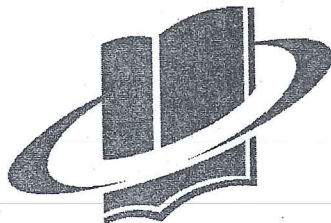


BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH



QUY TRÌNH  
KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA  
NGƯỜI HỌC VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ  
VÀ HIỆU QUẢ CỦA CÔNG TÁC SINH VIÊN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2714/QĐ-ĐHM ngày 30 tháng 12 năm 2021 của Trường Đại học Mở TP.Hồ Chí Minh)

Mã hiệu : CTSV.07

Lần ban hành : 01

Ngày hiệu lực : 01/01/2022

	Đơn vị phụ trách	Đơn vị kiểm tra	Ban Giám hiệu phê duyệt
	Phòng Công tác sinh viên	Phòng Hành chính – Quản trị	Hiệu trưởng
Họ và tên	Nguyễn Ngọc Anh	Trần Thị Tuyết Trinh	Nguyễn Minh Hà
Chữ ký		 	

### BẢNG THEO DÕI NHỮNG THAY ĐỔI

TT	Ngày sửa	Trang sửa	Nội dung sửa đổi
1	22/12/2022	01,03	Thay đổi ngày hiệu lực
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		
	... / ... /20...		

<b>Quy trình</b> <b>Khảo sát đánh giá sự hài lòng của người học về chất lượng phục vụ và hiệu quả của công tác sinh viên</b>	Mã hiệu : CTSV.07
	Lần ban hành : 02
	Ngày hiệu lực : 01/01/2022

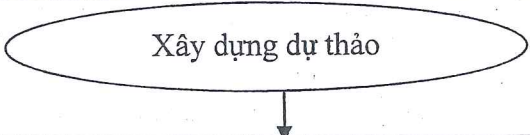
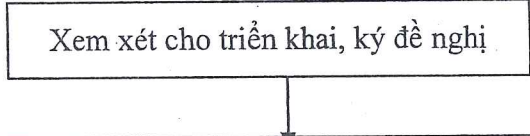
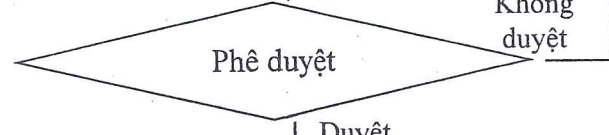
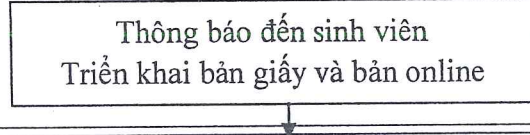
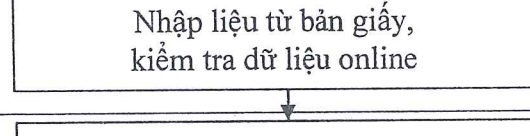
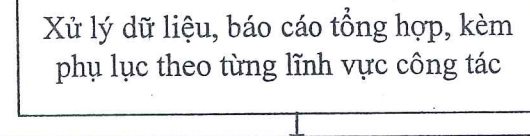
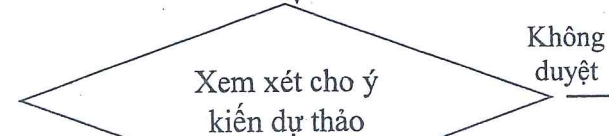
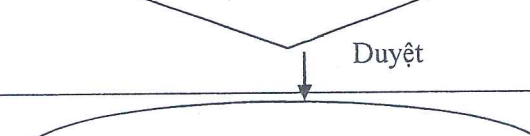
**1. Cơ sở pháp lý:**

Kế hoạch đảm bảo chất lượng hằng năm của Trường.

**2. Phạm vi áp dụng.**

- Quy trình áp dụng nội bộ phòng Công tác sinh viên.

**3. Lưu đồ trình tự công việc:**

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Văn bản và biểu mẫu đính kèm	Thời gian giải quyết
Viên chức		- Mẫu 1 - Mẫu 2 - Mẫu 3	0.5 ngày
Trưởng P.CTSV		- Mẫu 1 - Mẫu 2 - Mẫu 3	1 ngày
Ban Giám hiệu		- Mẫu 1 - Mẫu 2 - Mẫu 3	1 ngày
Viên chức		- Mẫu 1 - Mẫu 3	10 ngày
CTV		- Mẫu 3	10 ngày
Viên chức			5 ngày
Ban Giám hiệu, Lãnh đạo P.CTSV		- Mẫu 4	2 ngày
Viên chức.		- Mẫu 4.	1 ngày.

#### **4. Diễn giải quy trình:**

##### **4.1. Hướng dẫn thực hiện:**

###### **Bước 1: Xây dựng dự thảo**

- Căn cứ theo kế hoạch công tác năm học, chuyên viên triển khai khảo sát này vào đầu học và hoàn tất trong học kỳ III hằng năm.

- Chuyên viên thực hiện công tác này cần có kiến thức, sự hiểu biết về khảo sát, đánh giá, có kinh nghiệm trong phân tích số liệu, hiểu biết về công tác hướng nghiệp và được hướng dẫn kỹ về quy trình này.

