

Số: 12/BC-ĐHSPKTND

Nam Định, ngày 10 tháng 3 năm 2020

BÁO CÁO KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Thực hiện Kế hoạch số 931/KH-BGDĐT ngày 09 tháng 9 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về Kế hoạch chi tiết thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019, công tác tổ chức thực hiện và kết quả đạt được, như sau:

I. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN 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 nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan về chất lượng cung ứng dịch vụ của Nhà trường thông qua việc tìm hiểu, cảm nhận của sinh viên (SV) trực tiếp thụ hưởng những dịch vụ này.
- Về mặt quản lý, kết quả khảo sát giúp các cơ quan quản lý nhà nước và Nhà trường xác định được mức độ đáp ứng của dịch vụ giáo dục công. Từ đó, có kế hoạch nhằm đáp ứng ngày một tốt hơn, đảm bảo sự hài lòng cho người học.

2. Yêu cầu

- Sinh viên (SV) hiểu được mục đích, ý nghĩa trong việc cung cấp thông tin theo phiếu khảo sát do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành.
- Tổ chức, triển khai Đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công phải được tiến hành khách quan, khoa học, trung thực, tuân thủ nghiêm túc quy trình chọn mẫu, hướng dẫn trả lời phiếu hỏi, thu phiếu, chỉnh lý, xử lý, phân tích phiếu, viết báo cáo tổng kết và được sử dụng đúng mục đích.

3. Đối tượng, phương thức khảo sát, nội dung đo lường, quy trình

- 3.1. Đối tượng: SV của 3 khoa: Điện - Điện tử, Cơ khí, Kinh tế đang theo học tại Nhà trường.

3.2. *Phương thức khảo sát*: Căn cứ vào lịch giảng đường, lịch học của sinh viên Ban Khảo sát lập danh sách, in phiếu và trực tiếp khảo sát đến từng lớp sinh viên.

3.3. *Nội dung đo lường*: theo mẫu phiếu P6 tại Hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công Ban hành kèm theo Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04 tháng 10 năm 2019 gồm các nội dung: Tiếp cận dịch vụ giáo dục; Cơ sở vật chất, trang thiết bị; Môi trường giáo dục; Hoạt động giáo dục; Sự phát triển và tiến bộ của người học; Đánh giá chung; Kiến nghị, nhận xét (Phụ lục 1).

3.4. Quy trình khảo sát

- Bước 1: Xây dựng và ban hành kế hoạch khảo sát; thành lập Ban khảo sát.
- Bước 2: Tổ chức hướng dẫn việc triển khai kế hoạch khảo sát.
- Bước 3: Tổ chức thực hiện khảo sát.
- Bước 4: Tổng hợp dữ liệu, xử lý dữ liệu xây dựng báo cáo.
- Bước 5: Công bố kết quả và gửi dữ liệu về Bộ Giáo dục và Đào tạo.

3.5. *Mẫu khảo sát*: 100% SV của 3 khoa: Điện - Điện tử, Cơ khí, Kinh tế có SV đang theo học tại Trường.

3.6. *Công cụ nhập, xử lý số liệu*: phần mềm EpiData, Excel, SPSS.

3.7. Thời gian khảo sát: từ 10÷20/01/2020 và 03÷14/02/2020.

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

2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Tổng số phiếu phát ra 1.314, trong đó số phiếu thu về là 978.

2.1.1. Thống kê đối tượng khảo sát theo khoa và giới tính

Bảng 1.

TT	Khoa	Giới tính				Tổng số SV	%
		Nam	%	Nữ	%		
1	Điện - Điện tử	439	96,70	15	3,30	454	46,42
2	Cơ khí	306	98,71	4	1,29	310	31,70
3	Kinh tế	47	21,96	167	78,04	214	21,88
Tổng số		792	80,98	186	19,02	978	100,00

2.1.2. Thống kê đối tượng khảo sát theo khoa và dân tộc

Bảng 2.

