sánh sự hài lòng của người dân giữa các cơ sở giáo dục trong tỉnh và giữa các tỉnh. Bộ GDĐT có thể tổng hợp được để đánh giá về sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công toàn ngành.

Xử lý, phân tích dữ liệu cần tập trung vào 1) Đặc điểm của đối tượng khảo sát; và 2) Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, trong đó:

- Các tiêu chí để phân nhóm đối tượng khảo sát được thể hiện ở “Phần I. Thông tin chung về người trả lời”. Nó được dùng để phân nhóm câu trả lời của các đối tượng khảo sát ở phần II (theo giới tính, dân tộc, tỉnh/ thành, trình độ học vấn,...);
- Còn đối với “Phần II Nội dung khảo sát”, tất cả việc xử lý phải theo từng lĩnh vực giáo dục để giúp suy luận được mức độ hài lòng của người dân tỉnh tỉnh ở từng lĩnh vực dịch vụ giáo dục công. Từ đó cung cấp thông tin đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Sau đây chúng tôi đưa ra một số gợi ý mang tính chất tư vấn, định hướng cho việc xử lý dữ liệu. Mỗi địa phương có thể đưa ra những yêu cầu cụ thể trong báo cáo tổng kết, phù hợp với địa phương mình.

#### 4.4.2. Xử lý những thông tin về người trả lời

Về cơ bản, kết quả xử lý phần này mang tính chất thống kê mô tả, với các hàm tần số, tần xuất, tỷ lệ %,... Một số định hướng xử lý và phân tích như sau:

1) *Giới tính*: có thể tính tần số, tỷ lệ % theo huyện, tỉnh nhằm cung cấp thông tin về tỷ lệ bố và mẹ trong các tham gia các hoạt động của nhà trường; tỷ lệ nữ đi học trình độ cao (trường THPT, trường cao đẳng, đại học);

2) *Năm sinh*: tính độ tuổi trung bình của đối tượng khảo sát theo huyện, tỉnh nhằm cung cấp thông tin về độ tuổi trung bình của CMHS và người học từ THPT trở lên

3) *Dân tộc*:

Trước hết, cần recode lại biến gốc ban đầu từ dạng chuỗi (string) chuyển sang dạng số (numeric) bằng cách mã hóa biến “Dân tộc”: 1 là người kinh và 2 là dân tộc; hoặc 1 là kinh; 2 là thái; 3 là Hmông; 4 là Tày, Nùng;...

Sau đó, tính tần số, tỷ lệ % đối tượng khảo sát là dân tộc thiểu số, hoặc từng nhóm dân tộc cụ thể. Điều này sẽ giúp cung cấp thông tin về sự đa dạng của đối tượng khảo sát và sự tiếp cận giáo dục của người dân tộc thiểu số.

4) *Học vấn*: tính tần số, tỷ lệ % đối tượng khảo sát theo từng nhóm trình độ và huyện, tỉnh

5) *Nghề nghiệp*: xử lý tương tự như biến Dân tộc;

6) Trường/ trung tâm được đánh giá: đây là biến quan trọng bởi các đối tượng khảo sát tập trung nêu sự hài lòng của mình đối với chất lượng dịch vụ giáo dục của đơn vị đó. Với biến này chỉ thống kê số lượng đối tượng xác định sự hài lòng của mình, và thường dùng nó để phân nhóm cho các biến sau.

7) Lớp/ khoa mà học sinh/ sinh viên đang học: được coi như biến phân tử khi xử lý các biến số ở phần II.

#### 4.4.3. Xử lý kết quả đánh giá sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công

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:

$$\text{ĐHLĐT} = \frac{\text{Tổng điểm các câu hỏi}}{\text{Tổng số câu hỏi}} \quad (III)$$

- Điểm hài lòng của câu hỏi (ĐHLCH) là điểm trung bình của câu hỏi đó:

$$\text{ĐHLCH} = \frac{\text{Tổng điểm các đối tượng ở câu hỏi}}{\text{Tổng số đối tượng}} \quad (IV)$$

- Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) là điểm trung bình của tất cả các câu hỏi thuộc lĩnh vực đó

$$\text{ĐHLLV} = \frac{\text{Tổng điểm các câu hỏi thuộc lĩnh vực}}{\text{Tổng số câu hỏi thuộc lĩnh vực}} \quad (V)$$

- Điểm hài lòng chung (ĐHLC) là trung bình cộng của các ĐHLĐT

$$\text{ĐHLC} = \frac{\text{ĐHLĐT}_1 + \dots + \text{ĐHLĐT}_m + \dots}{\text{Tổng số đối tượng}} \quad (VI)$$