- + Soạn thảo dự thảo kế hoạch.
- + Soạn thảo mẫu bảng hỏi khảo sát.
- + Soạn thảo mẫu khảo sát thực hiện online.
- + Soạn thảo tờ trình, dự trù kinh phí.

###### **Bước 2: Trưởng phòng Công tác sinh viên, Ban Giám hiệu xem xét phê duyệt kế hoạch**

- Chuyên viên được phân công in toàn bộ các dự thảo trình Lãnh đạo phòng Công tác sinh viên.

- Lãnh đạo phòng Công tác sinh viên xem xét, cho ý kiến sửa đổi nếu có và ký kế hoạch.

- Chuyên viên phụ trách lấy số văn bản của Phòng trình Ban Giám hiệu duyệt chủ trương.

- Chuyên viên phụ trách trình xin ý kiến kinh phí sau khi có chữ ký duyệt chủ trương.

###### **Bước 3: Thông tin, thông đến sinh viên và tiến hành khảo sát**

- Scan kế hoạch gửi các Khoa hỗ trợ.

- Gửi email cho sinh viên.

- Phát hành bản giấy cho Sinh viên.

- Đối tượng: Chỉ khảo sát đúng đối tượng có gắn với nội dung cần khảo sát (ví dụ: Khảo sát về học bổng thì chỉ có sinh viên đã từng nhận học bổng thực hiện, khảo sát về chế độ chính sách thì chỉ có SV thuộc đối tượng chế độ chính sách mới thực hiện...)

- Chuyên viên tạm ứng kinh phí thực hiện.

- Lưu ý: Khi khảo sát bản giấy cần hướng dẫn kỹ cho sinh viên biết mục tiêu và cách thức thực hiện đảm bảo kết quả khảo sát có chất lượng.

###### **Bước 4: Nhập liệu từ bản giấy, kiểm tra dữ liệu online**

- Cộng tác viên nhập liệu khảo sát vào hệ thống.

- Căn cứ trên mẫu khảo sát hợp lệ, chuyên viên chi trả bằng bản ký nhận dành cho cộng tác viên thực hiện khảo sát các bảng hỏi.

- Chuyên viên kiểm tra kết quả khảo sát online, export dữ liệu sau khi kết thúc khảo sát và nhập liệu từ bản giấy.

Chú ý: Khi nhập liệu cần nhập chính xác các thông số từ bảng hỏi.

#### **Bước 5: Xử lý dữ liệu, viết báo cáo dự thảo**

- Export data về máy tính.
- Các chuyên viên chuyên trách các lĩnh vực cần cung cấp data sinh viên để kiểm tra đúng đối tượng khảo sát.
- Sử dụng MS Excel, SPSS để chạy dữ liệu, xuất dữ liệu cần thiết.
- Viết dự thảo báo cáo tổng hợp.
- Viết dự thảo báo cáo phụ lục theo khoa/ngành.

Lưu ý: Việc xử lý dữ liệu đòi hỏi tính chính xác, người xử lý và viết báo cáo phải có năng lực về phân tích số liệu. Kết quả dữ liệu phải được mô tả bằng bảng tính, bảng đồ thị, bảng biểu phải được trình bày kết hợp với nhận định đánh giá khoa học. Phụ lục theo khoa có tính đến sự tương quan giữa các khoa và tổng mẫu khảo sát.

#### **Bước 6: Ban Giám hiệu, Lãnh đạo phòng duyệt báo cáo**

- Chuyên viên phụ trách hoàn tất các dự thảo gửi trình Lãnh đạo Phòng và BGH đầy đủ các bản báo cáo kèm phụ lục.

- Phải thuyết minh, giải thích nếu có yêu cầu.
- Chuyên viên chỉnh sửa hoặc giải thích để bảo lưu khi có ý kiến của Lãnh đạo.

Lưu ý: Bản dự thảo gửi cần in và gửi email bản mềm.

#### **Bước 7: Kết thúc, phát hành.**

- In các bản in chính thức (in màu) gửi từng thành viên BGH, P.ĐBCL.
- Gửi bản mềm file PDF đến lãnh đạo các đơn vị.
- Hoàn tất các khoản kinh phí, hoàn tạm ứng với P.TC-KT

#### **4.2. Đơn vị phụ trách: Phòng Công tác sinh viên**

#### **5. Biểu mẫu đi kèm:**

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Kế hoạch triển khai thực hiện khảo sát	CTSV.07.01
2	Mẫu phiếu khảo sát	CTSV.07.02

#### **6. Phụ lục: Các biểu mẫu đi kèm./.**

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /KH-ĐHM

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm ...

## KẾ HOẠCH

Về việc tổ chức khảo sát sự hài lòng của người học đối với công tác sinh viên, giải quyết chế độ chính sách, sự hài lòng của người học về các hoạt động ngoại khóa và triển khai quỹ học bổng sinh viên của Trường Đại học Mở Tp. Hồ Chí Minh.

