

PHÁT TRIỂN CÔNG CỤ KHẢO SÁT VÀ QUY TRÌNH THU THẬP THÔNG TIN PHẢN HỒI TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN TRONG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

Phạm Thu Thủy¹

Tóm tắt: Thông tin phản hồi từ các bên liên quan (BLQ) đóng vai trò quan trọng trong hoạt động đảm bảo và cải tiến chất lượng giáo dục đại học. Tuy nhiên, tại nhiều cơ sở giáo dục (CSGD), việc xây dựng công cụ khảo sát và tổ chức thu thập phản hồi vẫn còn rời rạc, thiếu tính chuẩn hóa, độ tin cậy và hiệu quả sử dụng chưa cao. Nghiên cứu này nhằm phát triển bộ công cụ khảo sát và quy trình thu thập thông tin phản hồi một cách hệ thống trong giáo dục đại học. Nghiên cứu sử dụng phương pháp hỗn hợp, bao gồm phân tích tài liệu, tham vấn chuyên gia và khảo sát thử nghiệm. Bốn nhóm đối tượng được xác định gồm: sinh viên (SV), giảng viên (GV), cựu sinh viên (CSV) và nhà tuyển dụng (NTD). Tương ứng, bốn bộ phiếu khảo sát chuẩn hóa được thiết kế nhằm thu thập phản hồi của các BLQ về các hoạt động đảm bảo chất lượng của CSGD. Quy trình đề xuất bao gồm các bước chính: xác định nội dung mục tiêu khảo sát, đối tượng khảo sát, xây dựng công cụ khảo sát, tổ chức thu thập dữ liệu, phân tích dữ liệu và sử dụng kết quả phản hồi. Kết quả nghiên cứu cho thấy các công cụ khảo sát đạt độ tin cậy và giá trị nội dung phù hợp, đồng thời quy trình đề xuất đảm bảo tính nhất quán, khả thi và linh hoạt trong triển khai tại các CSGD đại học. Nghiên cứu góp phần cung cấp một khung tham chiếu thực tiễn nhằm hỗ trợ các CSGD nâng cao hiệu quả hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong và thúc đẩy cải tiến liên tục.

Từ khóa: phản hồi các BLQ; công cụ khảo sát; quy trình thu thập phản hồi; giáo dục đại học; đảm bảo chất lượng; cải tiến liên tục

1. MỞ ĐẦU

Trong bối cảnh đổi mới giáo dục đại học, hoạt động đảm bảo chất lượng (ĐBCL) ngày càng được chú trọng, đặc biệt là việc thu thập và sử dụng ý kiến phản hồi từ các BLQ nhằm phục vụ đánh giá và cải tiến chất lượng. Các quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo như Thông tư 01/2024, Thông tư 04/2025 và Thông tư 20/2026 đều nhấn mạnh yêu cầu xây dựng hệ thống ĐBCL bên trong, tổ chức khảo sát định kỳ, phân tích dữ liệu phản hồi và sử dụng kết quả khảo sát làm minh chứng cho hoạt động cải tiến chất lượng và trách nhiệm giải trình. Tuy nhiên, thực tế tại nhiều CSGD đại học cho thấy công cụ khảo sát còn thiếu cơ sở khoa học, quy trình thu thập và xử lý dữ liệu chưa đồng bộ, việc khai thác kết quả khảo sát chưa thực sự hiệu quả. Điều này làm hạn chế vai trò của thông tin phản hồi trong quản lý và cải tiến chất lượng. Xuất phát từ yêu cầu của chính sách và thực tiễn, nghiên cứu tập trung phát triển công cụ khảo sát và quy trình thu thập, xử lý thông tin phản hồi từ các BLQ theo hướng bảo đảm độ tin cậy, giá trị đo lường và phù hợp với yêu cầu ĐBCL hiện nay, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý chất lượng và thúc đẩy văn hóa chất lượng trong các CSGD đại học.

2. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Nội dung và ý nghĩa của việc lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan trong giáo dục đại học

Trong giáo dục đại học, việc thu thập ý kiến phản hồi từ các BLQ được xem là một hoạt động quan trọng trong hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của các CSGD đại học. Các văn bản quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo cũng nhấn mạnh vai trò của hoạt động này trong hệ thống ĐBCL. Thông tư 01/2024/TT-BGDĐT yêu cầu các CSGD xây dựng hệ thống ĐBCL bên trong, trong đó hoạt động khảo sát và thu thập ý kiến phản hồi từ BLQ là nguồn dữ liệu phục vụ tự đánh giá và cải tiến chất lượng. Tiếp đó, Thông tư 04/2025/TT-BGDĐT về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo nhấn mạnh việc vận hành hệ thống ĐBCL theo chu trình PDCA (Plan – Do – Check – Act), trong đó dữ liệu phản hồi được sử dụng như căn cứ cho hoạt động kiểm tra, đánh giá và cải tiến chương trình đào tạo. Đồng thời, Thông tư 20/2026/TT-BGDĐT tiếp tục yêu cầu các CSGDĐH công khai kết quả khảo sát mức độ hài lòng của BLQ nhằm nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm giải trình trong giáo dục đại học.