TT	Khoa	Dân tộc				Tổng số SV	%
		Kinh	%	Khác	%		
1	Điện – Điện tử	454	100,00	0	0,00	454	46,42
2	Cơ khí	307	99,03	3	0,97	310	31,70
3	Kinh tế	214	100,00	0	0,00	214	21,88
Tổng số		975	99,69	3	0,31	978	100,00

2.1.3. Thống kê đối tượng khảo sát theo năm học

Bảng 3.

Khoa	SV năm thứ nhất		SV năm thứ hai		SV năm thứ ba		SV năm thứ tư		Tổng số SV	%
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%		
Điện-Điện tử	99	21,81	108	23,79	133	29,30	114	25,11	454	46,42
Cơ khí	90	29,03	79	25,48	80	25,81	61	19,68	310	31,70
Kinh tế	70	32,71	83	38,79	24	11,21	37	17,29	214	21,88
Tổng số	259	26,48	270	27,61	237	24,23	212	21,68	978	100,00

2.2. Sự hài lòng của SV đối với dịch vụ giáo dục công

2.2.1. Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV)

a. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

- ĐHLLV tiếp cận dịch vụ giáo dục theo khoa và giới tính

Bảng 4.

Khoa	Giới tính		Tổng
	Nam	Nữ	
Điện – Điện tử	4,02	3,90	4,01
Cơ khí	4,01	4,88	4,02
Kinh tế	4,06	4,10	4,09
Tổng cộng	4,02	4,10	4,03

Số liệu Bảng 4 cho thấy: đa số, SV giới tính nam và nữ toàn Trường đều hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của Nhà trường với số điểm 4,03: trong đó SV giới tính nam là 4,02, giới tính nữ là 4,10.

- ĐHLLV tiếp cận dịch vụ giáo dục theo khoa và dân tộc

Bảng 5.

Khoa \ Dân tộc	Kinh	Khác	Tổng
Điện – Điện tử	4,01	0,00	4,01
Cơ khí	4,02	4,50	4,02
Kinh tế	4,09	0,00	4,09
Tổng cộng	4,03	4,50	4,03

Số liệu Bảng 5 cho thấy: đa số, SV thuộc dân tộc kinh và dân tộc khác (mường, tày, nùng) hài lòng về tiếp cận dịch vụ giáo dục của Nhà trường với số điểm là 4,03. Trong đó SV dân tộc kinh là 4,03, dân tộc khác 4,50.

b. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

- ĐHLLV Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học theo khoa và giới tính

Bảng 6.

Khoa \ Giới tính	Nam	Nữ	Tổng
Điện – Điện tử	3,66	3,57	3,66
Cơ khí	3,66	4,19	3,67
Kinh tế	3,61	3,67	3,66
Tổng cộng	3,66	3,67	3,66

Số liệu Bảng 6 cho thấy: ĐHLLV của SV theo giới tính nam và nữ hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học của Nhà trường là 3,66. Trong đó ĐHLLV của SV nam là 3,66, SV nữ là 3,67. Tuy nhiên, điểm đánh giá về lĩnh vực này so với các lĩnh vực khác chưa được cao.

- ĐHLLV Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học theo khoa và dân tộc

Bảng 7.

Khoa \ Dân tộc	Kinh	Khác	Tổng
Điện – Điện tử	3,66	0,00	3,66
Cơ khí	3,66	4,25	3,67
Kinh tế	3,66	0,00	3,66
Tổng cộng	3,66	4,25	3,66

Số liệu Bảng 7 cho thấy: ĐHLLV về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học theo dân tộc là 3,66. Trong đó ĐHLLV của SV dân tộc kinh là 3,66, dân tộc khác là 4,25. Tuy

nhiên Nhà trường cần quan tâm hơn về đầu tư, nâng cấp, sửa chữa trang thiết bị phòng học, phòng thực hành và ký túc xá.

c. Môi trường đào tạo

- ĐHLLV môi trường đào tạo theo khoa và giới tính

Bảng 8.

Khoa \ Giới tính	Nam	Nữ	Tổng
Điện – Điện tử	3,97	4,00	3,97
Cơ khí	4,00	4,55	4,01
Kinh tế	3,96	4,02	4,01
Tổng cộng	3,98	4,03	3,99

Số liệu Bảng 8 cho thấy: ĐHLLV về môi trường đào tạo theo giới tính là 3,99. ĐHLLV của SV giới tính nam là 3,98, giới tính nữ là 4,03.

