

Số: /KH-ĐHHL

Ninh Bình, ngày tháng 5 năm 2026

KẾ HOẠCH

Khảo sát đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026

Thực hiện Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/7/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Đề án "Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2023 -2030"; Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Bộ công cụ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công; Công văn số 2637/BGDĐT-VP ngày 15/5/2026 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công; Trường Đại học Hoa Lư xây dựng Kế hoạch đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026, cụ thể như sau:

I. Mục tiêu, yêu cầu

1. Mục tiêu chung

Đo lường mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công nhằm đánh giá một cách khoa học, minh bạch và khách quan chất lượng dịch vụ của cơ sở giáo dục công. Kết quả khảo sát là cơ sở để Nhà trường xác định nhu cầu, mong muốn, nguyện vọng của người học để có giải pháp cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người học và đảm bảo sự hài lòng của người học, thực hiện tốt hơn quá trình đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo.

b) Mục tiêu cụ thể:

- Xác định được mức độ hài lòng đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục;
- Xác định được mức độ hài lòng đối với cơ sở vật chất;
- Xác định được mức độ hài lòng đối với môi trường đào tạo;
- Xác định được mức độ hài lòng đối với hoạt động đào tạo;
- Xác định được mức độ hài lòng đối với kết quả đào tạo;
- Đánh giá chung;
- Kiến nghị với các cơ quan quản lý các cấp một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo.

2. Yêu cầu

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người học 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.

II. Phạm vi, đối tượng

1. Phạm vi

Thực hiện khảo sát tại 05 khoa trực thuộc Trường Đại học Hoa Lư: Khoa Sư phạm Tiểu học – Mầm non; Khoa Kinh tế; Khoa Văn hóa – Du lịch; Khoa Sư phạm Trung học; Khoa Ngoại ngữ- Công nghệ thông tin.

2. Đối tượng

Sinh viên hệ chính quy tại 05 khoa trực thuộc Trường Đại học Hoa Lư: Khoa sư phạm Tiểu học – Mầm non; Khoa Kinh tế; Khoa Văn hóa – Du lịch; Khoa Sư phạm Trung học; Khoa Ngoại ngữ - Công nghệ thông tin.

3. Hình thức, cách thức, địa điểm khảo sát, thu thập dữ liệu

- Khảo sát bằng phiếu đối với đối tượng khảo sát;
- Địa điểm khảo sát tại Trường Đại học Hoa Lư;
- Phiếu khảo sát sau khi thu thập dữ liệu được đóng thành từng túi riêng;
- Thu thập dữ liệu, phân tích dữ liệu và báo cáo.

4. Nội dung khảo sát

Theo bộ công cụ khảo sát tại và tài liệu hướng dẫn tại Quyết định số 3871/QĐ - BGDDT ngày 05/12/2024 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Bộ công cụ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công và Công văn số 2637/BGDDT-VP ngày 15/5/2026 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, cụ thể: Sử dụng phiếu P6 (*có mẫu phiếu đính kèm*) dành cho sinh viên cao đẳng, đại học và học viện.

5. Cấu trúc phiếu hỏi

Phiếu hỏi khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gồm 2 phần:

Phần 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, lớp/năm đang học và trường đang theo học.

Phần II: Đánh giá sự hài lòng đối với 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

C. Môi trường đào tạo

D. Hoạt động đào tạo

E. Kết quả đào tạo

F. Đánh giá chung

G. Đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo

Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với nhiều câu hỏi (từ 3 đến 7 câu) nhằm xác định mức độ hài lòng của người trả lời đối với 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 công.

6. Hướng dẫn trả lời phiếu

Đối với các câu hỏi trong phần I: Thông tin chung về người trả lời

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, lớp/năm đang học và điền thông tin chi tiết vào chỗ đối với các câu hỏi về năm sinh, nghề nghiệp, dân tộc và trường đang theo học.

Đối với các câu hỏi trong phần II: Đánh giá sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công

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 chỉ khoanh tròn vào một ô tương ứng phù hợp với cảm nhận của bản thân.

Đối với mỗi câu hỏi trong phần F – người trả lời ghi số phần trăm mức độ đáp ứng của nhà trường đối với sự mong đợi của người trả lời phiếu.

7. Chọn sinh viên tham gia khảo sát (mẫu khảo sát)

Bước 1: Chọn sinh viên hệ chính quy tại 05 khoa trực thuộc Trường Đại học Hoa Lư: Khoa sư phạm Tiểu học – Mầm non; Khoa Kinh tế; Khoa Văn hóa – Du lịch; Khoa Sư phạm Trung học; Khoa Ngoại ngữ- Công nghệ thông tin để tiến hành khảo sát.

