

Số: /BC-CĐSP

Hoà Bình, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025 của Trường Cao đẳng Sư phạm Hòa Bình

Căn cứ Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13 tháng 7 năm 2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về 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 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 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;

Căn cứ Kế hoạch số 286/KH-CĐSP ngày 18/4/2025 của Trường Cao đẳng Sư phạm Hòa Bình về khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025.

Trường Cao đẳng Sư phạm Hòa Bình báo cáo kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân (sinh viên) đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025, cụ thể như sau:

I. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

1. Mục đích

- Khảo sát sự hài lòng của người học 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 cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người học để Có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người học và đảm bảo sự hài lòng của người học với chất lượng dịch vụ giáo dục công.

- 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 học 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 lí, xử lí, 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 học đối với dịch vụ giáo dục công phải đảm bảo tính khoa học, trung thực kết quả đánh giá, phản ánh của người học thông qua việc sử dụng các dịch vụ giáo dục công.

3. Mẫu khảo sát

Căn cứ tài liệu hướng dẫn tại 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, 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 học 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

4. Phương pháp thực hiện

- Hội đồng khảo sát tổ chức họp toàn thể các thành viên để phân công nhiệm vụ các thành viên; quán triệt về mục đích, yêu cầu, phương pháp tiến hành khảo sát; tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ khảo sát; cung cấp mẫu phiếu khảo sát đến các đơn vị được chọn tham gia khảo sát; các đơn vị được chọn khảo sát căn cứ điều kiện thực tế đăng ký thời gian tổ chức lấy ý kiến khảo sát báo cáo với Hội đồng.

- Các đơn vị được chọn tham gia khảo sát: Chuẩn bị phòng Có đầy đủ bàn ghế, quạt, ánh sáng, nước uống đảm bảo cho công tác khảo sát đạt kết quả tốt; thông báo lịch khảo sát đến giáo viên chủ nhiệm của các lớp Có học sinh, sinh viên được chọn khảo sát để việc tổ chức khảo sát được đầy đủ và đúng thời gian theo quy định.

5. Tổ chức triển khai

- Hội đồng khảo sát tổ chức khảo sát của các đơn vị cử cán bộ giám sát đến đơn vị giám sát, hỗ trợ công tác tổ chức lấy ý kiến thông qua ghi phiếu hỏi.

- Các đơn vị thu phiếu khảo sát, kiểm tra, đóng gói, niêm phong phiếu khảo sát theo từng đối tượng, từng đơn vị bàn giao về Hội đồng khảo sát cấp ngành.

- Tổ chức nhập dữ liệu phiếu khảo sát vào phần mềm, xử lý dữ liệu, tổng hợp, phân tích và xây dựng báo cáo.

II. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

- Số lượng tham gia khảo sát: 293 sinh viên ngành Giáo dục mầm non
- Số lượng phiếu thu về: 292

- Về giới tính: 100% nữ
- Về dân tộc: Có 83,90% là người học tộc thiểu số.
- Về độ tuổi: từ 19-25: 97,94%; từ 20-36: 2,06%

2. Sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công

Việc khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công được tiến hành thông qua phiếu hỏi với 07 nội dung, cụ thể:

- 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. Kiến nghị, đề xuất.

Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với nhiều câu hỏi (từ 3 đến 7 câu; mỗi câu hỏi được gợi ý trả lời về mức độ hài lòng theo 05 mức độ từ **“Rất không hài lòng”** đến **“Rất hài lòng”** tương ứng với điểm số từ 1 đến 5 điểm) 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 đề thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

2.1. Điểm hài lòng

a. Lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”:

+ Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học... đầy đủ, rõ ràng, tin cậy, kịp thời: Có 286/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 97,94%;

+ Trường Có các phương thức tuyển sinh phù hợp: Có 290/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,31%;

+ Thủ tục nhập học thuận tiện: Có 285/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 97,60%;

+ Học phí của trường phù hợp: Có 284/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 97,26%;

+ Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp: Có 275/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 94,17%;

+ Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (học sinh khuyết tật, con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số...) được thực hiện tốt: Có 281/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 96,23%;

* Điểm hài lòng lĩnh vực A: **4,2055/5**

b. Lĩnh vực “Cơ sở vật chất”:

+ Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng: Có 250/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 85,61%;

+ Điều kiện (máy tính, mạng Internet,...) đáp ứng yêu cầu ứng dụng công

nghệ thông tin và chuyển đổi số trong nhà trường: Có 232/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 79,45%;

+ Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng; thời gian phục vụ hợp lý: Có 222/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 76,02%;

+ Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...: Có 230/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 78,76%.