- ĐHLLV môi trường đào tạo theo khoa và dân tộc

Bảng 9.

Khoa \ Dân tộc	Kinh	Khác	Tổng
Điện – Điện tử	3,97	0,00	3,97
Cơ khí	4,01	4,47	4,01
Kinh tế	4,01	0,00	4,01
Tổng cộng	3,99	4,47	3,99

Số liệu Bảng 9 cho thấy: ĐHLLV về môi trường đào tạo theo dân tộc là 3,99. ĐHLLV của SV dân tộc kinh là 3,99 thấp hơn so với dân tộc khác là 4,47.

d. Hoạt động giáo dục

- ĐHLLV hoạt động giáo dục theo khoa và giới tính

Bảng 10.

Khoa \ Giới tính	Nam	Nữ	Tổng
Điện – Điện tử	3,88	3,90	3,89
Cơ khí	3,93	4,25	3,94
Kinh tế	3,97	3,88	3,90
Tổng cộng	3,91	3,89	3,91

Số liệu Bảng 10 cho thấy: ĐHLLV về hoạt động giáo dục theo giới tính của SV là 3,91. Trong đó, ĐHLLV của SV giới tính nam là 3,91, giới tính nữ là 3,89.

- ĐHLLV hoạt động giáo dục theo khoa và dân tộc

Bảng 11.

Khoa \ Dân tộc	Kinh	Khác	Tổng
Điện – Điện tử	3,89	0,00	3,89
Cơ khí	3,93	4,42	3,94
Kinh tế	3,90	0,00	3,90
Tổng cộng	3,90	4,42	3,91

Số liệu Bảng 11 cho thấy: ĐHLLV về hoạt động giáo dục theo dân tộc là 3,91. ĐHLLV của SV dân tộc kinh là 3,90 thấp hơn so với dân tộc khác là 4,42.

đ. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân

- ĐHLLV Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân theo khoa và giới tính.

Bảng 12.

Khoa \ Giới tính	Nam	Nữ	Tổng
Điện – Điện tử	3,86	3,81	3,86
Cơ khí	3,94	4,05	3,94
Kinh tế	4,03	3,89	3,92
Tổng cộng	3,90	3,89	3,90

Số liệu Bảng 12 cho thấy: ĐHLLV về Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân theo giới là 3,90. ĐHLLV của SV giới tính nam là 3,91, giới tính nữ là 3,89.

- ĐHLLV Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân theo khoa và dân tộc

Bảng 13.

Khoa \ Dân tộc	Kinh	Khác	Tổng
Điện – Điện tử	3,86	0,00	3,86
Cơ khí	3,94	4,27	3,94
Kinh tế	3,92	0,00	3,92
Tổng cộng	3,90	4,27	3,90

Số liệu Bảng 13 cho thấy: ĐHLLV về sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân theo giới là 3,90. ĐHLLV của SV dân tộc kinh là 3,90, dân tộc khác là 4,27.

2.2.2. Tỷ lệ hài lòng

2.2.2.1. Phân tích, nhận xét về tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC)

- TLHLC theo khoa và giới

Bảng 14.

Khoa	Giới tính	Nam	Nữ	Tổng %
		%	%	
Điện – Điện tử		68,73	67,18	68,71
Cơ khí		69,90	92,05	70,19
Kinh tế		75,82	76,86	76,64
Tổng cộng		69,61	76,49	70,91

Số liệu Bảng 14 cho thấy: TLHLC của SV theo giới đạt 70,91%. Trong đó TLHLC của SV giới tính nam đạt 69,61%, TLHLC của SV giới tính nữ đạt 76,49%.

- TLHLC theo khoa và dân tộc

Bảng 15.

Khoa	Dân tộc	Kinh	Khác	Tổng %
		%	%	
Điện tử - Điện tử		68,71	0,00	68,71
Cơ khí		70,00	89,39	70,19
Kinh tế		71,30	0,00	76,64
Tổng cộng		70,86	89,39	70,91

Số liệu Bảng 14 cho thấy: TLHLC của SV theo dân tộc đạt 70,91%. Trong đó, TLHLC của SV dân tộc kinh đạt 70,86%, TLHLC của SV dân tộc khác đạt 89,39%.