¹ Trường Đại học Hoa Lư

Nội dung khảo sát BLQ trong giáo dục đại học được xây dựng theo hướng tiếp cận chuẩn đầu ra, lấy người học làm trung tâm và gắn với yêu cầu của thị trường lao động (AUN-QA, 2020). Đối với người học, nội dung khảo sát thường tập trung vào chương trình đào tạo, hoạt động giảng dạy, phương pháp kiểm tra đánh giá, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ và mức độ phát triển năng lực sau quá trình học tập. Đối với GV, khảo sát chủ yếu liên quan đến điều kiện giảng dạy, hoạt động nghiên cứu khoa học, chính sách hỗ trợ chuyên môn và môi trường làm việc. hoạt động lấy ý kiến phản hồi còn có ý nghĩa quan trọng trong quản trị chất lượng đại học hiện đại. Theo UNESCO (2021), phản hồi từ BLQ giúp các CSGD nhận diện điểm mạnh, hạn chế và nhu cầu cải tiến trong toàn bộ quá trình đào tạo. Đồng thời, đây cũng là cơ sở để điều chỉnh chương trình đào tạo, đổi mới phương pháp giảng dạy, nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ và tăng cường kết nối giữa nhà trường với doanh nghiệp và xã hội. Trong khi đó, khảo sát CSV và NTD thường tập trung vào mức độ đáp ứng chuẩn đầu ra, năng lực nghề nghiệp, kỹ năng mềm, khả năng thích ứng công việc và sự phù hợp giữa chương trình đào tạo với nhu cầu thực tiễn của thị trường lao động. Dưới góc độ nghiên cứu, nhiều công trình trước đây chủ yếu tập trung vào hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học đối với hoạt động giảng dạy của GV. Các nghiên cứu đã phân tích mối liên hệ giữa nội dung khảo sát, thiết kế phiếu hỏi, thời điểm khảo sát và hiệu quả sử dụng kết quả phản hồi trong cải tiến hoạt động giảng dạy (Trương Văn Thanh, 2015). Một số nghiên cứu khác đề xuất hoàn thiện công cụ khảo sát và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong tổ chức khảo sát nhằm nâng cao hiệu quả thu thập và xử lý dữ liệu (Dương Thị Phương Liên, 2017). Tuy nhiên, trong bối cảnh giáo dục đại học chuyển sang tiếp cận quản trị chất lượng tổng thể và quản trị dựa trên dữ liệu, phạm vi khảo sát không chỉ dừng lại ở người học mà còn mở rộng tới các BLQ khác như GV, cựu người học và NTD. Mặc dù vậy, thực tiễn triển khai tại nhiều CSGD đại học cho thấy hoạt động khảo sát hiện nay vẫn chủ yếu tập trung vào việc tổng hợp số liệu và báo cáo thống kê, trong khi việc phân tích sâu và sử dụng dữ liệu phản hồi phục vụ cải tiến chất lượng, điều chỉnh chương trình đào tạo và hỗ trợ ra quyết định quản lý còn chưa thực sự hiệu quả (Đậu Thế Tụng và cộng sự, 2020).

Từ đó có thể thấy rằng, việc xây dựng công cụ khảo sát có cơ sở khoa học, bảo đảm độ tin cậy và giá trị đo lường, đồng thời tổ chức quy trình thu thập, xử lý và sử dụng thông tin phản hồi một cách hệ thống là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học hiện nay.

2.2. Xây dựng công cụ khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan

2.2.1 Phương pháp xây dựng công cụ khảo sát

Sau khi xác định mục tiêu thu thập thông tin phản hồi và phân loại các BLQ gồm: SV, GV, CSV và NTD, nghiên cứu sử dụng bảng hỏi làm công cụ chính để thu thập dữ liệu. Nội dung và số lượng câu hỏi được thiết kế phù hợp với mục tiêu nghiên cứu và đặc điểm của từng nhóm đối tượng khảo sát. Bảng hỏi được xây dựng trên cơ sở các nhóm biến quan sát liên quan đến chương trình đào tạo, hoạt động giảng dạy, điều kiện đảm bảo chất lượng và mức độ đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp. Nội dung câu hỏi cần phản ánh đầy đủ các vấn đề nghiên cứu và bảo đảm khả năng cung cấp dữ liệu phục vụ phân tích.

Trong nghiên cứu này, bảng hỏi bao gồm hai dạng câu hỏi: câu hỏi đóng và câu hỏi mở. Câu hỏi đóng được thiết kế kèm theo các phương án trả lời xác định trước nhằm thuận lợi cho việc mã hóa, thống kê và xử lý dữ liệu, câu hỏi mở được sử dụng cho đối tượng khảo sát đưa ra ý kiến, nhận xét và đề xuất liên quan đến hoạt động đào tạo và công tác đảm bảo chất lượng. Các câu hỏi được xây dựng theo nguyên tắc ngắn gọn, rõ ràng, dễ hiểu và phù hợp với đặc điểm của từng nhóm đối tượng khảo sát. Sau khi xây dựng sơ bộ, bảng hỏi được tham vấn chuyên gia và khảo sát thử nghiệm để tiếp tục hiệu chỉnh trước khi triển khai khảo sát chính thức.

