

KẾ HOẠCH

Khảo sát sự hài lòng của sinh viên với bộ phận hành chính sự nghiệp của Trường Đại học Đà Lạt năm học 2022 - 2023

Kính gửi: Các đơn vị trong Trường

Thực hiện các quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo nhằm nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo của Trường; Trường Đại học Đà Lạt xây dựng kế hoạch khảo sát sự hài lòng của sinh viên với bộ phận hành chính sự nghiệp của Trường Đại học Đà Lạt, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a. Đối với Trường

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Trường, giúp Ban giám hiệu có thêm thông tin để định hướng, quyết định kịp thời nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng đào tạo toàn trường.

- Nâng cao hiệu quả công tác quản lý các mặt hoạt động của Trường, kịp thời bổ sung các điều kiện cần thiết để đáp ứng, phục vụ người học.

b. Đối với Bộ phận hành chính sự nghiệp

- Là cơ sở để các đơn vị tổ chức hoạt động, bố trí, sắp xếp đội ngũ phù hợp với thực tiễn công việc được giao.

- Giúp đội ngũ cán bộ tự điều chỉnh tác phong, thái độ, văn hóa giao tiếp, ứng xử và hoạt động chuyên môn.

- Là kênh thông tin để các đơn vị xem xét trong việc đánh giá thi đua hàng năm đối với cán bộ, viên chức.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo có sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện khảo sát. Kết quả xử lý thông tin từ người học phải đảm bảo tính khách quan, độ chính xác và tính tin cậy cao;

- Thông tin khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên với bộ phận hành chính sự



ng nghiệp của Trường được gửi đến các bộ phận, cá nhân có liên quan để được nghiên cứu, tiếp thu, xử lý có hiệu quả theo kết quả của phiếu khảo sát;

- Kết quả khảo sát đảm bảo tính công bằng, bảo mật với tất cả các đơn vị và cá nhân liên quan.

II. NỘI DUNG, CÔNG CỤ VÀ HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát

- Mức độ hài lòng của sinh viên đối với quy cách làm việc, nghiệp vụ, tác phong và thái độ của bộ phận hành chính sự nghiệp trong Trường bao gồm các đơn vị phòng ban, bộ phận thư viện và các khoa.

- Mức độ hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất tại bộ phận hành chính sự nghiệp.

- Mức độ hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất tại khu vực ký túc xá.

- Khảo sát sử dụng thang đo Likert 5 mức độ tương ứng với 5 mức điểm từ:

1 - Hoàn toàn không đồng ý

2 - Không đồng ý

3 - Phân vân

4 - Đồng ý

5 - Hoàn toàn đồng ý

2. Hình thức và công cụ khảo sát

- Khảo sát thông qua LMS kết hợp khảo sát phiếu giấy (đối với khảo sát sinh viên về cơ sở vật chất khu ký túc xá)

- Khảo sát trực tuyến thông qua thư điện tử, phiếu giấy và công cụ Google form trong trường hợp số liệu khảo sát không đủ;

- Sử dụng phần mềm Excel và các công cụ tính toán khác để xử lý, phân tích, thống kê và tổng hợp dữ liệu khảo sát.

III. ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Đối tượng khảo sát

- Đối tượng khảo sát lấy ý kiến là sinh viên chính quy Hệ đại học và Sau đại học tại Trường Đại học Đà Lạt.

2. Thời gian thực hiện

- Từ ngày 06/04/2023 Phòng Quản lý Chất lượng phối hợp với các Khoa triển khai thực hiện việc lấy ý kiến sinh viên;

- Trước ngày 26/05/2023 hoàn thành nhập liệu và tổng hợp thông tin; hoàn thành Báo cáo trình Ban giám hiệu và gửi kết quả về các đơn vị liên quan.

IV. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

1. Phòng Quản lý chất lượng:

- Lập kế hoạch trình Ban Giám hiệu phê duyệt;
- Thông báo Kế hoạch, Phiếu Khảo sát thiết lập trên LMS;
- Tập hợp kết quả khảo sát, xử lý kết quả báo cáo Ban Giám hiệu;
- Gửi kết quả khảo sát về cho từng giảng viên và Ban chủ nhiệm Khoa.

2. Phòng Quản lý đào tạo:

Cung cấp danh sách địa chỉ email của sinh viên tham gia học của học kỳ II, năm học 2022 – 2023 cho Phòng Quản lý chất lượng.