2.2.2.2. Phân tích, nhận xét về tỷ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD)

- TLHLTD theo khoa và giới

Bảng 16.

Khoa	Nam			Nữ			Tổng		
	Số người có điểm 4, 5 ở tất cả các câu trả lời	Tổng số người	TLHLTD	Số người có điểm 4, 5 ở tất cả các câu trả lời	Tổng số người	TLHLTD	Số người có điểm 4, 5 ở tất cả các câu trả lời	Tổng số người	TLHLTD
Điện tử-Điện tử	91	439	20,73	2	15	13,33	106	454	23,35
Cơ khí	81	306	26,47	2	4	50,00	83	310	26,77
Kinh tế	13	47	27,66	49	167	29,34	62	214	28,97
Tổng cộng	185	792	23,36	53	186	28,49	251	978	25,66

Số liệu Bảng 16 cho thấy: TLHLTD của SV theo giới đạt 25,66%. Trong đó TLHLTD của SV giới tính nam đạt 23,36%, TLHLTD của SV giới tính nữ đạt 28,49%.

- TLHLTD theo khoa và dân tộc

Bảng 17.

Khoa	Dân tộc	Kinh			Khác			Tổng		
		Số người có điểm 4, 5 ở tất cả các câu trả lời	Tổng số người	TLHLTD	Số người có điểm 4, 5 ở tất cả các câu trả lời	Tổng số người	TLHLTD	Số người có điểm 4, 5 ở tất cả các câu trả lời	Tổng số người	TLHLTD
Điện tử-Điện tử		93	454	20,48	0	0	0,00	93	454	20,48
Cơ khí		81	307	26,38	2	3	66,67	83	310	26,77
Kinh tế		62	214	28,97	0	0	0,00	62	214	28,97
Tổng cộng		236	975	24,21	2	3	66,67	238	978	24,34

Số liệu Bảng 17 cho thấy: TLHLTD của SV theo dân tộc đạt 24,34%. Trong đó, TLHLTD của SV dân tộc kinh đạt 24,21%, TLHLTD của SV dân tộc khác đạt 66,67%.

2.2.3. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi

2.2.3.1. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo giới tính

Bảng 18.

Khoa	Giới tính	Nam	Nữ	Tổng %
		%	%	
Điện tử - Điện tử		78,06	79,87	78,12
Cơ khí		79,61	83,75	79,66
Kinh tế		82,19	81,31	81,50
Tổng cộng		78,91	81,25	79,35

Số liệu Bảng 18 cho thấy: tỷ lệ đáp ứng của Nhà trường so với mong đợi của SV đạt 79,35%. Trong đó, tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi của SV theo giới tính nam đạt 78,91%, SV giới tính nữ đạt 81,25%.

2.2.3.2. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo dân tộc

Bảng 19.

Khoa	Dân tộc	Kinh	Khác	Tổng %
		%	%	
Điện tử - Điện tử		78,12	0,00	78,12
Cơ khí		79,56	90,00	79,66
Kinh tế		81,50	0,00	81,50
Tổng cộng		79,32	90,00	79,35

Số liệu Bảng 19 cho thấy: tỷ lệ đáp ứng của Nhà trường so với mong đợi của SV đạt 79,35%. Trong đó, tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi của SV theo dân tộc kinh đạt 79,32%, SV dân tộc khác đạt 90,00%.

Đánh giá chung về mức độ hài lòng của SV với dịch vụ giáo dục công cho thấy, Nhà trường đã đáp ứng khá tốt sự mong đợi của người học (đạt tỷ lệ trên 70%).

2.3. Ý kiến khác của sinh viên

Bên cạnh những đánh giá về sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công, SV còn góp ý thêm một số ý kiến như sau:

- Về tiếp cận dịch vụ giáo dục: Việc thanh toán học bổng cho SV còn chưa kịp thời (02 ý kiến).

