

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 9 năm 2023

## KẾ HOẠCH

### **Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của CMHS và HS đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2022-2023**

Căn cứ công văn số 178/KH-SGDĐT ngày 13 tháng 01 năm 2023 của Sở Giáo dục và đào tạo TP.HCM về Kế hoạch Thực hiện công tác cải cách hành chính trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo năm 2023;

Trường THPT Chuyên NK TDTT Nguyễn Thị Định xây dựng Kế hoạch Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của CMHS và HS đối với dịch vụ giáo dục công trong năm học 2022-2023 như sau:

#### **I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU**

##### **1. Mục tiêu**

- 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, của người học).
- Công bố mức độ hài lòng của CMHS và HS đối với dịch vụ giáo dục công của nhà trường.
- Kiến nghị với các cơ quan quản lý 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.

##### **2. Yêu cầu**

- Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của CMHS và HS đối với dịch vụ giáo dục công của nhà trường 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.

#### **II. ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN, SỐ LƯỢNG KHẢO SÁT**

- Đối tượng: CMHS và HS trường THPT Chuyên NK TDTT Nguyễn Thị Định.

- Thời gian: Từ ngày 18 tháng 9 năm 2023 đến ngày 22 tháng 9 năm 2023.
- Số lượng khảo sát: K7, K8, K9 + K11 + K12, mỗi khối khảo sát 100 CMHS và 100 HS.

#### IV. THÀNH PHẦN HỘI ĐỒNG KHẢO SÁT

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| - Ông Lê Quang Ninh – HT            | Chủ tịch     |
| - Ông Nguyễn Uy Đức – PHT           | Phó chủ tịch |
| - Bà Tạ Thị Hoàng Yến – KTCN KTHCS  | Thành viên   |
| - Bà Huỳnh Thị Ngọc Như – KTCN K11  | Thành viên   |
| - Bà Bùi Thị Liễu Trang – KTCN K12  | Thành viên   |
| - GVCN các lớp K7, K8, K9, K11, K12 | Thành viên   |
| - Bà Phạm Thị Anh Đào – TTCM Tổ Tin | Thành viên   |
| - Bà Phạm Thị Chuyên – Nhân viên    | Thành viên   |

#### V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

##### 1. Kế hoạch thời gian

- Ngày 18/9/2023: Họp Hội đồng khảo sát, thông qua Kế hoạch và Phiếu khảo sát.
- Ngày 19/9/2023-22/9/2023: GVCN các lớp triển khai Phiếu khảo sát đến CMHS và HS.
- Ngày 22/9/2023: GVCN các lớp thu Phiếu khảo sát gửi về bộ phận tổng hợp.
- Ngày 23/9/2023-26/9/2023: xử lý kết quả khảo sát.
- Ngày 7/9/2023: công bố kết quả khảo sát và hoàn thành Báo cáo tổng kết.

##### 2. Phân công nhiệm vụ

- Ông Nguyễn Uy Đức – PHT phụ trách xây dựng KH khảo sát và xây dựng Phiếu khảo sát trình Hội đồng khảo sát phê duyệt và tiến hành khảo sát.
- GVCN các lớp K7, K8, K9, K11 và K12 hỗ trợ triển khai phiếu khảo sát đến CMHS và HS. Sau đó thu phiếu khảo sát và nộp về bộ phận tổng hợp và xử lý số liệu khảo sát.
- Bà Phạm Thị Anh Đào và bà Phạm Thị Chuyên thực hiện công tác thu phiếu khảo sát và xử lý số liệu khảo sát.

Trên đây là Kế hoạch Khảo sát, đánh giá sự hài lòng của CMHS và HS đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2022-2023 của trường THPT Chuyên NK TDTT Nguyễn Thị Định. Các bộ phận liên quan căn cứ thực hiện theo nhiệm vụ được phân công và kế hoạch của nhà trường./.

##### Nơi nhận:

- CBQL;
- Bộ phận liên quan (để thực hiện);
- Lưu VT.