### I. MỤC ĐÍCH – YÊU CẦU

#### 1. Mục đích:

- Khảo sát người học về công tác sinh viên trong đó tập trung vào ghi nhận sự đánh giá về công tác tiếp sinh viên, việc giải quyết các chế độ chính sách theo quy định của nhà nước, việc xác nhận để sinh viên vay vốn ngân hàng chính sách xã hội, giải quyết miễn giảm học phí, thủ tục mở mã số sinh viên và một số công tác phục vụ sinh viên đang triển khai do phòng Công tác Sinh viên đảm nhận.

- Qua khảo sát sự hài lòng của người học đối với các loại học bổng sinh viên theo Quyết định 850/QĐ-TTg của Thủ tướng chính phủ nhằm phân tích đánh giá những mặt đã làm được, chưa làm được hoặc còn vướng mắc nhằm tháo gỡ khó khăn để triển khai hiệu quả quỹ học bổng sinh viên trong thời gian tới.

- Thông qua thống kê, phân tích, nhận định giúp nhà trường làm tốt hơn công tác hỗ trợ sinh viên, nâng cao tính phục vụ người học đáp ứng các tiêu chí đánh giá cơ sở giáo dục đào tạo theo tiêu chuẩn đánh giá do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành.

#### 2. Yêu cầu:

- Triển khai rộng rãi đến người học đã từng thụ hưởng, tiếp xúc với công tác sinh viên, các loại học bổng.

- Hướng dẫn người học thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các thông tin.
- Báo cáo kết quả tổng hợp đầy đủ, đánh giá đề xuất giải pháp cho giai đoạn ....
- Dữ liệu được bảo mật và sử dụng đúng mục đích.

### II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

#### 1. Thời gian thực hiện:

- Thực hiện trong thời gian từ ngày .... đến ngày .....
- Thực hiện khảo sát online.
- Sinh viên tham gia được cộng ... điểm rèn luyện học kỳ ... năm học .....

#### 2. Nội dung, đối tượng và số lượng khảo sát:

- Đối tượng: Sinh viên, học viên (gọi chung là người học) đã và đang theo học tại Trường, đã từng liên hệ công việc hành chính với phòng Công tác sinh viên, tham gia các hoạt động ngoại khóa và thụ hưởng các học bổng.

- Số lượng dự kiến: ... mẫu cho các khảo sát.

TT	Nội dung	Đối tượng khảo sát
1	Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với công tác hỗ trợ đối tượng chính sách, sinh viên khó khăn, thiệt thòi.	<i>Sinh viên thuộc đối tượng chính sách, khó khăn được giải quyết chế độ từ ngày ... đến ngày...</i>
2	Khảo sát đánh giá sự hài lòng của người học về công tác tiếp sinh viên, triển khai giải quyết các thủ tục hành chính thông thường liên quan sinh viên	<i>Sinh viên có đến liên hệ tại PCTSV từ ngày đến ngày...</i>
3	Khảo sát sự hài lòng của người học về triển khai quỹ học bổng sinh viên	<i>Sinh viên nhận học bổng từ ngày đến ngày....</i>
4	Khảo sát sự hài lòng của người học về việc tham gia các hoạt động ngoại khóa sinh viên.	<i>Sinh viên có tham gia ngoại khóa từ ngày đến ngày....</i>

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Ban chỉ đạo và Nhóm công tác thực hiện:

##### 1.1. Ban chỉ đạo:

- Ông... – Phó hiệu trưởng;
- Ông ... – Trưởng Phòng Công tác Sinh viên.

##### \* Nội dung công việc

- Phê duyệt kế hoạch tổ chức thực hiện; Phê duyệt biểu mẫu khảo sát;
- Cho ý kiến về báo cáo thống kê, đánh giá tổng hợp.
- Chỉ đạo đề ra các giải pháp trong giai đoạn mới.

##### 1.2. Nhóm công tác thực hiện:

- Ông ... – GD Trung tâm HN-TVVL;
- Bà ... – Chuyên viên Phòng CTSV;

##### \* Nội dung công việc:

- Lập dự thảo kế hoạch; biểu mẫu khảo sát trình Ban chỉ đạo phê duyệt;
- Thực hiện khảo sát; Nhập liệu khảo sát;
- Viết dự thảo báo cáo thống kê, đánh giá tổng hợp;
- Các công tác hành chính, tài chính đi kèm;
- Triển khai giải pháp mới để phục vụ người học tốt hơn đã được phê duyệt.

#### 2. Phân công:

**a. Phòng Công tác sinh viên:**

- Chủ trì thực hiện các nội dung công tác liên quan đến các đợt khảo sát.
- Báo cáo kết quả phân tích khảo sát.
- Triển khai giải pháp mới để phục vụ người học tốt hơn đã được phê duyệt.

**b. Các Khoa**

- Lãnh đạo các khoa, trợ lý các khoa hỗ trợ để công tác khảo sát được thực hiện tốt đảm bảo nội dung và tiến độ đề ra.

**IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN (Bảng dự trù kinh phí đính kèm)**

**V. TIẾN ĐỘ:**

TT	Thời gian	Công việc
1		Lập kế hoạch, biểu mẫu trình Ban giám hiệu phê duyệt
2		Tiến hành khảo sát, nhập liệu từng bước.
3		Xử lý dữ liệu, viết dự thảo báo cáo khảo sát.
4		Viết báo cáo hoàn chỉnh. Trình bày kết quả khảo sát.

