

KẾ HOẠCH
Triển khai đo lường sự hài lòng của người học
đối với dịch vụ công năm 2023

1. Mục đích, yêu cầu

Căn cứ Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13 tháng 7 năm 2023 của Bộ GD&ĐT phê duyệt “Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công, giai đoạn 2023-2030”.

Căn cứ Kế hoạch số 535/KH-ĐHCN ngày 8 tháng 11 năm 2023 do Hiệu trưởng nhà trường ban hành “Kế hoạch Đảm bảo chất lượng năm học 2023-2024”.

Khảo sát, tổng hợp ý kiến nhận xét của người học nhằm đánh giá, đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công Trường Đại học công nghiệp Hà Nội năm 2023.

Nhằm đánh giá, nâng cao mức độ hài lòng của người học, thu thập ý kiến đánh giá của người học về các dịch vụ đào tạo nhà trường cung cấp. Kết quả khảo sát làm cơ sở để triển khai các hoạt động cải tiến thích hợp qua đó nâng cao mức độ hài lòng của người học.

Hoạt động khảo sát cần triển khai định kỳ hàng năm, nghiêm túc, khách quan, chính xác. Dữ liệu thu thập được phân tích và xử lý khoa học đảm bảo tính giá trị cho quá trình khai thác và sử dụng cho hoạt động quản lý của Nhà trường.

Thông tin cá nhân của người làm khảo sát được bảo mật. Báo cáo khảo sát được công bố trên website của Nhà trường.

2. Nội dung, đối tượng khảo sát

- **Nội dung:** Triển khai đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

- **Đối tượng khảo sát:** Học viên cao học; Sinh viên chính quy các hệ.

3. Công cụ và nội dung khảo sát

- **Công cụ khảo sát:** Triển khai khảo sát lấy ý kiến người học thông qua Cổng thông tin Đại học Điện tử <https://sv.hau.edu.vn/> và ứng dụng trên thiết bị di động MyHaUI của Nhà trường.

- **Nội dung khảo sát:** Phụ lục 1 đính kèm.

4. Tiến độ thực hiện

- Tổ chức thực hiện khảo sát được thực hiện từ ngày 04/01/2024 đến 31/01/2024.

- Hoạt động xử lý dữ liệu được thực hiện từ 26/02/2024 đến 17/03/2024.



- Hoạt động xây dựng báo cáo đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công tại trường ĐHCNHN được thực hiện từ 17/03/2024 đến 30/04/2024.

5. Quy trình thực hiện: *Phụ lục 2 đính kèm.*

6. Tổ chức thực hiện

6.1. Ban giám hiệu

- Phê duyệt kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ công năm 2023. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên;
- Chỉ đạo quá trình thu thập dữ liệu, xử lý, phân tích và viết báo cáo;
- Giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai;

6.2. Trung tâm Đảm bảo chất lượng

- Xây dựng kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường. Nghiên cứu, đề xuất quy trình, công cụ, phương pháp, nhân sự triển khai khảo sát.

- Trên cơ sở kết quả triển khai hoạt động khảo sát năm trước, cải tiến, xây dựng phiếu khảo sát năm tiếp theo phù hợp với tình hình thực tế của Nhà trường.

- Xây dựng kế hoạch cải tiến các lĩnh vực dựa trên cơ sở kết quả khảo sát hàng năm.

- Chủ trì kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường;

- Chủ trì xây dựng các công cụ phần mềm trên cổng thông tin đại học điện tử <https://sv.hau.edu.vn/> và ứng dụng trên thiết bị di động MyHaUI của Nhà trường;

- Chủ trì xử lý dữ liệu: Khử nhiễu và làm sạch dữ liệu; Mã hóa, xử lý và phân tích dữ liệu; Tổng hợp và xuất dữ liệu kết quả khảo sát theo đúng yêu cầu của phần mềm SPSS;

- Viết báo cáo đánh giá chỉ số hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường;

- Xử lý các vấn đề kỹ thuật có liên quan trong quá trình thực hiện.

6.3. Phòng Tổ chức Hành chính, Phòng Công tác sinh viên

- Phối hợp với Trung tâm Đảm bảo chất lượng và đơn vị trong toàn trường thông tin về kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường.

- Tổng hợp các ý kiến của người học đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường để kịp thời điều chỉnh.

6.4. Trung tâm Truyền thông và Quan hệ công chúng

- Đăng tin, bài giới thiệu và kết quả đánh giá sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường.