Bước 2: Trong mỗi khoa đã chọn sẽ tiến hành chọn ngẫu nhiên số sinh viên trong khoa để khảo sát theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống như sau:

a) Tính cỡ mẫu n

Với N là tổng số sinh viên toàn khoa (tính tại thời điểm khảo sát) và sai số e cho phép 5% (hay độ tin cậy 95% trở lên), cỡ mẫu n là số lượng đối tượng được chọn khảo sát được tính theo công thức:

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

(kết quả n được làm tròn theo nguyên tắc thông thường)

b) Tính khoảng cách k của mẫu theo công thức:

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

(giá trị k chỉ lấy phần nguyên. Ví dụ: kết quả k tính theo công thức trên có giá trị là 23,2; 23,5... hay 23,8 cũng chỉ chọn giá trị k là 23)

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 của khoa và sắp thứ tự từ 1 đến N ,
- Chọn ngẫu nhiên một số bất kỳ m_1 sao cho $1 < m_1 < k$. 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.

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

8. Thành lập Hội đồng khảo sát

Nhà trường thành lập Hội đồng khảo sát, gồm: Chủ tịch Hội đồng, Phó Chủ tịch Hội đồng, Thư ký, Ủy viên, Tổ giúp việc (Tổ thu thập dữ liệu, Tổ phân tích dữ liệu và viết báo cáo).

9. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện kế hoạch được thực hiện theo Quy chế chi tiêu nội bộ; kế hoạch, khối lượng công việc và kinh phí năm học; kinh phí xã hội hóa và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

III. Tổ chức thực hiện

1. Thời gian, tiến độ thực hiện

1.1. Từ 8h00 ngày 22/5/2026: Tập huấn hướng dẫn khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công. Tham mưu Ban hành Kế hoạch khảo sát đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026.

1.2. Từ ngày 25/5/2026 đến ngày 27/5/2026: Thành lập Hội đồng khảo sát và Tổ giúp việc của Hội đồng khảo sát; họp Hội đồng phân công, thống nhất triển khai kế hoạch khảo sát.

1.3. Từ ngày 28/5/2026 đến ngày 9/6/2026: Tổ chức thu thập ý kiến của sinh viên. Thu phiếu khảo sát về Phòng Đảm bảo chất lượng.

1.4. Từ ngày 10/6/2026 đến ngày 19/6/2026: Tổng hợp thu thập dữ liệu, phân tích, xử lý kết quả phiếu khảo sát.

1.5. Từ ngày 20/6/2026 đến ngày 03/7/2026: Viết báo cáo và báo cáo kết quả khảo sát xác định chỉ số hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công về Bộ Giáo dục và Đào tạo theo quy định.

2. Phân công nhiệm vụ

2.1. Phòng Tổ chức – Thanh tra

Phối hợp với Phòng Chính trị và Công tác học sinh sinh viên tham mưu các quyết định thành lập Hội đồng khảo sát và các Tổ giúp việc của Hội đồng khảo sát theo quy định.

2.2. Phòng Chính trị và Công tác học sinh sinh viên

Chủ trì, phối hợp các đơn vị tham mưu với Nhà trường ban hành Kế hoạch Khảo sát đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026. Phối hợp các đơn vị có liên quan tham mưu thành lập Hội đồng khảo sát và các Tổ giúp việc của Hội đồng khảo sát. Phối hợp với Hội đồng khảo sát và các đơn vị theo dõi, đôn đốc triển khai thực hiện hoàn thành đợt khảo sát theo quy định. Phối hợp với Phòng Tài chính tham mưu kinh phí phục vụ hoạt động khảo sát. Phối hợp thực hiện các nhiệm vụ theo yêu cầu của Hội đồng khảo sát.

2.3. Phòng Đảm bảo chất lượng

Chủ trì, làm đầu mối phối hợp với các đơn vị, các thành viên Hội đồng khảo sát triển khai thực hiện theo kế hoạch, thu thập dữ liệu, phân tích, xử lý kết quả khảo sát, viết báo cáo và báo cáo kết quả khảo sát xác định Chỉ số hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công gửi lãnh đạo Nhà trường và Bộ Giáo dục và Đào tạo theo quy định. Phối hợp các đơn vị có liên quan tham mưu thành lập Hội đồng khảo sát và các Tổ giúp việc của Hội đồng khảo sát. Phối hợp thực hiện các nhiệm vụ theo yêu cầu của Hội đồng khảo sát.

2.4. Phòng Tài chính

Phối hợp các đơn vị có liên quan tham mưu kinh phí phục vụ hoạt động khảo sát. Phối hợp thực hiện các nhiệm vụ theo yêu cầu của Hội đồng khảo sát.

2.5. Các đơn vị thuộc và trực thuộc

Phối hợp với Hội đồng khảo sát và các đơn vị, cá nhân có liên quan để triển khai hoàn thành hoạt động khảo sát theo đúng Kế hoạch.

2.6. Các thành viên Hội đồng khảo sát

Thực hiện nghiêm theo sự phân công của Hội đồng khảo sát.

Trên đây là Kế hoạch khảo sát đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026. Nhà trường yêu cầu các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh báo cáo về Ban Giám hiệu (*Qua phòng Chính trị và Công tác học sinh, sinh viên*) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị trực thuộc và trực thuộc;
- Lưu: VT, CT&CTHSSV.

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

Dương Trọng Luyện