* Điểm hài lòng lĩnh vực B: **3,3726/5**

c. Lĩnh vực “Môi trường đào tạo”:

+ Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường: Có 278/292 được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 95,20%;

+ Hoạt động tư vấn hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo hiệu quả: Có 276/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 94,52%;

+ Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết,... : Có 282/292 được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 96,57%;

+ Cán bộ nhân viên, giảng viên quan tâm, thân thiện, nhiệt tình, tư vấn,... cho sinh viên: Có 271/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 92,80%;

+ Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng: Có 285/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 97,60%.

+ Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh: Có 282/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 96,57%.

* Điểm hài lòng lĩnh vực C: **3,964/5**

d. Lĩnh vực “Hoạt động đào tạo”:

+ Việc đào tạo bảo đảm chất lượng và hiệu quả: Có 285/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 97,60%;

+ Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực hành,... cho sinh viên: Có 286/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 97,94%;

+ Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, công bằng khách quan: Có 280/292 được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 95,89%;

+ Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin và cơ hội việc làm, giao lưu với nhà tuyển dụng,...): Có 280/292 được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 95,89%;

* Điểm hài lòng lĩnh vực D: **4,0591/5**

e. Lĩnh vực “Kết quả đào tạo”:

+ Anh/Chị nắm vững kiến thức chuyên môn nghề nghiệp: Có 281/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 96,23%;

+ Anh/Chị có năng lực thực hành nghề nghiệp: Có 286/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 97,94%;

+ Anh/Chị có khả năng tự học, sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc: Có 287/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 98,28%;

+ Anh/Chị có khả năng nắm bắt tiên bộ khoa học và công nghệ: Có 285/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 97,60%.

+ Anh/chị có tinh thần lập nghiệp: Có 283/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 96,91%.

+ Anh/Chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân: Có 290/292 người được khảo sát trả lời hài lòng và rất hài lòng, tỷ lệ 99,31%

* Điểm hài lòng lĩnh vực E: **4,0394/5**

* **Điểm hài lòng chung các lĩnh vực: 3,9281/5**

2.2. Tỷ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD)

Kết quả thống kê, xử lý số liệu cho thấy tỷ lệ phần trăm đối tượng được khảo sát có câu trả lời từ 4 điểm trở lên với tất cả các câu hỏi (gọi là “Tỷ lệ hài lòng toàn diện”): 91.63%.

2.3. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi (nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi): 91,63%

(Số liệu chi tiết tại Phụ lục)

2.4. Nhận xét, đánh giá về các chỉ số hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công tại Trường Cao đẳng Sư phạm Hòa Bình

- Kết quả khảo sát cho thấy đây là số liệu tin cậy, khách quan, phản ánh được những tâm tư, nguyện vọng của sinh viên đối với việc cung ứng dịch vụ giáo dục công trong thời gian tới.

- Việc tổ chức khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công bằng hình thức lấy ý kiến trực tiếp thông qua phiếu hỏi đã nhận được sự đồng tình, hợp tác tích cực của sinh viên về công tác cải cách hành chính.

III. Đánh giá và kiến nghị nâng cao chất lượng giáo dục

1. Đánh giá chung về công tác khảo sát, đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công

- Công tác khảo sát được tiến hành đúng quy định, đảm bảo yêu cầu về mặt thời gian theo kế hoạch. Việc tổ chức cho các đối tượng ghi phiếu được thực hiện một cách khách quan, trung thực, đúng quy định.

- Phát hiện được những tồn tại, hạn chế trong việc phục vụ, cung ứng dịch vụ giáo dục công cho người học của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ngành Giáo dục và Đào tạo; nắm bắt được những nhận xét, đánh giá cũng như tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu chính đáng của người học về các vấn đề của ngành Giáo dục và Đào tạo để có những biện pháp cải tiến, khắc phục nhằm đáp ứng tốt hơn nữa yêu cầu, nguyện vọng của nhân dân.

