

KẾ HOẠCH

Khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

Căn cứ Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/7/2023 của Bộ trưởng 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”;

Căn cứ kế hoạch số 240/KH-BGDĐT ngày 08/3/2024 triển khai thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, giai đoạn 2023 – 2030” năm 2024;

Căn cứ 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;

Căn cứ Công văn số 2637/BGDĐT-VP ngày 15/5/2026 hướng dẫn khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Trường Đại học Sư phạm TĐTT Hà Nội tổ chức khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, áp dụng đối với người học trình độ đào tạo hệ đại học chính quy các ngành GDTC, HLTT, GDQP&AN với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH TỰ ĐÁNH GIÁ

1.1. Mục đích

- Khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường;

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người học là cơ sở để nhà trường xác định nhu cầu, nguyện vọng của người học để có những biện pháp khắc phục tồn tại, hạn chế, định hướng những nội dung cần ưu tiên nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học và đảm bảo sự hài lòng của người học;

- Báo cáo kết quả cho Bộ Giáo dục và Đào tạo trong khuôn khổ Công văn số 2637/BGDĐT-VP ngày 15/5/2026 hướng dẫn khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

1.2. Yêu cầu

- Phối hợp thực hiện chặt chẽ giữa các đơn vị liên quan, thực hiện nghiêm túc và đúng tiến độ của kế hoạch đề ra;

- Bảo đảm tính khoa học, chính xác, khách quan, trung thực, tuân thủ nghiêm túc quy trình chọn mẫu, xác định cỡ mẫu, hướng dẫn trả lời phiếu hỏi, chỉnh lý, xử lý, phân tích phiếu và viết báo cáo tổng kết, làm rõ ưu điểm và hạn chế của hoạt động cung ứng dịch vụ giáo dục công lập;



- Tạo điều kiện, cơ hội cho người học tham gia vào quá trình xây dựng, tổ chức thực hiện chính sách và giám sát đối với dịch vụ giáo dục.

II. PHẠM VI, THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM VÀ ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

Việc triển khai điều tra xã hội học để tổ chức khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, được thực hiện trong phạm vi và đối tượng như sau:

2.1. Phạm vi

Đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện tại trường Đại học Sư phạm TĐTT Hà Nội, đối với sinh viên trình độ đào tạo đại học chính quy 4 khóa các ngành GDTC, HLTT, GDQPAN.

2.2. Thời gian

Thời gian thực hiện từ ngày 20/5/2026 đến 3/7/2026

2.3. Địa điểm

Hội trường A, Trường Đại học sư phạm Thể dục Thể thao Hà Nội

2.4. Đối tượng

Để tiến hành khảo sát đối tượng được lựa chọn là 5 khoa của 3 ngành học, đảm bảo số lượng sinh viên (**dự kiến**) đông, trung bình và ít, cụ thể:

TT	Ngành học	Số lượng sinh viên	Đối tượng khảo sát Sinh viên các Khoa
1	GDTC	916	1. Khoa BC – BD – BR 2. Khoa ĐK – TD
2	HLTT	713	3. Khoa Võ – Bơi – Cờ 4. Khoa CL – BB – QV
3	GDQPAN	86	5. Khoa GDQPAN
Tổng		1715	

III. KẾ HOẠCH THỰC HIỆN

TT	Nội dung công việc	Thời gian	Đơn vị thực hiện
1.	Nghiên cứu, tham mưu ra quyết định thành lập hội đồng, tổ thu thập dữ liệu, tổ thư ký phân tích dữ liệu và viết báo cáo trình BGH phê duyệt.	20 - 23/5/2026	P. KT&ĐBCL
2.	Nghiên cứu, xây dựng kế hoạch thực hiện, lập dự trù kinh phí (nếu có), họp phân công nhiệm vụ và tổ chức thực hiện, trình BGH phê duyệt	24 - 26/5/2026	P. KT&ĐBCL
3.	Nghiên cứu quy định, quy chế, bộ tiêu chuẩn kiểm định CSGD, CTĐT theo tiêu chuẩn trong nước, phù hợp với công tác đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công	27 - 29/5/2026	P. KT&ĐBCL