6.5. Các đơn vị đào tạo trong trường

- Các đơn vị đào tạo trong toàn trường thông tin về kế hoạch triển khai đánh giá sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường.
- Trưởng các đơn vị đào tạo đôn đốc, hướng dẫn người học tiến hành trả lời khảo sát theo quy định. 

Nơi nhận:

- Hiệu trưởng (để chỉ đạo);
- Các đơn vị liên quan (để thực hiện)
- Lưu: VT, ĐBCL.



Phụ lục I
PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA NGƯỜI HỌC
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CÔNG NĂM 2023

(Kèm theo Kế hoạch số **562/KH-ĐHCN**, ngày 22 tháng 11 năm 2023 của
Hiệu trưởng Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội)

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động dạy và học, đáp ứng nhu cầu của người dân, cơ sở đào tạo đại học, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của nhà 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

a) Giới tính:	b) Hệ:	c) Khóa:
d) Khoa đào tạo:	e) Ngành đào tạo:	d) Năm theo học:

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Anh/Chị hài lòng như thế nào đối với các dịch vụ giáo dục ở trường mình đang học? (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					
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời, hợp lý	5	4	3	2	1
2	Thủ tục nhập học/chuyển trường đơn giản, thuận tiện, dễ hiểu, dễ thực hiện.	5	4	3	2	1
3	Thông tin về chương trình đào tạo, tiến độ đào tạo, thời khóa biểu được cung cấp kịp thời, đầy đủ, hợp lý.	5	4	3	2	1
4	Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện.	5	4	3	2	1
5	Học phí và khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp	5	4	3	2	1

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
6	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...).	5	4	3	2	1
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học					
7	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, quạt điện, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
8	Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet ...)	5	4	3	2	1
9	Hệ thống đại học điện tử	5	4	3	2	1
10	Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử	5	4	3	2	1
11	Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành/thí nghiệm	5	4	3	2	1
12	Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở thư viện	5	4	3	2	1
13	Khu ký túc xá đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
14	Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	5	4	3	2	1
C	Môi trường giáo dục					
15	Việc tiếp nhận và phản hồi thông tin về chất lượng các dịch vụ giáo dục của Nhà trường	5	4	3	2	1
16	Các yêu cầu của người học được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện	5	4	3	2	1
17	Mối quan hệ giữa các người học: Thân thiện, hòa nhã, nhân ái, đoàn kết...	5	4	3	2	1
18	Mối quan hệ giữa GV và người học: Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn, ... cho người học	5	4	3	2	1

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
19	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện	5	4	3	2	1
20	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa (Đơn vị đào tạo)	5	4	3	2	1
21	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng và đơn vị phục vụ	5	4	3	2	1
22	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	5	4	3	2	1
23	Trong trường và khu vực xung quanh: thân thiện, an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
D	Hoạt động giáo dục					
24	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	5	4	3	2	1
25	Phương pháp dạy học: Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho người học	5	4	3	2	1
26	Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch	5	4	3	2	1
27	Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của người học	5	4	3	2	1
E	Hoạt động cộng đồng					
28	Anh/Chị hài lòng với thái độ tư vấn hỗ trợ người học trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)	5	4	3	2	1
29	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	5	4	3	2	1

11/09/2011

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
30	Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ người học trong thời gian đào tạo (học tập, NCKH, tìm việc làm, kỹ năng mềm, khởi nghiệp, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập của anh/chị.	5	4	3	2	1
31	Việc tiếp cận các hoạt động phong trào Đoàn – Hội, Câu lạc bộ trong nhà trường dễ dàng, đáp ứng nhu cầu của anh/chị	5	4	3	2	1
32	Việc thực hiện chế độ chính sách xã hội, y tế; công tác tổ chức các hoạt động văn nghệ, TDTT, đoàn thể, giao lưu, trao đổi văn hóa, học thuật...	5	4	3	2	1
F	Kết quả giáo dục					
33	Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	5	4	3	2	1
34	Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	5	4	3	2	1
35	Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	5	4	3	2	1
36	Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	5	4	3	2	1
37	Anh/Chị thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; tôn trọng quyền con người	5	4	3	2	1
G	Đánh giá chung					
38	Anh/chị sẵn sàng giới thiệu nhà trường với gia đình và bạn bè	<input type="checkbox"/> Có		<input type="checkbox"/> Không		