3. Các khoa:

- Trường khoa/Bộ môn thông báo đến Giảng viên và Sinh viên về kế hoạch khảo sát.

- Giảng viên hướng dẫn sinh viên đăng nhập hệ thống LMS để trả lời bảng hỏi.

Trong trường hợp cần thực hiện khảo sát trực tuyến thông qua thư điện tử, phiếu giấy và công cụ Google form

- Tổ chức thực hiện lấy ý kiến khảo sát của sinh viên, tổng hợp kết quả khảo sát, thu và nộp phiếu khảo sát về Phòng Quản lý Chất lượng.

- Đóng góp ý kiến xây dựng cho mẫu phiếu khảo sát.

- Thông báo chủ trương, kế hoạch các đợt khảo sát cho giảng viên và sinh viên.

- Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở sinh viên tham gia thực hiện các đợt khảo sát theo đúng kế hoạch của Trường.

Trên đây là kế hoạch triển khai khảo sát sự hài lòng của sinh viên với bộ phận hành chính sự nghiệp của Trường Đại học Đà Lạt. Trường yêu cầu các đơn vị liên quan phối hợp thực hiện đảm bảo thời gian đề ra trong kế hoạch.

Kế hoạch này thay cho Thông báo./.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để chỉ đạo);
- Các đơn vị theo phân công (để t/h);
- Website Trường;
- Lưu: VT, P.QLCL.