Ví dụ, trả lời của 6 đối tượng khảo sát cho 5 câu hỏi được mô tả như bảng sau:

Đối tượng	Câu 1	Câu 2	Câu 3	Câu 4	Câu 5	ĐHLĐT	TLHLĐT
a	3	4	2	5	5	3.80	60
b	2	4	5	1	3	3.00	40
c	3	5	5	4	1	3.60	60
d	4	4	5	4	5	4.40	100
e	3	4	3	4	5	3.80	60
f	4	5	4	4	4	4.20	100
ĐHLCH	3.17	4.33	4.00	3.67	3.83		
ĐHLC						3.80	
TLHLC							70.00
TLHKTD							33.33

$$\text{ĐHLĐT } a = \frac{3+4+2+5+5}{5} = 3.8$$

$$\text{ĐHLCH 1} = \frac{3 + 2 + 3 + 4 + 3 + 4}{6} = 3.17$$

$$\text{ĐHLC} = \frac{3.8 + 3 + 3.6 + 4.4 + 3.8 + 4.2}{6} = 3.8$$

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

- Tỷ lệ hài lòng của đối tượng (TLHLĐT) là tỷ lệ phần trăm những câu hỏi có điểm 4 và 5:

$$\text{TLHLĐT} = \frac{\text{Tổng câu hỏi 4 điểm} + \text{tổng câu hỏi 5 điểm}}{\text{Tổng số câu hỏi}} * 100 \quad (\text{VII})$$

- Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC) là trung bình cộng TLHLĐT

$$\text{TLHLC} = \frac{\text{TLHLĐT}_1 + \dots + \text{TLHLĐT}_m}{\text{Tổng số đối tượng}} \quad (\text{VIII})$$

- Tỷ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD) là tỷ lệ phần trăm đối tượng lựa chọn từ 4 trở lên với tất cả câu hỏi

$$\text{TLHLTD} = \frac{\text{Tổng số người có 4, 5 điểm ở tất cả các câu hỏi}}{\text{Tổng số đối tượng}} * 100 \quad (\text{VIII})$$

Ví dụ, ở bảng trên:

$$\text{TLHLĐT}_a = \frac{3}{5} * 100 = 60\%$$

$$\text{TLHLC} = \frac{60 + 40 + 60 + 100 + 60 + 100}{6} = 70\%$$

$$\text{TLHLTD} = \frac{2}{6} * 100 = 33.33\%$$

Riêng đối với cấp THPT, có 2 loại phiếu dành cho CMHS 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. Vì vậy, các loại điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng được tính là trung bình công của hai đối tượng này.

#### 4.4.4. Sự đáp ứng của trường so với mong đợi

Tỷ lệ đáp ứng của trường/ trung tâm 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, Giáo dục thường xuyên, Cao đẳng và Đại học, với trọng số  $W_i$  (là tỉ trọng học sinh, sinh viên công lập của cấp học đó so với tổng số học sinh, sinh viên công lập).

$$\text{ĐHLC} = \sum_{i=1}^6 \text{ĐHLC}_i * W_i \quad (IX)$$

$$\text{ĐHLC} = \sum_{i=1}^6 \text{TLHLC}_i * W_i \quad (X)$$

#### **4.4.5. Phân tích dữ liệu theo tổ/nhóm**

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 phần mềm Excel và SPSS phụ trách việc chỉ đạo nhập dữ liệu và xử lý kết quả khảo sát.*

#### **4.5. Đề cương báo cáo đánh giá**

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:

### **Chương 1. Tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục**

- 1.1. Mục tiêu
- 1.2. Nội dung
- 1.3. Mẫu khảo sát

1.4. Phương pháp thực hiện

1.5. Tổ chức triển khai

## **Chương 2. Kết quả hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công**

2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát (thống kê mô tả các thông tin về đối tượng)

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

2.2.1. Điểm hài lòng

Phân tích, nhận xét về ĐHLLV theo giới, dân tộc, cấp học, huyện

Phân tích, nhận xét về ĐHLC theo giới, dân tộc, cấp học, huyện, tỉnh

2.2.2. Tỷ lệ hài lòng

Phân tích, nhận xét về TLHLC theo giới, dân tộc, cấp học, huyện, tỉnh

Phân tích, nhận xét về TLHLTD theo giới, dân tộc, cấp học, huyện, tỉnh

2.2.3. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi

Phân tích, nhận xét về tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo cấp học, huyện

## **Chương 3. Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công**

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

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

3.3. Giải pháp nâng cao Môi trường giáo dục

3.4. Giải pháp nâng cao chất lượng Hoạt động giáo dục

3.5. Giải pháp nâng cao kết quả học tập

3.6. Bài học kinh nghiệm

### **Phụ lục**

- 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.



## SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

**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:	1. Tiểu học	2. Trung học cơ sở	
	3. Trung học phổ thông	4. Sơ cấp	
	5. Trung cấp	6. Cao đẳng	
	7. Đại học	8. Trên đại học	
	9. Trình độ khác		
e) Nghề nghiệp (viết rõ):			
f) Trường con Ông/Bà đang học:	1. Tên trường:	2. Xã, phường:	
	3. Quận, huyện:	4. Tỉnh:	

**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
<b>A</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>	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, chuyên 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 qui định của trường phù hợp	5	4	3	2	1
<b>B</b>	<b>Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học</b>	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
<b>C</b>	<b>Môi trường giáo dục</b>	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
<b>D</b>	<b>Hoạt động giáo dục</b>	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

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
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
<b>E</b>	<b>Sự phát triển và tiến bộ của con</b>	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 quan hệ xã hội	5	4	3	2	1
<b>F</b>	<b>Đánh giá chung</b>					
23	Nhà trường đáp ứng <b>bao nhiêu % sự mong đợi</b> 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)	.....%				
<b>G</b>	<b>Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục mầm non</b>					
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!*

**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:	1. Tiểu học	2. Trung học cơ sở
	3. Trung học phổ thông	4. Sơ cấp
	5. Trung cấp	6. Cao đẳng
	7. Đại học	8. Trên đại học
	9. Trình độ khác	
e) Nghề nghiệp (viết rõ):		
f) Trường con Ông/Bà đang học:	1. Tên trường:	2. Xã, phường:
	3. Quận, huyện:	4. Tỉnh:

**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 chỉ khoanh tròn 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
<b>A</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>	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, chuyên 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 qui định của trường, hội CMHS phù hợp	5	4	3	2	1
<b>B</b>	<b>Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học</b>	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 HS an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản	5	4	3	2	1
<b>C</b>	<b>Môi trường giáo dục</b>	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	Môi 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 HS	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, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
<b>D</b>	<b>Hoạt động giáo dục</b>	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

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
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 HS	5	4	3	2	1
<b>E</b>	<b>Sự phát triển và tiến bộ của con</b>	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
<b>F</b>	<b>Đánh giá chung</b>					
25	Nhà trường đáp ứng <b>bao nhiêu % sự mong đợi</b> 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)	.....%				
<b>G</b>	<b>Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục</b>					
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!**

**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:		1. Tiểu học	2. Trung học cơ sở
		3. Trung học phổ thông	4. Sơ cấp
		5. Trung cấp	6. Cao đẳng
		7. Đại học	8. Trên đại học
		9. Trình độ khác	
e) Nghề nghiệp (viết rõ):			
f) Trường con Ông/Bà đang học:		1. Tên trường:	2. Xã, phường:
		3. Quận, huyện:	4. Tỉnh:

**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 chỉ khoanh tròn 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
<b>A</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>	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, chuyên 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 qui định trường, hội CMHS phù hợp	5	4	3	2	1
<b>B</b>	<b>Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học</b>	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 HS an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản	5	4	3	2	1
<b>C</b>	<b>Môi trường giáo dục</b>	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 HS	5	4	3	2	1
14	Môi trường tự nhiên đầy đủ ánh sáng, bóng mát, thoáng đãng	5	4	3	2	1
15	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
<b>D</b>	<b>Hoạt động giáo dục</b>	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

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
19	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng	5	4	3	2	1
20	Việc phụ đạo HS 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 HS	5	4	3	2	1
<b>E</b>	<b>Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của con</b>	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 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 của trẻ em;...	5	4	3	2	1
<b>F</b>	<b>Đánh giá chung</b>					
26	Nhà trường đáp ứng <b>bao nhiêu % sự mong đợi</b> 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)	.....%				
<b>G</b>	<b>Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục</b>					
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!*

**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CHA MẸ 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 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:	1. Tiểu học	2. Trung học cơ sở
	3. Trung học phổ thông	4. Sơ cấp
	5. Trung cấp	6. Cao đẳng
	7. Đại học	8. Trên đại học
	9. Trình độ khác	
e) Nghề nghiệp (viết rõ):		
f) Trường con Ông/Bà đang học:	1. Tên trường:	2. Xã, phường:
	3. Quận, huyện:	4. Tỉnh:

**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 chỉ khoanh tròn 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
<b>A</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>	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, chuyên 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 qui định trường, hội CMHS phù hợp	5	4	3	2	1
<b>B</b>	<b>Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học</b>	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 HS an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản	5	4	3	2	1
<b>C</b>	<b>Môi trường giáo dục</b>	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 HS	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, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
<b>D</b>	<b>Hoạt động giáo dục</b>	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

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
19	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập đa dạng	5	4	3	2	1
20	Việc phụ đạo HS yếu kém, bồi dưỡng học sinh giỏi hiệu quả	5	4	3	2	1
21	Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, sâu sát và tư vấn tốt cho HS	5	4	3	2	1
<b>E</b>	<b>Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của con</b>	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 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; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; quyền dân chủ và bình đẳng;...	5	4	3	2	1
<b>F</b>	<b>Đánh giá chung</b>					
26	Nhà trường đáp ứng <b>bao nhiêu % sự mong đợi</b> 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)	.....%				
<b>G</b>	<b>Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục</b>					
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 con:					

*Cảm ơn Ông/Bà đã tham gia trả lời!*



**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) Em đang học:	1. Lớp 10	2. Lớp 11
	3. Lớp 12	
e) Trường em đang học:	1. Tên trường:	2. Xã, phường:
	3. Quận, huyện:	4. Tỉnh:

**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
<b>A</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>	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, chuyên 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>B</b>	<b>Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học</b>	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 lượng, chất lượng, loại	5	4	3	2	1
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 HS an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản	5	4	3	2	1
<b>C</b>	<b>Môi trường giáo dục</b>	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, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
<b>D</b>	<b>Hoạt động giáo dục</b>	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 HS yếu kém, 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 HS	5	4	3	2	1
20	Hoạt động giáo dục hướng nghiệp giúp am hiểu nghề nghiệp	5	4	3	2	1

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
<b>E</b>	<b>Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của Em</b>	5	4	3	2	1
21	Em tiên 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
<b>F</b>	<b>Đánh giá chung</b>					
26	Nhà trường đáp ứng <b>bao nhiêu % sự mong đợi</b> 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)	.....%				
<b>G</b>	<b>Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục</b>					
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!*

TRƯỜNG .....

**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN SINH VIÊN CAO ĐẲNG SƯ PHẠM VÀ ĐẠI 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, Trường ..... tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của trường. Những ý kiến quý báu của Anh/Chị sẽ giúp chúng tôi 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) Đang học:	1. Năm thứ nhất	2. Năm thứ hai
	3. Năm thứ ba	4. Năm thứ tư
	5. Năm thứ năm	6. Khác (ghi rõ):
e) Trường, khoa Anh/Chị đang học:	1. Tên:	2. Tỉnh:
	3. Ngành học:	4. Khoa:

**PHẦN II: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

Anh/Chị **hài lòng như thế nào** đối với các dịch vụ giáo dục ở trường mình 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
<b>A</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>	5	4	3	2	1
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời	5	4	3	2	1
2	Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	5	4	3	2	1
3	Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp	5	4	3	2	1
4	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) tốt	5	4	3	2	1
<b>B</b>	<b>Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học</b>	5	4	3	2	1
5	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, quạt điện, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
6	Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...) hỗ trợ tốt công tác đào tạo	5	4	3	2	1
7	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị, thời gian phục vụ	5	4	3	2	1
8	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
<b>C</b>	<b>Môi trường đào tạo</b>	5	4	3	2	1
9	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	5	4	3	2	1
10	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...	5	4	3	2	1
11	Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn, ... cho sinh viên	5	4	3	2	1
12	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	5	4	3	2	1
13	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
<b>D</b>	<b>Hoạt động giáo dục</b>	5	4	3	2	1
14	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	5	4	3	2	1
15	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho sinh viên	5	4	3	2	1

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
16	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, khách quan	5	4	3	2	1
17	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	5	4	3	2	1
<b>E</b>	<b>Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân</b>	5	4	3	2	1
18	Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	5	4	3	2	1
19	Anh/Chị tiên bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	5	4	3	2	1
20	Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	5	4	3	2	1
21	Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	5	4	3	2	1
22	Anh/Chị thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; tôn trọng quyền con người	5	4	3	2	1
<b>F</b>	<b>Đánh giá chung</b>					
23	Nhà trường đáp ứng <b>bao nhiêu % sự mong đợi</b> của Anh/Chị trước khi đi học? (điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của bản thân)	.....%				
<b>G</b>	<b>Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục</b>					
24	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
25	Cơ sở vật chất:					
26	Môi trường giáo dục:					
27	Hoạt động giáo dục:					
28	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân:					

*Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!*