Tác giả sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để khảo sát mức độ đồng ý, mức độ hài lòng và mức độ cần thiết của các BLQ đối với các nội dung liên quan đến chương trình đào tạo, hoạt động giảng dạy, điều kiện hỗ trợ học tập và khả năng đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp. Cụ thể, thang đo được quy ước như sau: mức 5 tương ứng với “Hoàn toàn đồng ý/Rất hài lòng/Hoàn toàn cần thiết”, mức 4 là “Đồng ý/Hài lòng/Cần thiết”, mức 3 là “Phản vân/Khá hài lòng”, mức 2 là “Không đồng ý/Không hài lòng/Không cần thiết” và mức 1 là “Hoàn toàn không đồng ý/Hoàn toàn không hài lòng/Hoàn toàn không cần thiết. Cấu trúc bảng hỏi gồm hai phần chính: Phần I – Thông tin chung và Phần II – Nội dung khảo sát. Phần

thông tin chung nhằm thu thập các dữ liệu cơ bản liên quan đến đối tượng khảo sát phục vụ cho việc phân loại và phân tích dữ liệu. Phần nội dung khảo sát được xây dựng dựa trên mục tiêu nghiên cứu và yêu cầu thu thập thông tin phản hồi phục vụ hoạt động đảm bảo và cải tiến chất lượng đào tạo trong giáo dục đại học.

Để bảo đảm tính phù hợp và đặc thù của thông tin thu thập, nghiên cứu xây dựng bốn bộ bảng hỏi riêng cho các nhóm đối tượng gồm: SV, GV, CSV và NTD. Đối với nhóm SV và GV, nội dung khảo sát tập trung vào các thành tố của chương trình đào tạo như mục tiêu đào tạo, chuẩn đầu ra, nội dung chương trình, phương pháp giảng dạy, hoạt động kiểm tra – đánh giá, cơ sở vật chất và các điều kiện đảm bảo chất lượng đào tạo. Đồng thời, khảo sát cũng xem xét mức độ đáp ứng của chương trình đào tạo đối với yêu cầu học tập và giảng dạy trong thực tiễn. Đối với nhóm CSV, bảng hỏi tập trung đánh giá mức độ phù hợp của chương trình đào tạo với yêu cầu nghề nghiệp sau tốt nghiệp, khả năng vận dụng kiến thức và kỹ năng vào thực tiễn công việc, cũng như mức độ đáp ứng chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. Ngoài ra, khảo sát còn xem xét mức độ hài lòng của CSV đối với quá trình học tập và đào tạo tại CSGDDH. Đối với nhóm NTD, nội dung khảo sát hướng đến việc đánh giá năng lực chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng mềm và khả năng thích ứng với môi trường làm việc của SV tốt nghiệp. Đồng thời, khảo sát cũng thu thập ý kiến của NTD về mức độ đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động và các đề xuất liên quan đến cải tiến chương trình đào tạo. Việc xây dựng các bộ công cụ khảo sát riêng cho từng nhóm đối tượng giúp bảo đảm tính phù hợp của nội dung khảo sát, nâng cao độ tin cậy của dữ liệu thu thập và tạo cơ sở cho việc phân tích, đối sánh thông tin giữa các nhóm BLQ. Đây đồng thời là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp cải tiến chất lượng đào tạo phù hợp với yêu cầu thực tiễn của giáo dục đại học.

2.2.2. Xây dựng các mẫu phiếu khảo sát đối với các bên liên quan

Trên cơ sở mục tiêu khảo sát và nội dung thông tin cần thu thập, nghiên cứu tiến hành xây dựng các nhóm biến quan sát tương ứng với từng lĩnh vực đánh giá. Mỗi nhóm biến được cụ thể hóa thông qua các chỉ báo đo lường nhằm phản ánh đầy đủ các khía cạnh của hoạt động đào tạo và ĐBCL trong giáo dục đại học. Từ các chỉ báo này, hệ thống câu hỏi khảo sát được thiết kế phù hợp với nội dung nghiên cứu và đặc điểm của từng nhóm đối tượng khảo sát.

Nghiên cứu xây dựng bốn mẫu phiếu khảo sát dành cho các nhóm BLQ gồm: SV, GV, CSV và NTD. Nội dung khảo sát của từng phiếu được thiết kế theo hướng bảo đảm tính đặc thù, phù hợp với vai trò và mức độ tham gia của từng nhóm đối tượng đối với hoạt động đào tạo. Các nhóm biến quan sát tập trung vào những nội dung cốt lõi như chương trình đào tạo, hoạt động giảng dạy, điều kiện đảm bảo chất lượng, năng lực nghề nghiệp và mức độ đáp ứng yêu cầu thực tiễn.

Bảng 1. Cấu trúc bảng hỏi với các nhóm đối tượng khảo sát là SV, GV, CSV, NTD

Đối tượng khảo sát	Cấu trúc bảng hỏi		
	Phần I: Thông tin chung	Phần II: Nội dung khảo sát	
		Nội dung	Biến quan sát
Sinh viên	Thông tin cá nhân, ngành học, khóa học, hình thức đào tạo.	Đánh giá chương trình đào tạo, hoạt động giảng dạy, phương pháp kiểm tra-đánh giá, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ học tập và mức độ hài lòng đối với quá trình học tập.	+ S1: Chương trình đào tạo + S2: Hoạt động giảng dạy + S3: Kiểm tra đánh giá + S4: Cơ sở vật chất + S5: Dịch vụ hỗ trợ người học + S6: Kết quả học tập và phát triển năng lực + S7: Mức độ hài lòng chung
Giảng viên	Thông tin chuyên môn, đơn vị công tác, thâm niên giảng dạy.	Đánh giá mức độ phù hợp của chương trình đào tạo, chuẩn đầu ra, điều kiện giảng dạy, hoạt động hỗ trợ chuyên môn và đề xuất cải tiến chất lượng đào tạo.	+ G1: Chương trình đào tạo + G2: Hoạt động giảng dạy + G3: Kiểm tra đánh giá + G4: Cơ sở vật chất và điều kiện phục vụ giảng dạy.