Trên đây là Kế hoạch về việc tổ chức khảo sát sự hài lòng của người học đối với công tác sinh viên, giải quyết chế độ chính sách, sự hài lòng của người học về các hoạt động ngoại khóa và triển khai quỹ học bổng sinh viên của Trường Đại học Mở Tp. Hồ Chí Minh năm học...../.

**Nơi nhận:**

- Các đơn vị liên quan;
- Lưu: VT, P.CTSV,.....(...)

**HIỆU TRƯỞNG**



TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
PHÒNG CÔNG TÁC SINH VIÊN

Khảo sát sự hài lòng của người học  
đối với “công tác giải quyết chế độ chính sách” cho sinh viên.

(Mẫu  
KS.001)

Thân chào bạn,

Trong nhiều năm qua, P.CTSV đã giải quyết chế độ chính sách theo quy định của nhà nước và của trường, đáp ứng yêu cầu công việc và phục vụ người học; Nhằm đánh giá tính hiệu quả và sự hài lòng của sinh viên, chúng tôi tiến hành khảo sát để có thông tin giúp làm tốt hơn công tác này trong thời gian tới, vì vậy thân nhờ bạn thực hiện khảo sát dưới đây.

1. Bạn hưởng chế độ chính sách nào sau đây? Có thể đánh X vào nhiều ô nếu bạn thuộc nhiều đối tượng bên dưới.
- Sinh viên xác nhận số ưu đãi giáo dục;
  - Sinh viên miễn giảm học phí theo nghị định 49/2010/NĐ-CP, 74/2013/NĐ-CP, 86/2015/NĐ-CP;
  - Sinh viên được hỗ trợ chi phí học tập theo nghị định 66/2013/NĐ-CP (sinh viên dân tộc thiểu số hộ nghèo, cận nghèo)
  - Khác: .....

2. Bạn có được thông tin về chế độ, chính sách, các hỗ trợ từ trường thông qua:
- Nhà trường thông báo trên website
  - Nhận tin từ email của trường.
  - Chia sẻ từ mạng xã hội
  - Khoa thông báo trực tiếp đến lớp
  - Bạn bè cùng lớp, cùng khoa.
  - CVHT, GVCN phổ biến
  - Lớp trưởng phổ biến cho lớp
  - Khác: .....

3. Đánh giá của bạn về các nội dung liên quan công tác giải quyết chế độ chính sách.

T	Nội dung đánh giá	Mức độ đồng ý (Mỗi câu hỏi 1 đánh giá X)				
		Hoàn toàn Không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
<b>TRIỂN KHAI CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT CHẾ ĐỘ CHÍNH SÁCH.</b>						
1	Trường triển khai đầy đủ quy định của nhà nước về chế độ chính sách SV.					
2	Thông tin về chế độ chính sách được triển khai rõ ràng, công khai minh bạch.					
3	Nhà trường có thêm những chính sách hỗ trợ đột xuất phù hợp, kịp thời.					
4	Đa dạng kênh truyền thông về chế độ chính sách (website, email, thông báo giấy, khoa, lớp trưởng thông báo ...) thuận tiện cho người học tiếp cận thông tin.					
<b>TỔ CHỨC THỰC HIỆN</b>						
5	Địa điểm tiếp nhận tại Phòng công tác sinh viên thuận tiện cho người học					
6	Quy trình tiếp nhận, dễ hiểu, giải quyết nhanh chóng, thủ tục đơn giản.					
7	Người tiếp nhận hướng dẫn tận tâm, phục vụ ân cần, trả lời thiện cảm, đúng ý.					
8	Thời gian từ khi liên hệ đến trả kết quả giải quyết nhanh, kịp thời.					
<b>KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT</b>						
9	Kết quả đáp ứng tốt nhu cầu cần giải quyết chế độ mà bạn mong muốn.					
10	Tiền miễn giảm học phí, tiền hỗ trợ chi phí học tập chuyển đến người học nhanh chóng, kịp thời.					
11	Tiền hỗ trợ chi phí học tập giúp bạn một phần trang trải chi phí học tập.					
12	Chế độ chính sách được đảm bảo giúp bạn yên tâm học tập và rèn luyện.					
13	Nhìn chung, bạn hài lòng về giải quyết chế độ chính sách của Trường.					

Ý kiến khác: .....

Thông tin cá nhân:

Họ và tên: ..... MSSV: ..... Khoa: .....

Chân thành cảm ơn bạn, chúc bạn học tốt, vui và hạnh phúc.