Handwritten signature



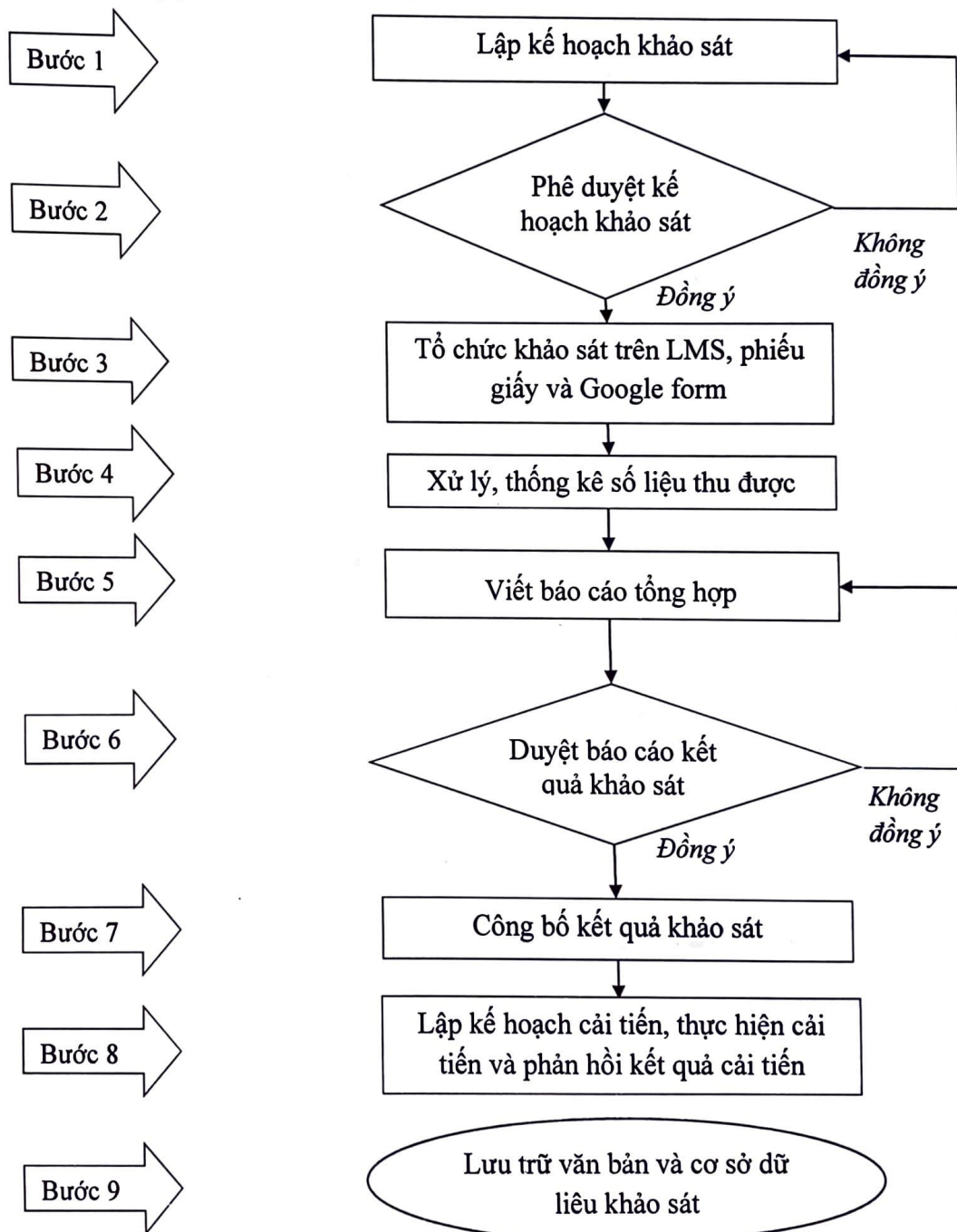
Mai Minh Nhật

**QUY TRÌNH LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI
CỦA SINH VIÊN VỀ BỘ PHẬN HÀNH CHÍNH SỰ NGHIỆP
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐÀ LẠT**

(Kèm theo Kế hoạch số: 406/KH-ĐHDL ngày 07 tháng 4 năm 2023 của Hiệu trưởng
Trường Đại học Đà Lạt)

1. **Mục đích:** Xác định những bước cần được thực hiện trong quá trình khảo sát ý kiến của sinh viên về bộ phận hành chính sự nghiệp trong Trường Đại học Đà Lạt.
2. **Phạm vi áp dụng:** Phòng Quản lý Chất lượng, các đơn vị/ cá nhân có liên quan.
3. **Quy trình khảo sát**

3.1 Tóm tắt quy trình



3.2 Mô tả các bước thực hiện quy trình

Lưu đồ các bước	Nội dung thực hiện	Đơn vị/cá nhân chịu trách nhiệm	Hồ sơ liên quan
1	- Cung cấp danh sách gmail của sinh viên chính quy Hệ đại học và Sau đại học tại Trường. - Xây dựng kế hoạch khảo sát trình Ban giám hiệu phê duyệt; - Xây dựng hoặc cải tiến phiếu khảo sát, lấy ý kiến các bên liên quan về mẫu phiếu (nếu cần).	- Phòng Quản lý đào tạo (QLĐT) - Phòng Quản lý Chất lượng (QLCL)	- Danh sách gmail sinh viên - Mẫu kế hoạch - Mẫu phiếu khảo sát
2	Phê duyệt kế hoạch khảo sát và mẫu phiếu khảo sát	Ban giám hiệu	- Mẫu kế hoạch - Mẫu phiếu khảo sát
3	- Tiến hành khảo sát: Phòng QLCL tạo bảng khảo sát trên hệ thống LMS. - Giảng viên hướng dẫn sinh viên Đăng nhập vào hệ thống LMS và trả lời bảng hỏi (theo mốc thời gian Phòng QLCL khảo sát). - Đăng nhập vào LMS, chọn Phòng Quản lý chất lượng, Khảo sát năm học 2022-2023 - học kỳ II; Chọn phiếu khảo sát sinh viên về bộ phận hành chính sự nghiệp, phiếu khảo sát sinh viên về cơ sở vật chất của Trường. - Sử dụng phiếu giấy để khảo sát sinh viên về cơ sở vật chất trong khu ký túc xá.	- Phòng Quản lý Chất lượng (QLCL)	Kế hoạch; Phiếu Khảo sát
4	- Phần mềm khảo sát trên LMS sẽ hệ thống và truy xuất dữ liệu khảo sát. - Xử lý và phân tích dữ liệu khảo sát	Phòng QLCL	File dữ liệu

5	Viết báo cáo tổng kết của đợt khảo sát và trình Ban giám hiệu phê duyệt	Phòng QLCL	Mẫu báo cáo tổng kết
6	Duyệt báo cáo tổng kết khảo sát	Ban giám hiệu	Báo cáo tổng kết
7	Thông báo đến các đơn vị liên quan	- Các đơn vị - website	Báo cáo tổng kết
8	Lập kế hoạch cải tiến, thực hiện cải tiến và phản hồi đến các bên liên quan (nếu có)	- Phòng QLCL - Các đơn vị	Báo cáo tổng kết
9	Lưu hồ sơ theo quy định kiểm soát tài liệu	- Phòng QLCL - Các đơn vị	Các hồ sơ trên



PHIẾU KHẢO SÁT SINH VIÊN VỀ BỘ PHẬN HÀNH CHÍNH SỰ NGHIỆP

Nhằm không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận hành chính sự nghiệp của Trường, nay Trường gửi đến Anh/Chị Phiếu khảo sát này, mong Anh/Chị trả lời các câu hỏi dưới đây bằng cách tô vào ô trả lời và có thể bổ sung thêm vào phần ý kiến khác (mặt sau).