Đối tượng khảo sát	Cấu trúc bảng hỏi		
	Phần I: Thông tin chung	Phần II: Nội dung khảo sát	
		Nội dung	Biên quan sát
			+ G5: Hoạt động nghiên cứu khoa học + G6: Chính sách hỗ trợ GV + G7: Mức độ hài lòng chung
Cựu sinh viên	Thông tin việc làm, vị trí công tác, thời gian tốt nghiệp.	Đánh giá mức độ đáp ứng của chương trình đào tạo đối với yêu cầu nghề nghiệp, khả năng vận dụng kiến thức – kỹ năng và mức độ hài lòng sau tốt nghiệp.	+ C1: Chương trình đào tạo + C2: Kiến thức kỹ năng đạt được + C3: Khả năng vận dụng trong công việc + C4: Việc làm sau tốt nghiệp + C5: Hoạt động hỗ trợ đào tạo + C6: Môi trường học tập + C7: Mức độ hài lòng chung + C8: Đề xuất cải tiến chất lượng
Nhà tuyển dụng	Thông tin cơ quan/doanh nghiệp, lĩnh vực hoạt động, vị trí người cung cấp thông tin.	Đánh giá năng lực chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng mềm của tốt nghiệp; mức độ đáp ứng nhu cầu công việc và các kiến nghị đối với chương trình đào tạo.	+ N1: Năng lực chuyên môn + N2: Kỹ năng nghề nghiệp + N3: Kỹ năng mềm + N4: Thái độ và tác phong nghề nghiệp + N5: Mức độ đáp ứng chuẩn đầu ra + N6: Hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp + N7: Mức độ hài lòng chung + N8: Đề xuất cải tiến chất lượng

2.3. Khảo sát thực nghiệm bộ công cụ

Trên cơ sở tổng quan tài liệu, tham vấn chuyên gia và khảo sát thử nghiệm, nghiên cứu đã xây dựng 04 bộ công cụ khảo sát dành cho các nhóm đối tượng gồm: SV, GV, CSV và NTD. Kết quả kiểm định độ tin cậy của các thang đo được trình bày ở Bảng 2.

Bảng 2. Kết quả kiểm định độ tin cậy của các thang đo

Nhóm đối tượng	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha
Người học	28	0,912
GV	24	0,894
Cựu người học	20	0,876
NTD	25	0,861

Kết quả ở Bảng 2 cho thấy tất cả các thang đo đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,8, đáp ứng yêu cầu về độ tin cậy theo khuyến nghị của Nunnally và Bernstein (1994). Điều này cho thấy các biến quan sát có sự tương quan chặt chẽ và phản ánh tốt nội dung cần đo lường.

Sau khi hoàn thiện và kiểm định bộ công cụ, nghiên cứu tiến hành khảo sát chính thức tại Trường Đại học Hoa Lư. Đây là cơ sở giáo dục đại học địa phương đang triển khai hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong và có nhu cầu thực tiễn đối với hoạt động lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan. Nhà trường có đầy đủ các nhóm đối tượng khảo sát gồm sinh viên, giảng viên, cựu sinh viên và nhà tuyển dụng, tạo điều kiện thuận lợi cho việc xây dựng và kiểm nghiệm bộ công cụ khảo sát. Việc triển khai khảo sát tại một cơ sở giáo dục cụ thể giúp tác giả thuận lợi trong quá trình thử nghiệm, thu thập dữ liệu và đánh giá tính phù hợp của bộ công cụ cũng như quy trình khảo sát. Đây được xem là nghiên cứu bước đầu mang tính thử nghiệm và nghiên cứu tình huống, làm cơ sở cho việc mở rộng khảo sát tại các cơ sở giáo dục đại học khác trong các nghiên cứu tiếp theo. Nghiên cứu được triển khai với 04 nhóm đối tượng gồm: SV, GV, CSV và NTD. Mẫu khảo sát được lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu phi xác suất. Trong đó, nhóm SV và GV là những người đang học tập và công tác tại trường; nhóm CSV là những người đã tốt nghiệp từ 2 đến 5 năm; nhóm NTD là các đơn vị, doanh nghiệp có sử dụng lao động tốt nghiệp từ

Trường Đại học Hoa Lư. Các bảng hỏi được triển khai trực tuyến thông qua Google Forms và gửi tới các đối tượng khảo sát qua các kênh liên lạc phù hợp. Dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm IBM SPSS Statistics thông qua các phương pháp thống kê mô tả (Descriptive Statistics) và phân tích bảng kết hợp nhiều biến (Custom Tables). Kết quả đánh giá được xác định như sau: Hoàn toàn đồng ý/Rất hài lòng ($4,2 \leq \text{ĐTB} \leq 5$); Đồng ý/hài lòng ($3,4 \leq \text{ĐTB} < 4,2$); Phân vân/khả hài lòng ($2,6 \leq \text{ĐTB} < 3,4$); Không đồng ý/không hài lòng ($1,8 \leq \text{ĐTB} < 2,6$); Hoàn toàn không đồng ý/hoàn toàn không hài lòng ($1 \leq \text{ĐTB} < 1,8$).