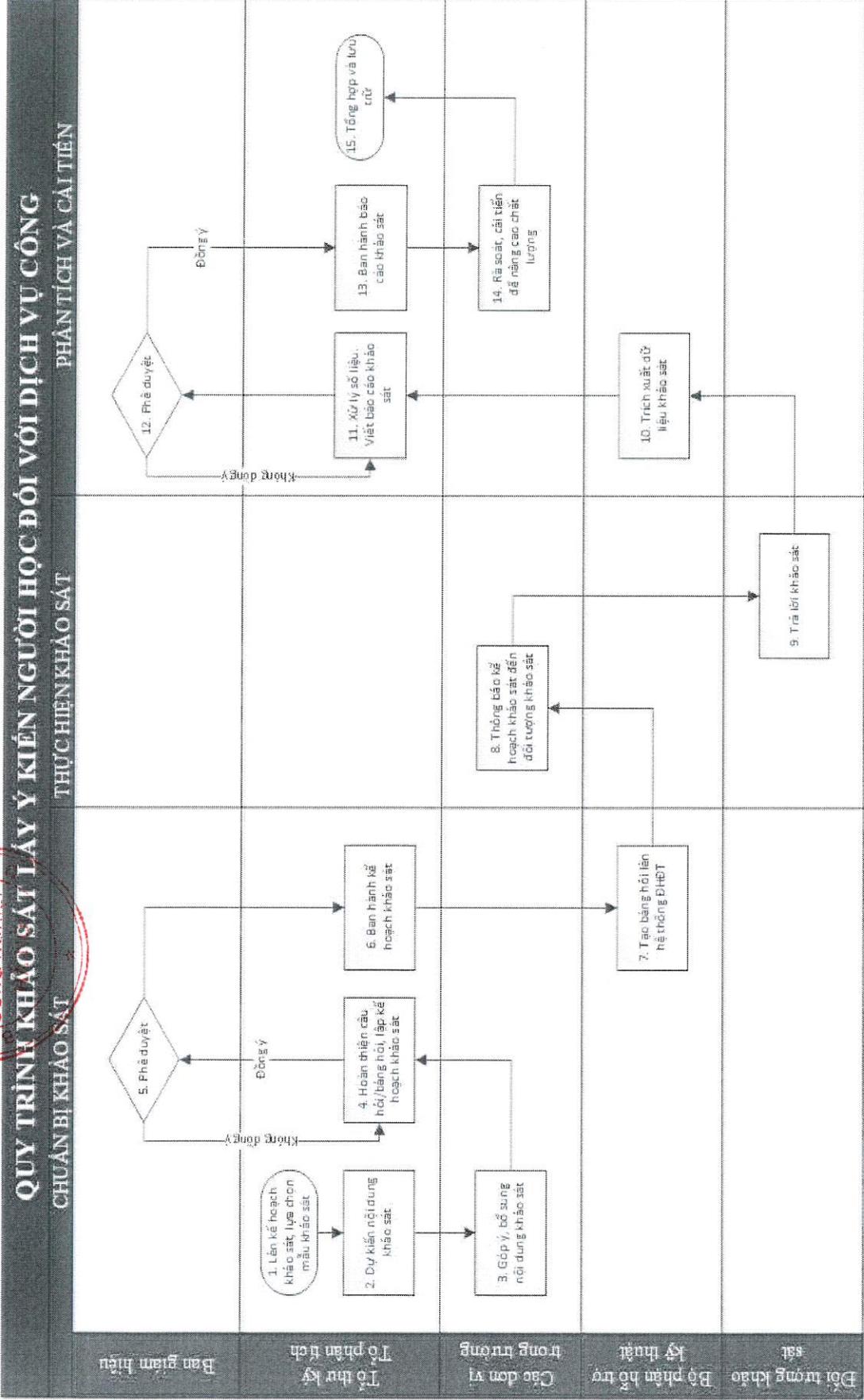
TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
39	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Anh/Chị trước khi đi học?	<input type="checkbox"/> Dưới 50% <input type="checkbox"/> Từ 50 – 60% <input type="checkbox"/> Từ 60 – 70% <input type="checkbox"/> Từ 70 – 80% <input type="checkbox"/> Trên 80%				
H	Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục					
40	Anh/Chị vui lòng cho biết thêm ý kiến đóng góp khác để cải thiện chất lượng các hoạt động của Nhà trường. Lưu ý: Anh/Chị chỉ cần nêu những điểm cần cải tiến hoặc nhu cầu, mong muốn đóng góp với Nhà trường:					

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!