Thân chào bạn,

Trong nhiều năm qua, P. CTSV là đơn vị tiếp sinh viên nhằm giải quyết các công tác hành chính sinh viên, giải quyết chế độ chính sách, hoạt động ngoại khóa, giới thiệu việc làm, hỗ trợ sinh viên, đánh giá rèn luyện, .... Nhằm đánh giá tính hiệu quả và sự hài lòng của sinh viên, chúng tôi tiến hành khảo sát để có thông tin giúp làm tốt hơn công tác này trong thời gian tới, vì vậy thân nhờ bạn thực hiện khảo sát dưới đây.

i. Bạn đã liên hệ trực tiếp Phòng Công tác Sinh viên để? *Có thể đánh X vào nhiều ô nếu bạn liên hệ nhiều việc bên dưới.*

- Làm các thủ tục xét, nhận học bổng.
- Liên hệ để đề nghị xác nhận sinh viên vay vốn ngân hàng chính sách xã hội.
- Liên hệ để xác nhận mở khóa Mã số sinh viên (do điểm rèn luyện không đạt).
- Liên hệ để điều chỉnh điểm rèn luyện hoặc minh chứng rèn luyện.
- Liên hệ để tham gia các hoạt động ngoại khóa
- Liên hệ để xác nhận chế độ chính sách (con thương binh, hộ nghèo, cận nghèo, dân tộc thiểu số...)
- Khác .....

2. Đánh giá của bạn về các nội dung liên quan công tác tiếp sinh viên.

T T	Nội dung đánh giá	Mức độ đồng ý (Mỗi câu hỏi 1 đánh giá 1)				
		Hoàn toàn Không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
<b>Cơ sở vật chất, tài liệu phổ biến (các yếu tố hữu hình)</b>						
1	Địa điểm tiếp sinh viên thuận lợi cho người học liên hệ.					
2	Khu vực tiếp sinh viên sạch sẽ, thoáng đãng, tiện lợi, thiết bị đầy đủ.					
3	Các quy trình xử lý công việc được công khai trên website, bảng thông báo... thuận tiện cho người học tiếp cận thông tin.					
<b>Sự tin cậy của công tác tiếp sinh viên</b>						
4	Các biểu mẫu Trường cung cấp đầy đủ, dễ hiểu, chuẩn mực.					
5	Công tác tiếp sinh viên được tổ chức quy củ, bài bản, khoa học.					
6	Trương tác tốt giữa cán bộ tiếp với người học tạo hình ảnh tốt cho Trường.					
7	Công tác tiếp sinh viên đã đem lại sự tin tưởng của bạn đối với Trường.					
<b>Năng lực phục vụ của chuyên viên, nhân viên tiếp sinh viên</b>						
8	Cán bộ tiếp sinh viên trang phục nghiêm túc, có bảng tên, không xuề xòa.					
9	Cán bộ tiếp sinh viên chuyên nghiệp từ khâu nhận đến trả kết quả.					
10	Cán bộ tiếp sinh viên nắm vững nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu công việc.					
11	Cán bộ tiếp sinh viên cung cấp đủ các biểu mẫu và hướng dẫn kỹ cho bạn.					
<b>Sự đồng cảm của Phòng Công tác sinh viên</b>						
12	Cán bộ tiếp sinh viên niềm nở thân thiện, lịch sự, hòa nhã.					
13	Cán tiếp sinh viên lắng nghe, hướng dẫn tận tình, có hỏi về hài lòng của bạn.					
14	Cán bộ tiếp sinh viên nhân nại giải quyết công việc dù phức tạp và khó.					
<b>Sự đảm bảo của công tác tiếp sinh viên</b>						
15	Hiệu quả của việc tiếp sinh viên đáp ứng sự mong đợi của bạn.					
16	Kết quả được trả đúng hạn, các thắc mắc và phản ánh được giải đáp kịp thời.					
17	Quyền lợi của bạn được đảm bảo giúp yên tâm học tập và rèn luyện.					
18	Nhìn chung, bạn hài lòng về Công tác tiếp sinh viên của phòng CTSV.					

Ý kiến khác: .....

Thông tin cá nhân:

Họ và tên: ..... MSSV: ..... Khoa: .....

Chân thành cảm ơn bạn, chúc bạn học tốt, vui và hạnh phúc.

Thân chào bạn,

Trong nhiều năm qua, Trường đã thực hiện xét, cấp các loại học bổng cho sinh viên theo quy định và theo nguồn lực có được của Trường; Nhằm đánh giá tính hiệu quả và sự hài lòng của sinh viên thụ hưởng học bổng, P.CTSV tiến hành khảo sát để giúp làm tốt hơn công tác này trong thời gian tới, vì vậy chúng tôi mong bạn hỗ trợ thực hiện khảo sát dưới đây.

1. Bạn đã nhận những học bổng nào sau đây? Nếu nhận học bổng nào thì đánh X vào những học bổng đó.

- Học bổng Vượt khó học tập;       Học bổng Khuyến khích học tập;       Học bổng Tuyển sinh;  
 Học bổng Tiếp sức đến trường;       Học bổng NCKH sinh viên;       Học bổng Tài năng;  
 Học bổng nâng cao năng lực Tiếng Anh;       Học bổng Sinh viên làm theo lời Bác;       Học bổng Sinh viên 5 Tốt;  
 Học bổng đối với Nghiên cứu sinh;       Học bổng Tuyển sinh Sau Đại học;       Khác: .....

2. Bạn có được thông tin về học bổng thông qua:

- Nhà trường thông báo trên website       Nhận tin từ email của trường       Chia sẻ từ mạng xã hội  
 Khoa thông báo trực tiếp đến lớp       Bạn bè cùng lớp, cùng khoa       CVHT, GVCN phổ biến  
 Lớp trưởng phổ biến cho lớp       Khác: .....