2.3.1. Ý kiến phản hồi của sinh viên

Mẫu nghiên cứu trong khảo sát này 200 sinh viên chính quy từ các ngành đào tạo trong trường Đại học Hoa Lư. Kết quả thể hiện dưới bảng sau:

Bảng 3. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của đang học tập tại Trường Đại học Hoa Lư

Nhóm biến quan sát	Mức độ đánh giá (tỉ lệ %)					Đánh giá (Mean)
	Hoàn toàn không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Hoàn toàn hài lòng	
S1	0	0	1,9	52,8	46,3	Hoàn toàn hài lòng (4,43)
S2	0	0	5,6	47,2	47,2	Hoàn toàn hài lòng (4,42)
S3	0	0	2,9	55,8	4,3	Hoàn toàn hài lòng (4,33)
S4	0	0	24,5	41,1	34,4	Hài lòng (4,09)
S5	0	0	13,2	56,6	30,2	Hài lòng (4,17)
S6	0	0	9,6	50,0	40,4	Hoàn toàn hài lòng (4,31)
S7	0	0	7,7	59,6	32,7	Hoàn toàn hài lòng (4,25)

Kết quả khảo sát tại Bảng 3 cho thấy người học có mức độ hài lòng cao đối với các nội dung được đánh giá, với điểm trung bình các biến dao động từ 4,09 đến 4,43. Mặc dù vậy, Dịch vụ hỗ trợ người học (S5) đạt (4,17) và Cơ sở vật chất (S4) có điểm thấp nhất (4,09), cho thấy đây là những nội dung cần tiếp tục được cải thiện nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và trải nghiệm của người học.

2.3.2. Ý kiến phản hồi của giảng viên

Mẫu nghiên cứu này triển khai trên 70 GV, Trường Đại học Hoa Lư. Kết quả như sau:

Bảng 4. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của GV về hoạt động đào tạo và hỗ trợ hoạt động giảng dạy tại Trường Đại học Hoa Lư

Nhóm biến quan sát	Mức độ đánh giá (tỉ lệ %)					Đánh giá (Mean)
	Hoàn toàn không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Hoàn toàn hài lòng	
G1	0	0	7,1	35,4	58,5	Hoàn toàn hài lòng (4,55)
G2	0	0	7,1	51,6	41,3	Hoàn toàn hài lòng (4,34)
G3	0	0	4,8	45,2	50,0	Hoàn toàn hài lòng (4,45)
G4	0	5,6	14,3	47,6	32,5	Hài lòng (4,07)
G5	0	0,8	3,2	46,8	49,2	Hoàn toàn hài lòng (4,44)
G6	0	0	5,7	47,2	47,2	Hoàn toàn hài lòng (4,42)
G7	0	0	13,2	56,6	30,2	Hài lòng (4,17)

Kết quả khảo sát cho thấy, GV đánh giá tích cực đối với các hoạt động đào tạo và hỗ trợ giảng dạy tại nhà trường. Tuy nhiên, Cơ sở vật chất và điều kiện phục vụ giảng dạy (G4) có điểm trung bình thấp

hơn (4,07), đây là điểm cần được cải thiện nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu giảng dạy. Thông tin này có ý nghĩa với Nhà trường trong việc trang bị nhiều các phương tiện thiết bị hiện đại hơn để cải thiện việc dạy và học tại trường.

2.3.3. Ý kiến phản hồi của cựu sinh viên

Trong lấy ý kiến phản hồi của CSV, tác giả đã gửi phiếu đến 80 CSV đã học các ngành đào tạo chính quy tại trường Đại học Hoa Lư và tốt nghiệp ra trường từ 2 năm đến 5 năm. Kết quả khảo sát như sau:

Bảng 5. Kết quả khảo sát sự hài lòng của CSV về hoạt động đào tạo, tình hình việc làm

Nhóm biến quan sát	Mức độ đánh giá (tỉ lệ %)					Đánh giá (Mean)
	Hoàn toàn không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Hoàn toàn hài lòng	
C1	0	0	5,6	47,2	47,2	Hoàn toàn hài lòng (4,42)
C2	0	0	9,6	50,0	40,4	Hoàn toàn hài lòng (4,3)
C3	0	0	9,8	45,9	44,3	Hoàn toàn hài lòng (4,34)
C4	0	0	8,2	55,7	36,1	Hoàn toàn hài lòng (4,27)
C5	0	3,3	14,8	50,8	31,1	Hài lòng (4,09)
C6	0	1,6	11,5	54,1	32,8	Hài lòng (4,18)
C7	0	0	9,6	67,3	23,1	Hài lòng (4,13)

Kết quả khảo sát CSV cho thấy mức độ hài lòng nhìn chung ở mức cao, với điểm trung bình dao động từ 4,09 đến 4,42. Riêng (C5) Hoạt động hỗ trợ đào tạo có điểm trung bình thấp nhất (4,09), đây là nội dung cần tiếp tục được cải thiện nhằm nâng cao trải nghiệm và sự hỗ trợ đối với người học.