- Giới: Nam ☐
Nữ ☐

Hoàn toàn đồng ý

Đồng ý

Phân vân

Không đồng ý

Hoàn toàn không đồng ý

Ngành: Lớp:

Khoá học: Ngày khảo sát: / /

		①	②	③	④	⑤
	Năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ nhân viên hỗ trợ sinh viên					
I	Bộ phận hành chính tại khu nhà A1 và các khu vực khác trong khuôn viên Trường					
1	Bộ phận hành chính tại khu nhà A1 và các khu vực khác trong khuôn viên Trường luôn tận tình hướng dẫn sinh viên khi làm các thủ tục.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Cán bộ nhân viên có thái độ tôn trọng và ứng xử đúng mực với sinh viên.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Cán bộ nhân viên có trang phục và phong cách lịch sự.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Cán bộ nhân viên làm việc nhanh chóng, tuân thủ chính sách, chủ trương và đường lối Nhà nước.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Các bộ phận nghiệp vụ chủ động phối hợp với nhau giải đáp phục vụ cho sinh viên một cách nhanh chóng.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Phòng Chính trị và Công tác sinh viên (CTSV) cung cấp đầy đủ, kịp thời các thông tin cần thiết liên quan đến chế độ chính sách cho sinh viên (Chế độ miễn, giảm học phí; Trợ cấp xã hội; Bảo lưu kết quả học, Chuyển trường, xin nghỉ tạm thời.)	☐	☐	☐	☐	☐
7	Phòng Chính trị và CTSV cung cấp đầy đủ, kịp thời các thông tin cần thiết liên quan đến xét học bổng cho sinh viên (Học bổng tài trợ; học bổng khuyến khích học tập)	☐	☐	☐	☐	☐
8	Sinh viên có cơ hội tham gia vào nhiều hoạt động của Trường, Hội Sinh Viên, Đoàn Thanh Niên.	☐	☐	☐	☐	☐
9	Bộ phận thu học phí (Phòng Tài chính) luôn giải quyết đúng thời hạn các quy trình, thủ tục hành chính về học vụ, học phí, học bổng.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Bộ phận giáo vụ, quản lý điểm, quản lý sinh viên (Phòng Quản lý đào tạo) luôn thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ, giải đáp tốt các thắc mắc của sinh viên.	☐	☐	☐	☐	☐
11	Công tác quản lý điểm, sắp xếp thời khóa biểu, đăng ký học phần (Phòng QLĐT) được giải quyết đúng thời hạn, dễ thực hiện, dễ theo dõi.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Cán bộ nhân viên (Phòng Quản lý Chất lượng) trong quá trình lấy ý kiến khảo sát luôn tuân thủ các quy trình khảo sát, có thái độ đúng đắn và chuẩn mực với sinh viên.	☐	☐	☐	☐	☐
13	Nội dung các phiếu khảo sát luôn xác thực, tạo điều kiện cho sinh viên thể hiện mong muốn, nguyện vọng của mình.	☐	☐	☐	☐	☐
14	Bộ phận văn thư luôn quan tâm chu đáo đến từng yêu cầu, khiếu nại của sinh viên.	☐	☐	☐	☐	☐
15	Bộ phận y tế học đường luôn túc trực tại trường để kịp thời giải quyết các trường hợp ốm đau, tai nạn.	☐	☐	☐	☐	☐
16	Nguồn tài liệu trong thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập và nghiên cứu của sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐

17	Bộ phận thư viện lựa chọn các nguồn thông tin thích hợp, cung cấp và hướng dẫn truy cập tới các nguồn thông tin cần thiết cho sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐
II	Bộ phận hành chính trực thuộc các Khoa					
18	Cán bộ nhân viên (Trợ lý CTSV, chuyên viên hành chính khoa) luôn thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ.	☐	☐	☐	☐	☐
19	Cán bộ nhân viên thành thạo nghiệp vụ để trả lời các thắc mắc của sinh viên.	☐	☐	☐	☐	☐
20	Cán bộ nhân viên luôn tận tình hướng dẫn cho sinh viên khi làm thủ tục.	☐	☐	☐	☐	☐
21	Quy trình thủ tục tại các Khoa đơn giản, dễ thực hiện.	☐	☐	☐	☐	☐
22	Công tác đoàn, hội, câu lạc bộ tại khoa luôn được niềm yết đầy đủ, công khai, rõ ràng, đầy đủ để sinh viên được biết	☐	☐	☐	☐	☐
23	Cán bộ nhân viên có thái độ tôn trọng và ứng xử đúng mực với sinh viên.	☐	☐	☐	☐	☐
24	Cán bộ nhân viên có tác phong làm việc nhanh chóng, tuân thủ chính sách, chủ trương và đường lối Nhà nước.	☐	☐	☐	☐	☐
25	Các bộ phận nghiệp vụ giữa các Khoa luôn chủ động phối hợp với nhau để giải đáp phục vụ cho sinh viên một cách nhanh chóng.	☐	☐	☐	☐	☐

26. Các ý kiến đóng góp, đề xuất khác của anh/chị:

.....

.....

.....

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị!

PHIẾU KHẢO SÁT SINH VIÊN VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT KHU KÝ TÚC XÁ



Nhằm đánh giá và cải thiện chất lượng cơ sở vật chất trong khu vực ký túc xá của Trường, nay Trường gửi đến Anh/Chị Phiếu khảo sát này, mong Anh/Chị trả lời các câu hỏi dưới đây bằng cách tô vào ô trả lời và có thể bổ sung thêm vào phần ý kiến khác (mặt sau).

- Giới: Nam ☐
Nữ ☐

Hoàn toàn đồng ý

Đồng ý

Phân vân

Không đồng ý

Hoàn toàn không đồng ý

Ngành: Lớp:

Khóa học: Ngày khảo sát: / /

	Phòng ở khu ký túc xá	①	②	③	④	⑤
1	Cơ sở vật chất tại phòng đáp ứng được nhu cầu của sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐
2	Phòng đủ không gian để sinh viên sinh hoạt và học tập	☐	☐	☐	☐	☐
3	Phòng được bố trí đầy đủ tiện nghi cần thiết (Giường, tủ đồ, bàn học, ghế, đèn chiếu sáng)	☐	☐	☐	☐	☐
4	Phòng có đầy đủ ánh sáng tự nhiên	☐	☐	☐	☐	☐
5	Không khí trong phòng được thông thoáng	☐	☐	☐	☐	☐
6	Các phòng vệ sinh, nhà tắm, khu giặt giữ sạch sẽ, thoáng khí	☐	☐	☐	☐	☐
7	Không gian trong ký túc xá được vệ sinh sạch sẽ	☐	☐	☐	☐	☐
8	Trong phòng có đầy đủ bóng điện hoạt động bình thường	☐	☐	☐	☐	☐
	Hệ thống điện, nước					
9	Phòng có đầy đủ ổ cắm điện	☐	☐	☐	☐	☐
10	Mức độ an toàn hệ thống điện được đảm bảo	☐	☐	☐	☐	☐
11	Nguồn nước sạch cung cấp đủ cho nhu cầu sinh hoạt của sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐
12	Chất lượng nước sạch được đảm bảo	☐	☐	☐	☐	☐
13	Hệ thống cấp thoát nước đảm bảo an toàn và vệ sinh	☐	☐	☐	☐	☐
	Hệ thống Wifi, Internet					
14	Hệ thống Wifi được trang bị đầy đủ và đáp ứng nhu cầu cho sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐
15	Tốc độ Internet trong khu ký túc xá đáp ứng nhu cầu sử dụng của sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐
	Không gian vui chơi, không gian tự học					
16	Khu vực sân thể thao đáp ứng nhu cầu hoạt động, vui chơi của sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐
17	Không gian tự học đáp ứng nhu cầu học tập cho sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐
18	Không gian xung quanh khu ký túc xá có đầy đủ bóng đèn chiếu sáng vào ban đêm	☐	☐	☐	☐	☐
	An ninh					
19	Khu vực có sự an toàn và bảo mật cho sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐
	Hệ thống an toàn					
20	Hệ thống phòng cháy chữa cháy đầy đủ, đảm bảo an toàn khi có sự cố xảy ra	☐	☐	☐	☐	☐
21	Biển báo thoát hiểm, biển chỉ dẫn được lắp đặt đầy đủ.	☐	☐	☐	☐	☐
22	Khi có sự cố xảy ra sinh viên có thể liên hệ nhanh chóng đến người phụ trách để giải quyết vấn đề phát sinh	☐	☐	☐	☐	☐

Ý kiến khác

Anh/Chị có kiến nghị gì với Trường nhằm cải thiện chất lượng cơ sở vật chất tại khu ký túc xá?