3. Đánh giá của bạn về các nội dung liên quan học bổng.

T T	Nội dung đánh giá	Mức độ đồng ý (Mỗi câu hỏi 1 đánh giá X)				
		Hoàn toàn Không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
<b>TRIỂN KHAI HỌC BỔNG</b>						
1	Trao học bổng cho sinh viên là việc làm thiết thực và đúng đắn của Trường.					
2	Tại trường, có nhiều loại học bổng đáp ứng đa dạng hoàn cảnh người học.					
3	Thông tin về học bổng được triển khai rõ ràng, công khai, minh bạch.					
4	Quy định đối tượng, thủ tục, cách thức tham gia được thông tin đầy đủ.					
5	Đa dạng kênh truyền thông về học bổng (website, email, thông báo giấy, khoa, lớp trưởng thông báo ...) thuận tiện cho người học tiếp cận thông tin.					
<b>TỔ CHỨC THỰC HIỆN</b>						
6	Thông tin học bổng đến người học kịp thời và đủ thời gian chuẩn bị.					
7	Quy trình tiếp nhận hồ sơ dễ tiếp cận, nhanh chóng, thủ tục đơn giản.					
8	Người tiếp nhận hướng dẫn cần kẻo, phục vụ ân cần, trả lời thiện cảm, đủ ý.					
9	Tổ chức thực hiện chuyên nghiệp, cán bộ phụ trách nắm vững quy trình.					
<b>NHẬN ĐƯỢC HỌC BỔNG</b>						
10	Chuyển tiền học bổng qua tài khoản ngân hàng là thuận tiện cho người học.					
11	Tiền học bổng chuyển đến người học nhanh chóng, kịp thời.					
12	Tiền học bổng hỗ trợ một phần chi phí học tập, sinh hoạt.					
13	Được nhận học bổng là động lực để bạn nỗ lực trong học tập và rèn luyện.					
14	Nhìn chung, bạn hài lòng về xét cấp học bổng và phục vụ của Trường.					

Ý kiến khác: .....

Thông tin cá nhân:

Họ và tên: ..... MSSV: ..... Khoa: .....

Chân thành cảm ơn bạn, chúc bạn học tốt, vui và hạnh phúc.

Thân chào bạn,

Trong nhiều năm qua, P.CTSV là đơn vị đầu mối tổ chức các hoạt động ngoại khóa sinh viên, ...; Nhằm đánh giá tính hiệu quả và sự hài lòng của sinh viên, chúng tôi tiến hành khảo sát để có thông tin giúp làm tốt hơn công tác này trong thời gian tới, vì vậy thân nhờ bạn thực hiện khảo sát dưới đây.

1. Bạn đã từng tham gia hoạt động ngoại khóa nào? Có thể đánh X vào nhiều ô nếu bạn liên hệ nhiều việc bên dưới.

- Tham gia Lễ khai giảng, chương trình The Open Day 2018.
- Tham gia Hội thao và giải Việt dã truyền thống.
- Tham gia các buổi sinh hoạt công dân – sinh viên theo quy định.
- Tham gia các buổi hội thảo, báo cáo chuyên đề hướng nghiệp, tư vấn việc làm, giao lưu doanh nghiệp.
- Tham gia Ngày hội nghề nghiệp 2018, Ngày hội việc làm Bán thời gian 2018, tháng tuyển dụng trực tuyến...
- Tham gia các cuộc thi do Phòng CTSV phối hợp với các Khoa tổ chức.
- Tham gia sinh hoạt các Câu lạc bộ - Đội nhóm.
- Tham gia tư vấn, đồng hành cùng Tân sinh viên, hỗ trợ tìm nhà trọ cho sinh viên.
- Tham gia các chuyến tham quan thực tế tại doanh nghiệp: Ajinomoto, Acecook, KiDo, FPT, Sofitel Hotel, ACB, ...
- Tham gia Hệ thống CVonline, sử dụng công nghệ thông tin việc làm.
- Tham gia Các chương trình phỏng vấn tuyển dụng tại Trường do TT HN-TVVL tổ chức.
- Tham gia chương trình Nhân vật sự kiện, giao lưu với các diễn giả uy tín.
- Tham gia các hoạt động tình nguyện, phục vụ cộng đồng (MHX, Xuân tình nguyện, chủ nhật xanh, HMND,...)
- Tham gia Ngày hội sách, chợ phiên, ngày hội câu lạc bộ, tư vấn khám mắt, ...
- Tham gia các hoạt động Đoàn – Hội cấp Trường tổ chức (SV 5 tốt, TN làm theo lời bác, cuộc thi...)
- Tham gia các hoạt động do Khoa, Đoàn Hội của Khoa, của Lớp tổ chức.

2. Đánh giá của bạn về các nội dung liên quan công tác tiếp sinh viên.