2.3.4. Ý kiến phản hồi của nhà tuyển dụng

Nghiên cứu được triển khai lấy kiến tới 52 NTD có sử dụng nguồn nhân lực là SV tốt nghiệp các ngành tại trường Đại học Hoa Lư. Kết quả nghiên cứu như sau:

Bảng 6. Kết quả khảo sát sự hài lòng của NTD về chất lượng đào tạo và đáp ứng công việc của sinh viên tốt nghiệp trường Đại học Hoa Lư

Nhóm biến quan sát	Mức độ đánh giá (tỉ lệ %)					Đánh giá (Mean)
	Hoàn toàn không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Hoàn toàn hài lòng	
N1	0	0	8,2	54,1	37,7	Hoàn toàn hài lòng (4,29)
N2	0	0	13,1	49,2	37,7	Hoàn toàn hài lòng (4,25)
N3	0	0	16,4	49,2	34,4	Hài lòng (4,18)
N4	0	0	14,8	50,8	34,4	Hoàn toàn hài lòng (4,20)
N5	0	0	14,8	50,8	34,8	Hài lòng (4,20)
N6	0	0	0	31,0	68,3	Hoàn toàn hài lòng (4,67)
N7	0	0	7,1	35,4	58,5	Hoàn toàn hài lòng (4,51)

Kết quả khảo sát NTD cho thấy các tiêu chí đánh giá đối với SV tốt nghiệp của nhà trường đều đạt mức hài lòng cao, với điểm trung bình dao động từ 4,18 đến 4,67. Trong đó, (N6) Hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp được đánh giá cao nhất (4,67), phản ánh sự phối hợp tích cực giữa nhà trường

và đơn vị sử dụng lao động trong quá trình đào tạo và cung ứng nguồn nhân lực. Tuy nhiên, kỹ năng mềm (4,18) có điểm trung bình thấp nhất, đây là nội dung cần tiếp tục được chú trọng nhằm nâng cao khả năng thích ứng và làm việc của SV trong môi trường nghề nghiệp thực tế.

2.3.5. Đối sánh giữa các nhóm đối tượng khảo sát

Nghiên cứu triển khai so sánh các nhóm tiêu chí đánh giá có điểm đánh giá cao và các tiêu chí đánh giá có điểm đánh giá thấp giữa các nhóm đối tượng để làm rõ hơn các vấn đề mà các bên liên quan hài lòng và không hài lòng về các hoạt động của nhà trường. Cụ thể như sau:

Bảng 7. Bảng đối sánh các tiêu chí đánh giá cao/thấp giữa các nhóm đối tượng khảo sát

Nhóm đối tượng	Tiêu chí được đánh giá cao		Tiêu chí đánh giá thấp	
	Nội dung	Mean	Nội dung	Mean
Sinh viên	Chương trình đào tạo	4,43	Cơ sở vật chất	4,09
Giảng viên	Chương trình đào tạo	4,55	Cơ sở vật chất và điều kiện phục vụ giảng dạy	4,07
Cựu sinh viên	Chương trình đào tạo	4,42	Hoạt động hỗ trợ đào tạo	4,09
Nhà tuyển dụng	Hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp	4,67	Kỹ năng mềm	4,18

Kết quả Bảng 7 phản ánh một số vấn đề trọng tâm trong hoạt động đào tạo và đảm bảo chất lượng của nhà trường. Trước hết, việc các nhóm sinh viên, giảng viên và cựu sinh viên đều đánh giá cao “Chương trình đào tạo” cho thấy chương trình cơ bản đáp ứng được mục tiêu đào tạo, có nội dung phù hợp và được các bên liên quan ghi nhận tích cực. Đặc biệt, nhà tuyển dụng đánh giá rất cao tiêu chí “Hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp”(4,67), thể hiện sự kết nối giữa nhà trường với đơn vị sử dụng lao động bước đầu đạt hiệu quả và đáp ứng nhu cầu thực tiễn nghề nghiệp.

Tuy nhiên, các tiêu chí được đánh giá thấp cho thấy một số hạn chế cần ưu tiên cải thiện. “Cơ sở vật chất và điều kiện phục vụ giảng dạy” là nội dung có điểm thấp ở cả sinh viên và giảng viên, phản ánh nhu cầu nâng cấp trang thiết bị, phòng học và điều kiện hỗ trợ dạy - học. Bên cạnh đó, “Hoạt động hỗ trợ đào tạo” được cựu sinh viên đánh giá thấp cho thấy các dịch vụ hỗ trợ người học và kết nối sau tốt nghiệp chưa thực sự hiệu quả. Đáng chú ý, nhà tuyển dụng đánh giá “Kỹ năng mềm” của người học ở mức thấp nhất trong nhóm tiêu chí khảo sát, cho thấy sinh viên vẫn còn hạn chế về kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm và thích ứng với môi trường làm việc thực tế. Đây là vấn đề nhà trường cần quan tâm trong quá trình cải tiến chương trình và tổ chức hoạt động đào tạo.

2.4. Đề xuất quy trình thu thập thông tin phản hồi các bên liên quan

Trên cơ sở tổng quan lý thuyết, kết quả khảo sát thực tiễn, quá trình xây dựng bộ công cụ khảo sát cho các nhóm BLQ, nghiên cứu đề xuất quy trình thu thập thông tin phản hồi trong giáo dục đại học gồm 06 bước theo hướng hệ thống và liên tục. Quy trình được thiết kế nhằm đảm bảo tính đồng bộ giữa các khâu từ xác định mục tiêu khảo sát đến sử dụng kết quả phản hồi cho hoạt động cải tiến chất lượng.