TT	Nội dung công việc	Thời gian	Đơn vị thực hiện
4.	Thu thập dữ liệu thông tin danh sách, số lượng sinh viên các ngành GDTC, HLTT, GDQPAN, lựa chọn 5 khoa để tổ chức khảo sát	30/5 - 02/6/2026	P.KT&ĐBCL và P.QLĐT-KH&HTQT, Ban chủ nhiệm
5.	Tập hợp, kiểm tra, cập nhập dữ liệu, danh sách người học theo lớp chuyên ngành, phân loại theo khoa chuyên ngành các khóa 54, 55, 56,57 ngành GDTC, HLTT, GDQPAN và chuẩn hóa dữ liệu đăng nhập trên phần mềm	03/- 07/6/2026	P.KT&ĐBCL và P.QLĐT-KH&HTQT, Tổ cập nhập phần mềm và tổ xử lý dữ liệu
6.	Kiểm tra, rà soát và cập nhập đồng bộ dữ liệu người học theo lớp chuyên ngành vào phần mềm và kết nối dữ liệu chuẩn bị cho công tác khảo sát	08-10/6/2026	P.KT&ĐBCL và P.QLĐT-KH&HTQT Tổ thư ký và xử lý dữ liệu
7.	Thông báo toàn trường: Trưởng khoa, giảng viên, cố vấn học tập, ban chủ nhiệm và cán bộ lớp tổ chức phổ biến, quán triệt đến người học theo danh sách về mục tiêu, quy trình, thời gian triển khai công tác đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công.	11-13/6/2026	P.KT&ĐBCL Ban chỉ đạo, trưởng các khoa, giảng viên, cố vấn học tập, Ban chủ nhiệm và toàn thể người học (<i>Thông báo tới các đơn vị trong toàn trường</i>)
8.	Tổ chức, triển khai khảo sát (đăng ký lịch tuần	14-18/6/2026	P.KT&ĐBCL, P.QLĐT-KH&HTQT, Tổ thu thập dữ liệu
9.	Xử lý dữ liệu khảo sát	19- 24/6/2026	P.KT&ĐBCL và Tổ thư ký
10.	Viết báo cáo tổng hợp, trình Ban Giám hiệu	25- 30/6/2026	BGH, P.KT&ĐBCL và Tổ thư ký
11.	Hoàn thiện báo cáo tổng hợp trình BGH phê duyệt gửi các đơn vị liên quan trong toàn trường	01- 03/7/2026	BGH P.KT&ĐBCL
12.	Báo cáo kết quả về Bộ GDĐT	Ngày 04/7	Tổ thư ký, Ban chỉ đạo

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Có dự trù kinh phí kèm theo

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Phòng P.KT&ĐBCL là đơn vị chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai kế hoạch.

Phòng QLĐT-KH&HTQT phối hợp cung cấp thông tin liên quan theo yêu cầu để thực hiện kế hoạch.

Phòng Hành chính tổng hợp, Đoàn thanh niên, các Khoa, Trung tâm, bộ môn, bộ

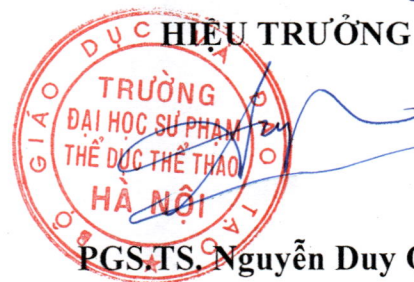
phận công tác sinh viên phối hợp Ban chủ nhiệm, cố vấn học tập tuyên truyền, phổ biến, quán triệt, thực hiện nghiêm chỉnh quyền và nghĩa vụ của sinh viên, cung cấp các thông tin liên quan phục vụ quá trình đo lường sự hài lòng của người học.