Phụ lục II

Quy trình và đặc tả quy trình Triển khai đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường
 (Kèm theo Kế hoạch số 562 /KH-ĐHCN, ngày 22 tháng 11 năm 2023 của Hiệu trưởng Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội)



Đặc tả quy trình Triển khai đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường

TT	Bước thực hiện	Người thực hiện	Đặc tả	Kết quả
1	Lên kế hoạch khảo sát, lựa chọn mẫu ngẫu nhiên	TT ĐBCL	Đơn vị chủ trì lên kế hoạch khảo sát, xác định/lựa chọn đối tượng khảo sát	Đối tượng khảo sát được xác định
2	Dự kiến nội dung khảo sát	TT ĐBCL	Đơn vị chủ trì dự kiến các nội dung tiến hành thăm dò khảo sát theo quy định	Dự thảo nội dung khảo sát
3	Góp ý, bổ sung nội dung khảo sát	Các đơn vị trong trường	Các đơn vị nghiên cứu nội dung thăm dò do đơn vị chủ trì dự kiến và đưa ra những góp ý bổ sung phù hợp	Dự thảo nội dung khảo sát được các đơn vị góp ý, bổ sung
4	Hoàn thiện câu hỏi/bảng hỏi lập kế hoạch khảo sát	TT ĐBCL (Tổ thư ký)	Đơn vị chủ trì hoàn thiện bảng hỏi, lập kế hoạch khảo sát, trình Ban giám hiệu phê duyệt	Kế hoạch khảo sát trình phê duyệt
5	Phê duyệt	Ban giám hiệu	Ban giám hiệu xem xét phê duyệt kế hoạch khảo sát. Nếu đồng ý chuyển đến bước 5. Nếu không đồng ý quay lại bước 4	Kế hoạch khảo sát được xem xét
6	Ban hành kế hoạch khảo sát	TT ĐBCL	Đơn vị chủ trì cập nhật file mềm kế hoạch khảo sát lên hệ thống quản lý hành chính điện tử Egov của nhà trường	Ban hành kế hoạch toàn trường
7	Cập nhật bảng hỏi trên hệ thống ĐHĐT	TT ĐBCL/TT CNTT	TT ĐBCL/TT CNTT tạo khảo sát cho những đối tượng theo kế hoạch	Bảng hỏi được tạo/cập nhật trên hệ thống

TT	Bước thực hiện	Người thực hiện	Đặc tả	Kết quả
8	Thông báo kế hoạch khảo sát đến đối tượng khảo sát	Các đơn vị trong trường	Trưởng các đơn vị thông báo, nhắc nhở đối tượng khảo sát trả lời câu hỏi khảo sát	Kế hoạch khảo sát được thông báo đến từng thành viên
9	Trả lời khảo sát	Đối tượng khảo sát	Đối tượng khảo sát trả lời câu hỏi khảo sát	Bảng hỏi khảo sát được trả lời
10	Trích xuất dữ liệu khảo sát	TT ĐBCL/TT CNTT	TT ĐBCL/TT CNTT tổng hợp, trích xuất dữ liệu khảo sát	Dữ liệu khảo sát được trích xuất
11	Xử lý số liệu. Viết báo cáo khảo sát	Tổ phân tích	Tổ phân tích xử lý dữ liệu, viết báo cáo khảo sát, trình BGH phê duyệt	Dự thảo báo cáo khảo sát
12	Phê duyệt	Ban giám hiệu	Ban giám hiệu xem xét phê duyệt báo cáo khảo sát. Nếu phù hợp thì chuyển đến bước 12, nếu chưa phù hợp quay lại bước 10.	Báo cáo khảo sát được xem xét
13	Ban hành báo cáo khảo sát	TT ĐBCL	Đơn vị chủ trì ban hành báo cáo khảo sát đã được phê duyệt, phổ biến đến các đơn vị có liên quan	Báo cáo khảo sát được phê duyệt
14	Rà soát, cải tiến để nâng cao chất lượng	Các đơn vị trong trường	Các đơn vị trong trường rà soát báo cáo khảo sát đã được ban hành, lập kế hoạch cải tiến nội bộ nhằm nâng cao chất lượng.	Kế hoạch cải tiến nội bộ
15	Tổng hợp và lưu trữ	Đơn vị chủ trì	Đơn vị chủ trì tổng hợp và lưu trữ dữ liệu, kết quả khảo sát	Dữ liệu và báo cáo khảo sát được lưu trữ