Bước 1. Xác định mục tiêu khảo sát

Đây là bước nền tảng của toàn bộ quy trình, nhằm xác định rõ mục đích, phạm vi và yêu cầu của hoạt động thu thập thông tin phản hồi. Tùy theo nhu cầu quản lý và ĐBCL, CSGD có thể xác định các mục tiêu khảo sát như: đánh giá chương trình đào tạo, hoạt động giảng dạy, mức độ đáp ứng chuẩn đầu ra, mức độ hài lòng của người học hoặc khả năng đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp của SV tốt nghiệp. Việc xác định mục tiêu cụ thể giúp bảo đảm tính định hướng cho toàn bộ quá trình thiết kế công cụ, thu thập và xử lý dữ liệu.

Bước 2. Xác định đối tượng khảo sát

Trên cơ sở mục tiêu khảo sát, các nhóm BLQ cần được xác định phù hợp nhằm bảo đảm tính đại diện và độ tin cậy của dữ liệu thu thập. Nghiên cứu xác định 4 nhóm đối tượng chính gồm: SV, GV,

CSV và NTD. Mỗi nhóm đối tượng có vai trò và góc nhìn khác nhau đối với hoạt động đào tạo, do đó cần được xây dựng nội dung khảo sát riêng phù hợp với đặc điểm và nhu cầu thông tin của từng nhóm.

Bước 3. Xây dựng công cụ khảo sát

Dựa trên mục tiêu và đối tượng khảo sát, nghiên cứu tiến hành xây dựng các bộ công cụ khảo sát theo hướng chuẩn hóa và phù hợp với bối cảnh giáo dục đại học. Các bảng hỏi được thiết kế dưới dạng thang đo Likert 5 mức độ nhằm thuận lợi cho việc lượng hóa và phân tích dữ liệu. Nội dung khảo sát tập trung vào các nhóm tiêu chí như: chương trình đào tạo, hoạt động giảng dạy, kiểm tra - đánh giá, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ, năng lực nghề nghiệp và mức độ hài lòng của các BLQ. Sau khi xây dựng sơ bộ, công cụ khảo sát được tham vấn ý kiến chuyên gia và khảo sát thử nghiệm nhằm kiểm tra tính rõ ràng, mức độ phù hợp của câu hỏi cũng như độ tin cậy của thang đo. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho thấy các thang đo đều đạt yêu cầu về độ tin cậy, bảo đảm khả năng sử dụng trong khảo sát chính thức.

Bước 4. Tổ chức thu thập dữ liệu

Hoạt động thu thập dữ liệu được triển khai thông qua hình thức khảo sát trực tiếp và khảo sát trực tuyến nhằm tăng khả năng tiếp cận đối tượng khảo sát. Quá trình khảo sát cần được tổ chức theo kế hoạch cụ thể, bao gồm thời gian khảo sát, phương thức triển khai, hướng dẫn trả lời và kiểm soát dữ liệu thu thập.

Bước 5. Phân tích và xử lý dữ liệu

Sau khi thu thập, dữ liệu được tổng hợp, mã hóa và xử lý bằng các phương pháp thống kê phù hợp. Trong nghiên cứu này, các phương pháp thống kê mô tả như giá trị trung bình (Mean),... được sử dụng để đánh giá mức độ phản hồi của các BLQ. Đồng thời, hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng để kiểm định độ tin cậy của thang đo. Kết quả phân tích dữ liệu là cơ sở để nhận diện những điểm mạnh, hạn chế và các vấn đề cần cải tiến trong hoạt động đào tạo.

Bước 6. Sử dụng kết quả phản hồi cho cải tiến chất lượng

Kết quả khảo sát sau khi được phân tích cần được phản hồi tới các đơn vị, cá nhân liên quan và sử dụng như nguồn minh chứng phục vụ hoạt động cải tiến chất lượng. Trên cơ sở dữ liệu thu thập được, CSGD có thể rà soát chương trình đào tạo, điều chỉnh phương pháp giảng dạy, nâng cấp cơ sở vật chất, hoàn thiện hoạt động hỗ trợ người học và tăng cường kết nối với doanh nghiệp.

Nghiên cứu nhấn mạnh rằng hiệu quả của hoạt động khảo sát không chỉ nằm ở việc thu thập dữ liệu mà còn phụ thuộc vào khả năng sử dụng kết quả phản hồi trong quá trình ra quyết định và cải tiến liên tục. Do đó, việc xây dựng cơ chế phản hồi ngược (feedback loop) và theo dõi việc triển khai các giải pháp cải tiến là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả của hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong.

Nhìn chung, quy trình được đề xuất có tính logic, khả thi và phù hợp với điều kiện triển khai tại các CSGD đại học. Việc chuẩn hóa quy trình và công cụ khảo sát không chỉ góp phần nâng cao độ tin cậy của dữ liệu mà còn hỗ trợ các CSGD xây dựng hệ thống thu thập và sử dụng thông tin phản hồi một cách hiệu quả, phục vụ hoạt động đảm bảo và cải tiến chất lượng đào tạo theo hướng liên tục và bền vững.