Mọi thông tin xin liên lạc Bộ phận thường trực công tác khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công của nhà trường (Ông Lê Học Liêm) - Trưởng phòng P.KT&ĐBCL, số điện thoại 0934.388.388

Công tác khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường là nhiệm vụ rất quan trọng, đề nghị các đơn vị, người học thực hiện đúng theo kế hoạch của Nhà trường ./.

Nơi nhận:

- Các PHT (đề c/đ);
- Các đơn vị liên quan (đề t/h);
- Các khóa ĐHCQ (đề t/h);
- Đăng tải trên website;
- Lưu: VT, P.KT&ĐBCL.



PGS.TS. Nguyễn Duy Quyết



TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM THỂ DỤC THỂ THAO HÀ NỘI

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN SINH VIÊN CÁC KHÓA ĐẠI HỌC CHÍNH QUY ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động đào tạo, đáp ứng nhu cầu người học, Trường Đại học Sư phạm TDTT Hà Nội tổ chức khảo sát sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục của trường. Những ý kiến quý báu của Anh/Chị sẽ giúp chúng tôi tìm ra giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Chúng tôi đảm bảo những thông tin mà Anh/Chị cung cấp sẽ chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

Xin trân trọng cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

(Khoanh vào 1 phương án trả lời phù hợp nhất hoặc điền thông tin vào chỗ trống)

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 trường:.....	2. Tỉnh/thành phố:.....
	3. Ngành học:.....	4. Khoa:.....

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Anh/chị **hài lòng ở mức độ nào** đối với các dịch vụ giáo dục ở trường mình đang học? (ở mỗi nội dung chỉ khoanh vào 1 chữ số tương ứng với mức độ hài lòng của Anh/Chị).

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục					
1	Cung cấp thông tin về tuyển sinh và nhập học... đầy đủ, rõ ràng, tin cậy, kịp thời.	5	4	3	2	1
2	Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp	5	4	3	2	1
3	Thủ tục nhập học thuận tiện	5	4	3	2	1
4	Học phí của trường phù hợp	5	4	3	2	1

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
5	Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp	5	4	3	2	1
6	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số...) được thực hiện tốt.	5	4	3	2	1
B	Cơ sở vật chất					
7	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, quạt điện, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
8	Phòng thí nghiệm, phòng/sân tập thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng.	5	4	3	2	1
9	Điều kiện (máy tính, mạng internet...) đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong nhà trường.	5	4	3	2	1
10	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng, thời gian phục vụ hợp lý.	5	4	3	2	1
11	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
C	Môi trường đào tạo					
12	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
13	Hoạt động tư vấn hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo hiệu quả.	5	4	3	2	1
14	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết,...	5	4	3	2	1
15	Cán bộ nhân viên, giảng viên quan tâm, thân thiện, nhiệt tình tư vấn... cho sinh viên	5	4	3	2	1
16	Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng.	5	4	3	2	1
17	Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh.	5	4	3	2	1
D	Hoạt động đào tạo					
18	Việc đào tạo đảm bảo chất lượng và 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	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực hành,... cho sinh viên.	5	4	3	2	1
20	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, công bằng, khách quan.	5	4	3	2	1
21	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin và cơ hội việc làm, giao lưu với nhà tuyển dụng,...).	5	4	3	2	1
E	Kết quả đào tạo					
22	Anh/Chị nắm vững kiến thức chuyên môn, nghề nghiệp	5	4	3	2	1
23	Anh/Chị có năng lực thực hành nghề nghiệp	5	4	3	2	1
24	Anh/Chị có khả năng tự học, sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc	5	4	3	2	1
25	Anh/Chị có khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ	5	4	3	2	1
26	Anh/Chị có tinh thần lập nghiệp	5	4	3	2	1
27	Anh/Chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân	5	4	3	2	1
F	Đánh giá chung					
28	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Anh/Chị trước khi em đi học? (điền từ 0% đến 100%)%				
G	Đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo					
29	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
30	Cơ sở vật chất:					
31	Môi trường đào tạo:					

TT	<i>Tiêu chí đánh giá</i>	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
32	Hoạt động đào tạo:					
33	Kết quả đào tạo:					

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!