- Góp phần tác động tích cực đến việc làm thay đổi tác phong, nhận thức, lề lối làm việc, nâng cao ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, giáo viên, nhân viên và đẩy mạnh cải cách hành chính tại các đơn vị trong toàn ngành.

- Hội đồng khảo sát cấp ngành làm việc nghiêm túc, đạt hiệu quả cao, đảm bảo đúng quy trình. Các cơ sở giáo dục được chọn khảo sát đã chuẩn bị chu đáo các điều kiện phục vụ khảo sát, chấp hành tốt thời gian cũng như hướng dẫn của Hội đồng.

2. Những khó khăn, tồn tại và hạn chế

- Kinh phí phục vụ cho việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công không được cấp riêng mà vẫn sử dụng từ nguồn kinh phí chi thường xuyên của đơn vị nên không thể triển khai khảo sát với 100% các huyện, thành phố.

- Phần mềm nhập dữ liệu và phần mềm xử lý dữ liệu chưa đồng bộ, đều là các phần mềm miễn phí nên tốn nhiều thời gian và khó khăn trong việc kết xuất dữ liệu, phân tích kết quả khảo sát.

3. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công

- Tăng cường công tác tuyên truyền, cung cấp thông tin về cải cách hành chính và cung ứng dịch vụ công trong lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo. Nâng cao chất lượng thông tin đưa lên mạng. Thường xuyên cập nhật thông tin rộng rãi trên trang thông tin điện tử của ngành cho tổ chức, công dân biết thông tin cung ứng các loại dịch vụ giáo dục công cũng như người Có thẩm quyền giải quyết hồ sơ, trình tự, thủ tục, thời gian.

- Bố trí kinh phí tổ chức khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh hàng năm để nắm bắt được những nhận xét, đánh giá cũng như tâm tư, nguyện vọng của người học đối với chất lượng cung ứng dịch vụ giáo dục công theo kế hoạch đã đề ra.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm của đội ngũ công chức, viên chức ngành Giáo dục và Đào tạo trong việc thực thi công vụ; thực hiện tốt quy tắc ứng xử, nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ công chức, viên chức ngành Giáo dục và Đào tạo.

- Đẩy mạnh cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chuyên môn và quản lý trong lĩnh vực Giáo dục và Đào tạo nhằm nâng cao chất lượng chuyên môn, tạo thuận lợi, nhanh chóng cho nhân dân, hạn chế phiền hà và chờ đợi.

- Đẩy mạnh xã hội hóa Giáo dục và Đào tạo để phát triển và nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ dạy và học trong các nhà trường trên địa bàn tỉnh.

- Quan tâm đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên về chuyên môn, nghiệp vụ để đáp ứng yêu cầu đổi mới giáo dục, nâng cao chất lượng, hiệu quả dạy và học trong các nhà trường.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra nhằm đảm bảo thực hiện tốt chức năng quản lý nhà nước về Giáo dục và Đào tạo, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ giáo dục công trên địa bàn tỉnh.

IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đối với Bộ Giáo dục và Đào tạo

Xây dựng phần mềm khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trực tuyến để Có thể lấy ý kiến của người học ngay tại cơ quan, đơn vị hoặc người học có thể cung cấp thông tin trực tiếp thông qua điện thoại thông minh và mạng Internet qua đó đảm bảo tính chính xác, khách quan và hiệu quả.

2. Đối với Sở Giáo dục và Đào tạo

Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc thuộc thẩm quyền quản lý rà soát và hoàn thiện theo các tiêu chí của Bộ công cụ khảo sát được ban hành kèm theo Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05 tháng 12 năm 2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu, mong muốn của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025 của Trường Cao đẳng Sư phạm Hòa Bình./.

Nơi nhận:

- Bộ GD&ĐT;
- Sở GD&ĐT;
- Hiệu trưởng; Các Phó HT;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Website trường;
- Lưu: VT, TC-TTr&ĐBCL (ĐTh).

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

Đặng Trọng Nghĩa