

KẾ HOẠCH

Thực hiện Đo lường sự hài lòng của sinh viên và cựu sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2023 - 2030

Thực hiện theo công văn số 2034/QĐ-BGDĐT ban hành ngày 13 tháng 07 năm 2023 về thực hiện đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2023 – 2030;

Trường Đại học Đồng Nai ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của sinh viên và cựu sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2023 – 2030” với những nội dung sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

a. Mục tiêu chung:

Nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của 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 (sinh viên và cựu sinh viên).

Kết quả khảo sát là cơ sở để Trường Đại học Đồng Nai xác định được nhu cầu, nguyện vọng của sinh viên và cựu sinh viên để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của sinh viên, đảm bảo sự hài lòng của người học với chất lượng dịch vụ giáo dục công trong giai đoạn 2023 - 2030.

b. Mục tiêu cụ thể:

- Xác định được mức độ hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với các điều kiện cơ sở vật chất.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với môi trường giáo dục.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với chất lượng của dịch vụ và hoạt động giáo dục (sự phát triển về thể lực, trí lực, khả năng thích ứng, của người học).
- Công bố mức độ hài lòng của người học.
- Kiến nghị với Lãnh đạo nhà trường, các Khoa và phòng ban một số biện pháp cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ, các điều kiện cung ứng cũng như cách thức cung ứng dịch vụ giáo dục công.

2. Yêu cầu

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên và cựu sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công trên 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 lí, xử lí, phân tích phiếu và viết báo cáo tổng kết.

II. NỘI DUNG - ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

Khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan về các hoạt động do Nhà trường triển khai để phục vụ, hỗ trợ, giám sát người học và phục vụ cộng đồng gồm:

TT	Đối tượng	Nội dung	Phụ trách khảo sát
1	Sinh viên hệ chính qui Trường Đại học Đồng Nai.	Khảo sát sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công	Các Khoa SP Tự nhiên, Khoa Xã hội, Khoa TH-MN, Khoa Kinh tế, Khoa Ngoại ngữ
2	Cựu sinh viên hệ chính qui Trường Đại học Đồng Nai	Khảo sát sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công	Các Khoa SP Tự nhiên, Khoa Xã hội, Khoa TH-MN, Khoa Kinh tế, Khoa Ngoại ngữ. Phòng CTSV, Đoàn thanh niên, Hội sinh viên

III. CÔNG CỤ KHẢO SÁT

Triển khai khảo sát qua công cụ Google Forms hoặc bằng phiếu khảo sát trực tiếp, bao gồm:

- Thông tin cá nhân/đơn vị
- Mức độ hài lòng của sinh viên, và cựu sinh viên về cơ sở vật chất, môi trường giáo dục, hoạt động giáo dục và tiếp cận dịch vụ giáo dục của trường Đại học Đồng Nai.
- Các ý kiến đóng góp khác.

IV. QUY TRÌNH KHẢO SÁT

1. Tổ chức khảo sát

- Thông báo Kế hoạch khảo sát trên cổng thông tin điện tử của Nhà trường.
- Lập cơ sở dữ liệu về các đối tượng khảo sát (Số điện thoại, địa chỉ email).
- Gửi phiếu khảo sát đến các đối tượng khảo sát.

2. Xử lý kết quả

Sau khi nhận kết quả khảo sát, thống kê và báo cáo kết quả cho lãnh đạo nhà trường và các đơn vị có liên quan.

3. Sử dụng kết quả

Giúp cho Nhà trường và các đơn vị có liên quan đến hoạt động phục vụ, hỗ trợ, giám sát

người học, kết nối và phục vụ cộng đồng điều chỉnh, cải tiến chất lượng hoạt động.

V. NỘI DUNG CÔNG VIỆC VÀ PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

TT	Nội dung công việc	Thời gian	Đơn vị chủ trì	Kết quả
1	Xây dựng Kế hoạch khảo sát trình Hiệu trưởng phê duyệt.	Trước 28/7/2023	Phòng ĐBCL &TTGD	Kế hoạch
2	Thông báo Kế hoạch khảo sát trên cổng thông tin điện tử của trường.	Trước 04/8/2023	Phòng ĐBCL &TTGD	Thông tin
3	Chuẩn bị mẫu phiếu khảo sát	Trước 15/8/2023	Phòng ĐBCL &TTGD	Mẫu Phiếu khảo sát
4	Lập cơ sở dữ liệu về các đối tượng khảo sát (email, ĐT). Thực hiện khảo sát.	Trước 30/9/2023	Các Khoa Đoàn TN – Phòng CTSV	Biểu mẫu, danh sách
5	Gửi kết quả khảo sát về Phòng ĐBCL&TTGD	Trước 20/10/2023	Các Khoa	Phiếu đã khảo sát
6	Thống kê kết quả khảo sát.	Trước 15/11/2023	Phòng NCKH, QHQT và SDH Phòng Đào tạo	Bảng tổng hợp
7	Báo cáo kết quả cho lãnh đạo trường và thông báo kết quả đến các đơn vị có liên quan.	Trước 30/11/2023	Phòng ĐBCL&TTGD	Báo cáo, Bảng tổng hợp
8	Lưu trữ thông tin dữ liệu và xây dựng cơ sở dữ liệu.	Trước 05/12/2023	Phòng ĐBCL&TTGD	BC, T. hợp số liệu
9	Xây dựng Kế hoạch khắc phục, cải tiến chất lượng trình lãnh đạo	Trước 15/12/2023	Phòng ĐBCL&TTGD	Kế hoạch