T	Nội dung đánh giá	Mức độ đồng ý (Mỗi câu hỏi 1 đánh số 1-5)				
		Hoàn toàn Khôn g đồng ý	Khôn g đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
<b>TRƯỚC KHI TỔ CHỨC</b>						
1	Công tác truyền thông được thực hiện tốt.					
2	Các ấn phẩm truyền thông đẹp, dễ hiểu, đủ thông tin.					
3	Các thông tin về chương trình đến bạn là đầy đủ.					
4	Bạn hài lòng cho các công việc TRƯỚC khi tổ chức của chúng tôi.					
<b>TRONG KHI TỔ CHỨC</b>						
1	Không gian tổ chức đảm bảo, địa điểm tổ chức thuận tiện.					
2	Cơ sở vật chất đáp ứng tốt (Âm thanh, ánh sáng, máy lạnh, quạt, máy chiếu, nhà vệ sinh, bãi xe, ...).					
3	Nội dung chương trình được tổ chức tốt.					
4	Diễn giả/những người thực hiện đã làm tốt công việc của họ.					
5	Thời lượng tổ chức đủ cho chương trình.					
6	Ban tổ chức, tình nguyện viên ân cần, chu đáo, thân thiện.					
7	Chương trình đảm bảo an toàn, văn minh, công bằng, kết nối tốt.					
8	Bạn hài lòng cho các công việc TRONG khi tổ chức của chúng tôi.					
<b>SÁU KHI TỔ CHỨC</b>						
1	Hiệu quả của chương trình đáp ứng được sự trông đợi của bạn.					
2	Chương trình làm đầy đủ những gì Ban tổ chức thông tin trước.					
3	Bạn hài lòng về chương trình này vì nó đem lại lợi ích cho bạn.					

Bạn biết các hoạt động từ đâu:	• Các website của trường;	• Mạng xã hội;	• Bán cán sự lớp
	• Bảng rôn, tờ rơi, poster ...;	• GV thông báo trên Lớp;	• Bạn bè

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
PHÒNG CÔNG TÁC SINH VIÊN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: /BC

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

## BÁO CÁO

Về việc tổ chức khảo sát sự hài lòng của người học đối với công tác sinh viên, giải quyết chế độ chính sách, sự hài lòng của người học về các hoạt động ngoại khóa và triển khai quỹ học bổng sinh viên của Trường Đại học Mở Tp. Hồ Chí Minh.

Kính gửi: .....

Thực hiện sự chỉ đạo của Ban giám hiệu về việc kiểm tra, đánh giá ý kiến các bên tham gia vào công tác sinh viên góp phần đảm bảo chất lượng cơ sở giáo dục đại học liên quan mảng công tác sinh viên, hỗ trợ người học, xét – trao các loại học bổng, giải quyết chế độ chính sách. Từ ngày ... tháng.... đến hết ngày .... tháng .... năm ....., Phòng Công tác sinh viên đã tiến hành khảo sát người học về công tác sinh viên trong đó tập trung vào ghi nhận sự đánh giá về công tác tiếp sinh viên, việc giải quyết các chế độ chính sách theo quy định của nhà nước, việc xác nhận để sinh viên vay vốn ngân hàng chính sách xã hội, giải quyết miễn giảm học phí, thủ tục mở mã số sinh viên và một số công tác phục vụ sinh viên đang triển khai do phòng Công tác Sinh viên đảm nhận.

Qua khảo sát sự hài lòng của người học đối với các loại học bổng sinh viên theo Quyết định 850/QĐ-TTg của Thủ tướng chính phủ nhằm phân tích đánh giá những mặt đã làm được, chưa làm được hoặc còn vướng mắc nhằm tháo gỡ khó khăn để triển khai hiệu quả quỹ học bổng sinh viên trong thời gian tới. Thông qua thống kê, phân tích, nhận định giúp nhà trường làm tốt hơn công tác hỗ trợ sinh viên, nâng cao tính phục vụ người học đáp ứng các tiêu chí đánh giá cơ sở giáo dục đào tạo theo tiêu chuẩn đánh giá do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành.

### 1. Nội dung đã thực hiện

#### a. Thời gian thực hiện:

- Thực hiện trong thời gian từ ngày ... đến ngày ....
- Thực hiện khảo sát online.

#### b. Nội dung, đối tượng và số lượng khảo sát:

- Đối tượng: Sinh viên, học viên (gọi chung là người học) đã và đang theo học tại Trường, đã từng liên hệ công việc hành chính với phòng Công tác sinh viên, tham gia các hoạt động ngoại khóa và thụ hưởng các học bổng.

- Số lượng người học đã tham gia: .... sinh viên tham gia khảo sát.
- Các nội dung đã khảo sát và viết báo cáo đánh giá:

TT	Nội dung
----	----------

TT	Nội dung
1	Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với công tác hỗ trợ đối tượng chính sách, sinh viên khó khăn, thiệt thòi.
2	Khảo sát đánh giá sự hài lòng của người học về công tác tiếp sinh viên, triển khai giải quyết các thủ tục hành chính thông thường liên quan sinh viên
3	Khảo sát sự hài lòng của người học về triển khai quỹ học bổng sinh viên
4	Khảo sát sự hài lòng của người học về việc tham gia các hoạt động ngoại khóa sinh viên.

## 2. Nhận định – đánh giá – kiến nghị

### a. Nhận định:

- Việc triển khai khảo sát đánh giá sự hài lòng năm học ... là năm thứ hai thực hiện, vì vậy từ kết quả năm học này so sánh với năm học .....có cơ sở so sánh để ghi nhận sự tiến bộ, sự cải thiện để giúp người học có hài lòng hơn hay không.