- Về cơ sở vật chất: Đầu tư, nâng cấp, sửa chữa hệ thống máy chiếu để phục vụ việc học tập ngày càng tốt hơn (65 ý kiến); phủ sóng Wifi toàn trường để SV thuận lợi trong việc học tập (15 ý kiến); nâng cấp, sửa chữa lại ký túc xá, điện yếu, hay mất nước (5 ý kiến); sửa lại sân trường, lán xe, ký túc xá (06 ý kiến); nâng cấp, sửa chữa trang thiết bị phòng học (17 ý kiến); nhà vệ sinh cần sửa chữa và sạch sẽ hơn (02 ý kiến); bổ sung nước uống cho SV (02 ý kiến); lắp điều hòa cho phòng học (07 ý kiến); nâng cấp, sửa chữa phòng máy tính (5 ý kiến); bổ sung 01 phòng học có máy tính cho SV khóa kinh tế thực hành (02 ý kiến).

- Về môi trường đào tạo: Tiếp nhận phản hồi của SV chưa kịp thời (01 ý kiến); giảng viên cần thân thiện, nhiệt tình hơn (02 ý kiến).

- Về hoạt động giáo dục: Tổ chức thêm, đa dạng các hoạt động ngoại khóa để SV giao lưu, vui chơi, giải trí (13 ý kiến); cho SV đi thực tập tại doanh nghiệp nhiều hơn (3 ý kiến); tăng cường thời lượng và chất lượng dạy học thực hành (04 ý kiến); phối hợp với nhiều doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực công nghệ và sản xuất nhằm tìm kiếm, thúc đẩy công tác đào tạo đáp ứng nhu cầu của xã hội và tăng cơ hội việc làm cho SVTN (01 ý kiến); phôtô đề thi đối với môn thi tự luận cho SV (01 ý kiến).

2.4. Một số đề xuất

Dựa vào kết quả khảo sát, Nhà trường đề ra một số đề xuất, giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của SV đối với các dịch vụ công của Nhà trường như sau:

2.4.1. Nâng cao hoạt động giáo dục

- Thường xuyên cử cán bộ, giảng viên đi bồi dưỡng, đào tạo nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ.

- Đổi mới nội dung chương trình và phương pháp giảng dạy phù hợp yêu cầu thực tế xã hội, đa dạng hóa các hình thức kiểm tra, đánh giá nhằm đánh giá được năng lực của

người học. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc dạy, thi, chấm điểm... nhằm đảm bảo khách quan, công bằng, chính xác.

- Đẩy mạnh hơn nữa hoạt động hợp tác giữa Nhà trường với doanh nghiệp thông qua việc ký kết các thỏa thuận toàn diện giữa Nhà trường, các khoa chuyên môn với doanh nghiệp, công ty hoạt động trong lĩnh vực công nghệ và sản xuất nhằm tìm kiếm, thúc đẩy công tác đào tạo đáp ứng nhu cầu của xã hội và tăng cơ hội việc làm cho SVTN.

- Tăng cường giao lưu và hỗ trợ SV tiếp cận thực tế bằng nhiều hình thức như: học tại doanh nghiệp, tổ chức thêm các buổi báo cáo chuyên đề, xây dựng phòng thực hành cho các môn nghiệp vụ, chuyên ngành.

2.4.2. Nâng cao môi trường giáo dục

- Đổi mới các giải pháp quản lý, cố vấn, tư vấn hỗ trợ SV để tạo ra không khí sôi nổi, phấn khởi thi đua học tập; thường xuyên tổ chức các hoạt động ngoại khóa, thăm quan tại các doanh nghiệp sản xuất và các cuộc thi sáng tạo kỹ thuật.

- Nâng cao vai trò, trách nhiệm của tổ chức Đoàn, Hội trong việc giáo dục lý tưởng, đạo đức, lối sống, hoài bão, ước mơ cho SV.

- Xây dựng Nhà trường đảm bảo an ninh, trật tự, cảnh quan xanh, sạch, đẹp. Thực hiện nghiêm túc các quy định về an toàn phòng chống cháy nổ, phòng chống tai nạn thương tích, thiên tai, an toàn giao thông, an toàn vệ sinh thực phẩm.

