

Số: /KH - CĐSP

Hòa Bình, ngày tháng 4 năm 2025

KẾ HOẠCH

Khảo sát Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025 của Trường Cao đẳng Sư phạm Hòa Bình

Căn cứ Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05 tháng 12 năm 2024 của 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;

Căn cứ Quyết định số 2137/QĐ-UBND ngày 30/9/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình về việc ban hành Đề án “Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tỉnh Hòa Bình giai đoạn 2022 - 2025;

Căn cứ Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/4/2025 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công,

Trường Cao đẳng Sư phạm Hòa Bình xây dựng Kế hoạch Khảo sát Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Khảo sát mức độ 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.

- Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công và hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước của các cấp chính quyền tỉnh, đặc biệt là cấp cơ sở. Phát huy sự tham gia của nhân dân vào quá trình xây dựng, thực thi và giám sát việc thực thi chính sách, pháp luật của nhà nước và nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

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 qui 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.

- Cán bộ quản lý, giáo viên không can thiệp, tư vấn làm sai lệch cảm nhận của học sinh, phụ huynh học sinh; có sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các đơn vị liên quan trong quá trình triển khai bảo đảm nghiêm túc, khách quan và đúng tiến độ.

- Xử lý, phân tích và tổng hợp kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công phải đảm bảo tính khoa học, trung thực kết quả đánh giá, phản ánh của người dân thông qua việc sử dụng các dịch vụ giáo dục công.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Phạm vi khảo sát

Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện trên phạm vi trường Cao đẳng Sư phạm Hòa Bình.

2. Đối tượng khảo sát: Sinh viên Cao đẳng chính quy K31, K32, K33.

3. Nội dung khảo sát: Theo bộ câu hỏi của Bộ Giáo dục và Đào tạo

- Cuộc khảo sát thu thập thông tin về mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gồm các nội dung sau:

+ 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.

+ Nội dung khảo sát: Theo bộ câu hỏi đối với từng cấp học.

- Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với nhiều câu hỏi 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.

4. Hình thức khảo sát

Dùng phiếu khảo sát để lấy ý kiến của người được khảo sát, Phiếu khảo sát được thiết kế với nhiều câu hỏi, bộ câu hỏi do Bộ giáo dục và đào tạo cung cấp phù hợp đối với từng đối tượng (Ban hành kèm theo Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05 tháng 12 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo).

(Mẫu phiếu khảo sát theo phụ lục kèm theo)

5. Chọn mẫu khảo sát

Căn cứ tài liệu hướng dẫn tại Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04 tháng 10 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc 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, Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/4/2025 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, Trường Cao đẳng Sư phạm Hòa Bình lựa chọn các lớp, số lượng sinh viên tham gia khảo sát, cụ thể như sau:

TT	Khóa	Lớp	Số lượng học sinh
1	K31	K31A	36
2	K32	K32 A, K32B	67
3	K33	K33A, K33B, K33C, K33D	190

- Chọn sinh viên để khảo sát được tiến hành theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản và được thực hiện như sau:

Bước 1. Tính số lượng cần khảo sát (cỡ mẫu) theo công thức:

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

Trong đó: n là cỡ mẫu; N là số gia đình/học sinh thụ hưởng dịch vụ; e là sai số cho phép (5%)

Bước 2. Tính khoảng cách mẫu:

Khoảng cách mẫu (kí hiệu là k) được tính bằng công thức

$$k = \frac{N}{n}$$

Trong đó N là tổng toàn thể và n là cỡ mẫu

6. Điều tra khảo sát

Thành lập Hội đồng điều tra “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” theo hướng dẫn tại Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT.

Thực hiện điều tra, khảo sát đối với các đơn vị đã được chọn mẫu trên; thống kê tổng hợp số liệu đưa ra kết quả.

III. NỘI DUNG CÔNG VIỆC VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Thành lập Hội đồng điều tra, khảo sát

- Chủ tịch Hội đồng: Lãnh đạo Trường Cao đẳng Sư phạm Hòa Bình.
- Phó Chủ tịch Hội đồng: Lãnh đạo phòng Tổ chức - Thanh tra và Đảm bảo chất lượng.
- Ủy viên Hội đồng: Lãnh đạo phòng Đào tạo - Khảo thí - Khoa học và Công tác sinh viên, Khoa Mầm non, Giảng viên khoa Mầm non
- Ủy viên thư ký: Cán bộ phòng Tổ chức - Thanh tra và Đảm bảo chất lượng.
- Tổ thu thập dữ liệu: Cán bộ phòng Tổ chức - Thanh tra và Đảm bảo chất lượng, Giảng viên khoa Mầm non.
- Tổ phân tích dữ liệu và viết báo cáo: Cán bộ phòng Tổ chức - Thanh tra và Đảm bảo chất lượng, Giảng viên khoa Mầm non, Giảng viên môn Tin học.

2. Lập danh sách sinh viên tham gia khảo sát

- Khoa Mầm non lập danh sách sinh viên tham gia khảo sát.

3. Thời gian thực hiện

- Thời gian khảo sát: bắt đầu từ ngày 5/5/2025 và xong trước ngày 16/5/2025.

- Nhập dữ liệu vào phần mềm, xử lý dữ liệu, viết báo cáo xong trước ngày 31/5/2025.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tổ chức - Thanh tra và Đảm bảo chất lượng

Chủ trì, phối hợp Khoa Mầm non có liên quan triển khai kế hoạch khảo sát, Quyết định thành lập Hội đồng khảo sát, xác định mẫu khảo sát, tổ chức khảo sát, thu thập, tổng hợp kết quả, xây dựng báo cáo theo đúng tiến độ.

2. Khoa Mầm non

- Tổ chức phổ biến, quán triệt, hướng dẫn thực hiện kế hoạch đối với sinh viên hệ Cao đẳng chính quy.

- Phối hợp với Hội đồng khảo sát trong công tác chỉ đạo, giám sát các trường thu thập dữ liệu, triển khai phiếu khảo sát và các nội dung khác theo đúng quy trình của Kế hoạch.

3. Các đơn vị trực thuộc

- Phối hợp với Hội đồng khảo sát trong công tác chỉ đạo, giám sát các trường thu thập dữ liệu, triển khai phiếu khảo sát và các nội dung khác theo đúng quy trình của Kế hoạch.

Trên đây là nội dung của Kế hoạch “Khảo sát Đo lường mức độ hài lòng của của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025 của Trường Cao đẳng Sư phạm Hòa Bình”./.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Website trường;
- Lưu: VT, TC-TTr&ĐBCL (ĐTh).

**KT.HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

Đặng Trọng Nghĩa