.....
.....
.....

Chân thành cảm ơn ý kiến đóng góp của Anh/Chị

PHIẾU KHẢO SÁT SINH VIÊN VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ SINH VIÊN



Nhằm không ngừng nâng cao, kiểm tra đánh giá cơ sở vật chất của Trường, nay Trường gửi đến Anh/Chị Phiếu khảo sát này, mong Anh/Chị trả lời các câu hỏi dưới đây bằng cách tô vào ô trả lời và có thể bổ sung thêm vào phần ý kiến khác (mặt sau).

- Giới: Nam ☐
Nữ ☐

Hoàn toàn đồng ý

Đồng ý

Phân vân

Không đồng ý

Hoàn toàn không đồng ý

Ngành: Lớp:

Khóa học: Ngày khảo sát: / /

	Cơ sở vật chất phục vụ sinh viên	①	②	③	④	⑤
1	Công tác đảm bảo an ninh trật tự trong Trường được thực hiện tốt.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Các thông tin chỉ dẫn, hướng dẫn dễ dàng tìm kiếm, đầy đủ và phù hợp.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Phòng học đáp ứng đầy đủ nhu cầu học tập của sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐
5	Không gian học tập rộng rãi, thoáng mát, được trang bị đầy đủ thiết bị học tập cần thiết như máy chiếu, bàn ghế...	☐	☐	☐	☐	☐
6	Mạng Internet trong Trường cho phép sinh viên tiếp cận dễ dàng	☐	☐	☐	☐	☐
8	Website của Trường được thiết kế thuận tiện, dễ sử dụng	☐	☐	☐	☐	☐
9	Website của Trường có nội dung phong phú và cập nhật thường xuyên	☐	☐	☐	☐	☐
10	Website của Trường hỗ trợ tốt cho quá trình học tập của sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐
11	Phòng máy tính của Trường đáp ứng nhu cầu thực hành của sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐
12	Hệ thống truy cập internet không dây (wifi) của Trường đáp ứng nhu cầu tra cứu thông tin của sinh viên	☐	☐	☐	☐	☐
13	Hệ thống LMS dễ sử dụng, giúp sinh viên thuận tiện hơn trong quá trình học	☐	☐	☐	☐	☐
14	Các khu nhà vệ sinh của Trường sạch sẽ, thoáng mát	☐	☐	☐	☐	☐
15	Khu ăn uống của Trường sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm	☐	☐	☐	☐	☐
16	Khu thể thao có đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết đáp ứng cho sinh viên luyện tập	☐	☐	☐	☐	☐
	Phòng thực hành, phòng thí nghiệm của các khoa					
17	Phòng thực hành, phòng thí nghiệm của trường được trang bị đầy đủ trang thiết bị và hệ thống an toàn	☐	☐	☐	☐	☐
18	Hệ thống phòng cháy chữa cháy trong phòng thực hành, phòng thí nghiệm đầy đủ, đảm bảo an toàn.	☐	☐	☐	☐	☐
19	Các máy móc, trang thiết bị đáp ứng nhu cầu của sinh viên trong quá trình học	☐	☐	☐	☐	☐
20	Giảng viên và nhân viên trong phòng thực hành, thí nghiệm hỗ trợ sinh viên trong quá trình thực hành, nghiên cứu	☐	☐	☐	☐	☐
21	Trong phòng thực hành, phòng thí nghiệm có đầy đủ bảng chỉ dẫn, hướng dẫn sử dụng các loại thiết bị khác nhau.	☐	☐	☐	☐	☐

Ý kiến khác

Anh/Chị có kiến nghị gì với Trường về cơ sở vật chất trong quá trình học?

.....

.....

.....

Chân thành cảm ơn ý kiến đóng góp của Anh/Chị