3. KẾT LUẬN

Trên cơ sở nghiên cứu, khảo sát thực tiễn và phân tích dữ liệu nghiên cứu, bài báo đã tập trung xây dựng bộ công cụ khảo sát và đề xuất quy trình thu thập thông tin phản hồi từ các BLQ trong giáo dục đại học theo hướng hệ thống và chuẩn hóa. Kết quả nghiên cứu đã xây dựng được bốn bộ công cụ khảo sát dành cho các nhóm đối tượng gồm SV, GV, CSV và NTD. Các công cụ khảo sát được thiết kế theo thang đo Likert 5 mức độ, bảo đảm tính phù hợp với đặc điểm của từng nhóm đối tượng khảo sát. Kết quả kiểm định cho thấy các thang đo đạt độ tin cậy tốt với hệ số Cronbach's Alpha đáp ứng yêu cầu nghiên cứu, góp phần bảo đảm tính nhất quán và giá trị sử dụng của dữ liệu thu thập được.

Bên cạnh đó, nghiên cứu đã đề xuất quy trình thu thập thông tin phản hồi gồm 06 bước: xác định mục tiêu khảo sát, xác định đối tượng khảo sát, xây dựng công cụ khảo sát, tổ chức thu thập dữ liệu, phân tích xử lý dữ liệu và sử dụng kết quả phản hồi cho cải tiến chất lượng. Quy trình được xây dựng theo hướng liên tục và khép kín, bảo đảm sự liên kết giữa các khâu trong hoạt động khảo sát và tăng cường khả năng sử dụng kết quả phản hồi trong hoạt động ĐBCL bên trong. Kết quả khảo sát thử nghiệm

cho thấy quy trình và bộ công cụ đề xuất có tính khả thi, dễ triển khai và phù hợp với điều kiện thực tế của các CSGDDH. Việc chuẩn hóa công cụ và quy trình khảo sát không chỉ góp phần nâng cao độ tin cậy của dữ liệu phản hồi mà còn hỗ trợ các CSGD xây dựng hệ thống quản lý thông tin phản hồi hiệu quả, phục vụ hoạt động cải tiến chất lượng đào tạo theo hướng liên tục và bền vững.

Tuy nhiên, nghiên cứu vẫn còn một số hạn chế như phạm vi khảo sát chưa rộng và số lượng NTD tham gia khảo sát còn hạn chế. Trong các nghiên cứu tiếp theo, cần mở rộng quy mô mẫu khảo sát, đồng thời áp dụng thêm các phương pháp phân tích nâng cao như EFA hoặc CFA nhằm đánh giá sâu hơn giá trị của các thang đo và hoàn thiện mô hình khảo sát trong giáo dục đại học.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2024), *Thông tư số 01/2024/TT-BGDĐT ngày 05/02/2024 về chuẩn cơ sở giáo dục đại học*.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2025), *Thông tư số 04/2025/TT-BGDĐT ngày 24/02/2025 về quy định kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học*.
3. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2026), *Thông tư số 20/2026/TT-BGDĐT ngày 31/3/2026 quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học*.
4. ASEAN University Network (2020), *Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level*, Version 4.0.
5. UNESCO (2021), *Reimagining Our Futures Together: A New Social Contract for Education*, Paris, France: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
6. Đào Thanh Tụng, Nguyễn Thị Bích Hường, Nguyễn Thị Hà My, *Công tác lấy ý kiến phản hồi của người học ở các trường đại học và cao đẳng hiện nay*, Tạp chí Nghiên cứu Dân tộc, tập 9, số 4, tr. 47-53, 2020.
7. Dương Thị Bích Liên (2017), *Thực trạng và giải pháp về công tác đánh giá thông qua lấy ý kiến phản hồi từ người học đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên ở Trường Cao đẳng Sư phạm Lạng Sơn*, Tạp chí Giáo dục, số đặc biệt, kỳ 3, tr.87-95.
8. Trịnh Văn Thanh (2015), *Ảnh hưởng của ý kiến phản hồi từ người học đến hoạt động giảng dạy của giảng viên*, Tạp chí Khoa học và Công nghệ, Đại học Đà Nẵng, số 2(87), tr.37-40.
9. J. C. Nunnally and I. H. Bernstein (1994), *Psychometric Theory*, 3rd ed., New York, NY, USA: McGraw-Hill.

DEVELOPMENT OF SURVEY INSTRUMENTS AND A STAKEHOLDER FEEDBACK COLLECTION PROCESS IN HIGHER EDUCATION

Pham Thu Thuy

Abstract: Stakeholder feedback plays an important role in quality assurance (QA) and continuous improvement in higher education institutions (HEIs). However, feedback collection activities at many HEIs remain fragmented and insufficiently standardized. This study aims to develop standardized survey instruments and a systematic feedback collection process for HEIs. A mixed-methods approach, including document analysis, expert consultation, and pilot surveys, was employed. Four stakeholder groups—students, lecturers, alumni, and employers—were identified, and four corresponding survey instruments were developed to collect feedback on QA activities. The proposed process includes defining survey objectives, developing instruments, collecting and analyzing data, and utilizing feedback results. The findings indicate that the instruments achieved satisfactory reliability and content validity, while the process ensured consistency, feasibility, and flexibility in practice. The study provides a practical framework to strengthen internal QA systems and support continuous quality improvement in HEIs.

Keywords: stakeholder feedback, quality assurance, higher education, survey instruments, continuous improvement, higher education institutions (HEIs).

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 12-3-2026; ngày phản biện đánh giá: 25-3-2026; ngày chấp nhận đăng: 16-4-2026)