Lê Quang Ninh



# SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

## 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, chuyển trường đầy đủ, kịp thời   |              |          |             |                |                    |
| 2        | Thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện            |              |          |             |                |                    |
| 3        | Mức học phí theo quy định Nhà nước phù hợp                      |              |          |             |                |                    |
| <b>B</b> | <b>Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học</b>                   | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |
| 4        | Phòng học đáp ứng diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện... |              |          |             |                |                    |
| 5        | Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao đáp ứng diện tích, bóng mát  |              |          |             |                |                    |
| 6        | Khu vực vệ sinh cho HS an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản     |              |          |             |                |                    |
| <b>C</b> | <b>Hoạt động giáo dục</b>                                       | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |
| 7        | Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả    |              |          |             |                |                    |
| 8        | Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, sâu sát và tư vấn tốt cho HS    |              |          |             |                |                    |
| <b>D</b> | <b>Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân</b>             | 5            | 4        | 3           | 2              | 1                  |



| TT       | Tiêu chí đánh giá                                                                                                                                                       | Rất<br>hài<br>lòng | Hài<br>lòng | Bình<br>thường | Không<br>hài<br>lòng | Rất<br>không<br>hài<br>lòng |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|----------------|----------------------|-----------------------------|
|          | <b>của con</b>                                                                                                                                                          |                    |             |                |                      |                             |
| 9        | Con tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức                                                                                                               |                    |             |                |                      |                             |
| 10       | Con có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn                                                                                                               |                    |             |                |                      |                             |
| 11       | Con thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; quyền dân chủ và bình đẳng;...                                                           |                    |             |                |                      |                             |
| <b>E</b> | <b>Đánh giá chung</b>                                                                                                                                                   |                    |             |                |                      |                             |
| 12       | 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) | .....%             |             |                |                      |                             |
| <b>F</b> | <b>Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục</b>                                                                                                           |                    |             |                |                      |                             |
| 13       | Tiếp cận dịch vụ giáo dục:                                                                                                                                              |                    |             |                |                      |                             |
| 14       | Cơ sở vật chất:                                                                                                                                                         |                    |             |                |                      |                             |
| 15       | Hoạt động giáo dục:                                                                                                                                                     |                    |             |                |                      |                             |
| 16       | 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<br>hài<br>lòng | Hài<br>lòng | Bình<br>thường | Không<br>hài<br>lòng | Rất<br>không<br>hài<br>lòng |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|----------------|----------------------|-----------------------------|
| <b>A</b> | <b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>                                                     | 5                  | 4           | 3              | 2                    | 1                           |
| 1        | Cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyển trường đầy đủ, kịp thời                        |                    |             |                |                      |                             |
| 2        | Thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện                                 |                    |             |                |                      |                             |
| 3        | Địa điểm của trường học gần nhà, đi lại thuận tiện, an toàn...                       |                    |             |                |                      |                             |
| <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        | Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao đáp ứng diện tích, bóng mát                       |                    |             |                |                      |                             |
| 6        | Khu vực vệ sinh cho HS an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản                          |                    |             |                |                      |                             |
| <b>C</b> | <b>Hoạt động giáo dục</b>                                                            | 5                  | 4           | 3              | 2                    | 1                           |
| 7        | Phương pháp dạy học của giáo viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả                         |                    |             |                |                      |                             |
| 8        | Giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình, sâu sát và tư vấn                                    |                    |             |                |                      |                             |



|          | tốt cho HS                                                                                                                                                       |          |          |          |          |          |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>D</b> | <b>Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của Em</b>                                                                                                       | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 9        | Em tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức                                                                                                         |          |          |          |          |          |
| 10       | Em có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn                                                                                                         |          |          |          |          |          |
| 11       | Em có thể định hướng nghề nghiệp tương lai của bản thân                                                                                                          |          |          |          |          |          |
| 12       | Em thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; quyền dân chủ và bình đẳng;...                                                     |          |          |          |          |          |
| <b>E</b> | <b>Đánh giá chung</b>                                                                                                                                            |          |          |          |          |          |
| 13       | 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) | .....%   |          |          |          |          |
| <b>F</b> | <b>Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục</b>                                                                                                    |          |          |          |          |          |
| 14       | Tiếp cận dịch vụ giáo dục:                                                                                                                                       |          |          |          |          |          |
| 15       | Cơ sở vật chất:                                                                                                                                                  |          |          |          |          |          |
| 16       | Hoạt động giáo dục:                                                                                                                                              |          |          |          |          |          |
| 17       | Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của học sinh:                                                                                                       |          |          |          |          |          |

**Cảm ơn Em đã tham gia trả lời!**