- Tăng cường quản lý, giám sát công tác tổ chức giảng dạy và các hoạt động khác theo mục tiêu, chương trình giáo dục nhằm rèn luyện, hình thành cho SV kỹ năng thực hành, kỹ năng sống và năng lực thực tiễn.

2.4.3. Nâng cao dịch vụ tiếp cận dịch vụ giáo dục:

- Thường xuyên tổ chức phổ biến tuyên truyền, nâng cao nhận thức của SV về các hoạt động của Nhà trường thông qua: tuần sinh hoạt công dân đầu khóa, cuối khóa, tư vấn, các hoạt động phục vụ cộng đồng.

- Thường xuyên cung cấp, đăng tải các thông tin chi tiết về các ngành đào tạo, thông tin tuyển sinh, giới thiệu sách, giới thiệu việc làm, các biểu mẫu, văn bản về thủ tục hành chính, chính sách hỗ trợ trên trang Web Nhà trường.

- Đổi mới công tác cải cách hành chính; áp dụng có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 vào tất cả các hoạt động trong Nhà trường.

2.4.4. Nâng cao cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

- Tăng cường hướng dẫn SV khi sử dụng các thiết bị phòng học, phòng thực hành và tuân thủ theo đúng nội quy, quy định, quy trình khi sử dụng trang thiết bị.

- Nâng cao nhận thức của SV trong việc bảo quản, giữ gìn tài sản khi sử dụng tại phòng học, phòng thực hành, ký túc xá...

- Thường xuyên kiểm tra, đánh giá thực trạng cơ sở vật chất, trang thiết bị, trên cơ sở đó xác định nhu cầu xây dựng, bổ sung, sửa chữa, cải tạo kịp thời. Điều chỉnh sắp xếp hợp lý cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện có của Nhà trường.

- Kiểm tra, giám sát việc lập kế hoạch, đầu tư, mua sắm trang thiết bị; tổ chức quản lý sử dụng, sửa chữa và bảo quản cơ sở vật chất hàng năm.

Trên đây là báo cáo Đo lường sự hài lòng của SV về dịch vụ giáo dục công, trên cơ sở kết quả khảo sát, đánh giá, đề nghị Trường các đơn vị cần nghiên cứu, xem xét các nội dung cụ thể đối với từng lĩnh vực; tiếp tục phát huy ưu điểm, khắc phục hạn chế, yếu kém, từng bước nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng yêu cầu xã hội. / *g/10/2022*

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để b/c);
- Ban Khảo sát;
- Các đơn vị;
- Lưu: VT, TTr-ĐBCL (5 bản).

KT. HIỆU TRƯỞNG



PHÓ HIỆU TRƯỞNG

Nguyễn Chế Minh

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC
SƯ PHẠM KỸ THUẬT NAM ĐỊNH**

**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 dạy và học, đáp ứng nhu cầu của người học, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Nam Định tổ chức khảo sát sự hài lòng của người học 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: 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 Anh/Chị đang học:	1. Tên:	2. Tỉnh:
f) Ngành, Khoa	3. Ngành học:	4. Khoa:

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 mà Anh/Chị đang học?
(mỗi vấn đề chỉ đánh dấu x vào 1 ô 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					
2	Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện					
3	Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp					
4	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) tốt					
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học					
5	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, quạt điện, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...					
6	Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...) hỗ trợ tốt công tác đào tạo					
7	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị, thời gian phục vụ					
8	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...					
C	Môi trường đào tạo					
9	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường					
10	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...					
11	Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho sinh viên					
12	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng					
13	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh					

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thườn g	Khôn g hài lòng	Rất không hài lòng
D	Hoạt động giáo dục					
14	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả					
15	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho sinh viên					
16	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, khách quan					
17	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)					
E	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân					
18	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					
19	Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...					
20	Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn					
21	Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động					
22	Anh/Chị thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; tôn trọng quyền con người					
F	Đánh giá chung					
23	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Anh/Chị trước khi đi học? (điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của bản thân)			%	
G	Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục					
24	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
25	Cơ sở vật chất:					
26	Môi trường giáo dục:					
27	Hoạt động giáo dục:					
28	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân:					

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!