

Số: 38 /KH-ĐHHD

Hải Dương, ngày 10 tháng 04 năm 2025

KẾ HOẠCH
KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA SINH VIÊN CAO ĐẲNG SƯ PHẠM VÀ ĐẠI HỌC
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Triển khai Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/7/2023 của 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; Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của 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; Công văn số 1550/BGDĐT-VP về việc hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công; Trường Đại học Hải Dương ban hành Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công tại Trường Đại học Hải Dương năm 2023, với những nội dung, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu chung

- Khảo sát sự hài lòng của sinh viên 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 Nhà trường xác định được nhu cầu, nguyện vọng của 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 và đảm bảo sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ giáo dục công của Nhà trường..

- Phấn đấu mức độ hài lòng của sinh viên về dịch vụ cung cấp giáo dục công của trường là 85% trở lên.

2. Mục tiêu cụ thể

- Xác định được mức độ hài lòng đối với cách thức cung ứng dịch vụ.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với các điều kiện cung ứng dịch vụ.
- 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 (cơ sở vật chất, môi trường đào tạo, chất lượng, hiệu quả đào tạo..)
- Công bố mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công của Nhà trường.

- Kiến nghị với Bộ, ngành và Nhà trường 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.

3. Yêu cầu

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công phải được tiến hành một cách khoa học, bảo đảm nghiêm túc, khách quan, chính xác và đúng tiến độ.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN

1. Phạm vi: Điều tra sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025 được thực hiện trên phạm vi toàn trường và đối với cả 2 cấp học (cao đẳng sư phạm và đại học). Tỷ lệ khảo sát theo Công văn số 1550/BGDĐT-VP về việc hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

2. Đối tượng và đơn vị khảo sát: Sinh viên cao đẳng sư phạm mầm non, sinh viên sư phạm, sinh viên Kế toán. Cụ thể:

Khoa	Đối tượng	Số lượng khảo sát
Khoa Giáo dục mầm non	Sinh viên cao đẳng	225/515
Khoa Giáo dục Tiểu học	Sinh viên đại học	243/617
Khoa Kế toán	Sinh viên đại học	186/347
Tổng cộng		654/1479

3. Thời gian: Từ 15/04/2025 đến 20/04/2025

III. BỘ PHIẾU HỎI KHẢO SÁT

Bộ phiếu hỏi khảo sát đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công gắn liền với các tiêu chí quy định tại Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của 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.

IV. NỘI DUNG, HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát

Thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân theo Bộ Câu hỏi của Bộ Giáo dục và Đào tạo, gồm 05 nhóm tiêu chí sau đây:

- Nhóm tiêu chí về tiếp cận dịch vụ giáo dục.
- Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất.
- Nhóm tiêu chí về môi trường đào tạo.
- Nhóm tiêu chí về hoạt động đào tạo.
- Nhóm tiêu chí về kết quả đào tạo.

2. Hình thức khảo sát: Khảo sát trực tiếp và trực tuyến.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Bảo đảm chất lượng - Thanh tra

- Hướng dẫn cụ thể việc triển khai thực hiện Kế hoạch.
- Tổ chức họp/tập huấn hướng dẫn trả lời phiếu khảo sát; thực hiện cập nhật, xử lý dữ liệu, tổng hợp, phân tích và xây dựng báo cáo.
- Thành lập Hội đồng khảo sát cấp trường để chỉ đạo, giám sát việc tổ chức khảo sát đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công tại trường; tham mưu thành lập tổ thu thập dữ liệu, Tổ nhập dữ liệu, phân tích dữ liệu và viết báo cáo.
- Xây dựng mẫu phiếu khảo sát; hướng dẫn và triển khai cho các đơn vị được khảo sát, tiến hành khảo sát; tổng hợp và báo cáo kết quả khảo sát cho BGH.
- Chủ trì thanh quyết toán kinh phí liên quan đến việc triển khai Kế hoạch theo quy định hiện hành.

2. Phòng Công tác sinh viên -Việc làm và các khoa được chọn khảo sát

Căn cứ Kế hoạch, Phòng Công tác sinh viên – Việc làm và các khoa được chọn khảo sát tổ chức phổ biến, quán triệt, hướng dẫn thực hiện kế hoạch tới sinh viên và cố vấn lớp học; phối hợp với Hội đồng khảo sát cấp Trường trong công tác chỉ đạo, giám sát triển khai thực hiện phiếu khảo sát và các nội dung khác theo đúng quy định.

Trên đây là Kế hoạch Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công Trường Đại học Hải Dương năm 2025. Yêu cầu các cá nhân và các đơn vị có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Bộ GD&ĐT (Báo cáo);
- Hội đồng Trường; BGH (để báo cáo);
- Các đơn vị (để thực hiện);
- Đăng website Trường;
- Lưu: VT, Phòng BĐCL-TT



TS. Nguyễn Thị Hồng Gấm

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN SINH VIÊN CAO ĐẲNG SƯ PHẠM VÀ ĐẠI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động đào tạo, đáp ứng nhu cầu của người học, Trường Đại học Hải Dương 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 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

(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 các 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

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 (học sinh khuyết tật, 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 yêu cầu về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
8	Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng 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 thông tin 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 bảo đảm chất lượng và hiệu quả	5	4	3	2	1
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:
32	Hoạt động đào tạo:
33	Kết quả đào tạo:.....

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!

1	2	3	4	5	Anh/Chị có năng lực thực hành nghề nghiệp
1	2	3	4	5	Anh/Chị có khả năng tự học sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc
1	2	3	4	5	Anh/Chị có khả năng nắm bắt nền bộ khoa học và công nghệ
1	2	3	4	5	Anh/Chị có tính trách nhiệm
1	2	3	4	5	Anh/Chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân
					F. Đánh giá chung
.....%					Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Anh/Chị trước khi em đi học? (điền từ 0% đến 100%)
G. Để vượt một số bất cập nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo					
39 Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
30 Cơ sở vật chất:					