10	Phê duyệt kế hoạch cải tiến	Trước 30/12/2023	Hiệu trưởng	Kế hoạch
----	-----------------------------	---------------------	-------------	----------

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng ĐBCL&TTGD:

Phối hợp cùng Phòng CTSV, Phòng Đào tạo triển khai xây dựng mẫu phiếu điều tra theo đúng quy định.

Gửi phiếu điều tra đến các Khoa thực hiện công tác khảo sát.

Tập hợp kết quả và gửi về phòng NCKH, QHQT & SĐH để xử lý số liệu

Lập báo cáo tổng hợp.

2. Các Khoa có sinh viên khảo sát: Lập cơ sở dữ liệu (địa chỉ email, số điện thoại) và gửi phiếu khảo sát đến sinh viên của lớp. Tập hợp kết quả và gửi về phòng ĐBCL&TTGD.

3. Đoàn Thanh niên, Hội sinh viên

Hỗ trợ Phòng CTSV và các Khoa Tiến hành khảo sát cựu sinh viên.

4. Phòng Kế hoạch - Tài chính:

Phối hợp với Phòng ĐBCL&TTGD xây dựng dự trù kinh phí trình Ban Giám hiệu phê duyệt và chi trả cho các đối tượng theo đúng quy định.

Căn cứ vào kế hoạch trên, Lãnh đạo các đơn vị triển khai hướng dẫn đối với toàn thể viên chức, người lao động, sinh viên hệ chính quy. Trong quá trình phối hợp thực hiện, nếu có vướng mắc báo cáo Nhà trường để có ý kiến chỉ đạo.

Nơi nhận 

- Ban Giám hiệu; Website
- Các đơn vị trực thuộc theo KH
- Lưu: VT, ĐBCL&TTGD(Thảo)

HIỆU TRƯỞNG



TS. Lê Anh Đức

TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG NAI



PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN SINH VIÊN VÀ CỰU SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động dạy và học, đáp ứng nhu cầu của người dân, trường Đại học Đồng Nai tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của cơ sở giáo dục. Những ý kiến quý báu của các sinh viên sẽ giúp tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Xin trân trọng cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	b) Năm sinh:	c) Dân tộc:
d) Lớp:	1. Năm 1	2. Năm 2
	3. Năm 3	4. Năm 4
	5. Cựu sinh viên:	
e) Ngành:	1. Tên trường:	2. Xã, phường:
	3. Quận, huyện:	4. Tỉnh:

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Em **hài lòng như thế nào** đối với các dịch vụ giáo dục ở trường ? (mỗi vấn đề khoanh tròn chỉ vào 1 chữ số phù hợp).

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	5	4	3	2	1
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, chuyển trường đầy đủ, kịp thời					
2	Thực hiện thủ tục nhập học, chuyển trường thuận tiện					
3	Địa điểm của trường học thuận lợi, đi lại thuận tiện, an toàn...					
4	Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi sinh viên khó khăn					
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	5	4	3	2	1
5	Phòng học và phòng đa năng đáp ứng về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, quạt điện,...					
6	Sân chơi, bãi tập thể dục thể thao, ký túc xá đáp ứng diện tích, không gian thoáng mát.					
7	Khu vực vệ sinh cho SV an toàn, sạch sẽ, có thiết bị cơ bản					
8	Căn tin đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm					

C	Hoạt động giáo dục	5	4	3	2	1
9	Phương pháp dạy học của giảng viên dễ hiểu, hấp dẫn, hiệu quả					
10	Giảng viên nhiệt tình, sâu sát và tư vấn tốt cho SV					
11	Các hoạt động văn, thể mỹ đáp ứng nhu cầu sinh viên					
12	Nhà trường có các hoạt động học thuật giúp sinh viên trau dồi kỹ năng và kiến thức trong quá trình học tập					
13	Khoa luôn hỗ trợ sinh viên giải đáp các thắc mắc trong quá trình học tập, và thực tập cuối khóa					
D	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sv	5	4	3	2	1
14	Em tiến bộ nhiều về kết quả học tập và rèn luyện đạo đức					
15	Em có khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn					
16	Em có thể định hướng nghề nghiệp tương lai của bản thân					
17	Em thực hiện tốt các nghĩa vụ gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; quyền dân chủ và bình đẳng;...					
E	Đánh giá chung					
18	Em có hài lòng với chất lượng đào tạo mà nhà trường cung cấp (<i>điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của Em</i>)%				
19	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Em trước khi em đi học? (<i>điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của Em</i>)%				
F	Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục					
20	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
21	Cơ sở vật chất:					
22	Hoạt động giáo dục:					
23	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ:					

Cảm ơn Em đã tham gia trả lời!