- Qua khảo sát, ghi nhận Phòng Công tác Sinh viên và một số đơn vị có liên quan đã có những cải tiến nhất định, có giải pháp tốt giúp người học hài lòng hơn khi tham gia các sự kiện ngoại khóa, đoàn thể, phục vụ cộng đồng, kết nối thực tiễn, hướng nghiệp việc làm.

- Việc khảo sát, trong đó phải thấy được quỹ học bổng sinh viên vừa phù hợp với trường tự chủ vừa đúng vào sự quan tâm, đồng tình của người học.

- Công tác tiếp sinh viên, giải quyết hành chính liên quan sinh viên ghi nhận sự hài lòng của người học, việc bố trí bộ phận nhận – trả kết quả tại cơ sở học tập bước đầu ghi nhận sự đồng tình của người học, các thủ tục trực tuyến được đầu tư, xây dựng triển khai được sinh viên đánh giá cao.

- Hoạt động ngoại khóa có chuyên nghiệp, Lễ khai giảng, Ngày hội The Open Day, Ngày hội nghề nghiệp, Ngày hội việc làm bán thời gian, Cổng thông tin việc làm,... ghi nhận sự đánh giá hài lòng nổi bật.

- Còn một vài hạn chế nhất định trong việc nhận trả kết quả một vài tình huống vẫn còn chậm, việc chi trả học bổng vẫn còn chậm và người học chưa hài lòng cao, một số ít sự kiện ngoại khóa chưa thực sự thiết thực, tỉ lệ người học tham gia các sự kiện, các hoạt động ngoại khóa vẫn còn nhiều.

- Hầu hết các nhóm vấn đề, các tiêu chí hỏi đều ghi nhận sự hài lòng và đánh giá của người học tốt hơn năm học ..., ghi nhận sự tiến bộ vượt bậc của công tác sinh viên.

### b. Đánh giá:

- **Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với công tác hỗ trợ đối tượng chính sách, sinh viên khó khăn, thiệt thòi:**

Trong 03 nhóm vấn đề với ... câu hỏi thành phần đã ghi nhận sự hài lòng của người học ở tất cả các nội dung hỏi, không có yếu tố nào bị phản ánh không hài lòng của người học. Cả 4 tiêu chí thuộc nhóm “Tổ chức thực hiện giải quyết chế độ chính sách ghi nhận sự tiến bộ rõ rệt so với cùng kỳ năm học ..., điều đó cho thấy phòng Công tác sinh viên đã xem xét toàn diện lại thái độ và sự thân thiện của người làm công tác tiếp sinh viên, thay đổi nhân sự là phù hợp và thay đổi thái độ phục vụ, điều chỉnh để ân cần hơn cần được mỗi chuyên viên, công tác viên thực hiện tốt trong năm học qua góp phần rút ngắn thời gian trả kết quả cho người học.

**- Khảo sát sự hài lòng của người học về triển khai quỹ học bổng sinh viên:**

Trong 03 nhóm vấn đề với ... câu hỏi thành phần đã ghi nhận sự hài lòng của người học ở tất cả các nội dung hỏi, có .. yếu tố ghi nhận mức Rất hài lòng và 1 yếu tố chỉ ghi nhận ở mức bình thường (dưới mức hài lòng). Không có yếu tố nào bị phản ánh không hài lòng của người học.

**- Khảo sát đánh giá sự hài lòng của người học về công tác tiếp sinh viên, triển khai giải quyết các thủ tục hành chính thông thường liên quan sinh viên**

+ Trong 05 nhóm vấn đề với ... câu hỏi thành phần đã ghi nhận sự hài lòng của người học ở tất cả các nội dung hỏi. Không có yếu tố nào bị phản ánh không hài lòng của người học. Nhưng theo kết quả này thì chỉ có .. tiêu chí đạt mức trên ...% hài lòng (Khu vực tiếp sinh viên sạch sẽ, thoáng đãng, tiện lợi, thiết bị đầy đủ có. ... tiêu chí đạt từ ...% sự hài lòng trở lên, ... tiêu chí còn lại thuộc nhóm “Sự đồng cảm của P.CTSV” đều dưới ...% mặc dù có cải thiện so với năm học trước, do vậy, phần việc kiểm tra, quan sát thái độ và sự đồng cảm của người tiếp sinh viên cần quan tâm hơn trong thời gian tới., điều đó đòi hỏi P.CTSV cần xem xét toàn diện lại thái độ và sự thân thiện của người làm công tác tiếp sinh viên. Tuy về năng lực chuyên môn ghi nhận kết quả khả quan nhưng thay đổi thái độ phục vụ, điều chỉnh để ân cần hơn cần được mỗi chuyên viên, công tác viên thực hiện tốt hơn nữa.

+ Việc bố trí thêm phòng nhận – trả kết quả cho sinh viên tại cơ sở Nguyễn Kiệm, bố trí gọn gàng, chuyên nghiệp ở Phòng ... cơ sở 97 Võ Văn Tần cũng đã được người học ghi nhận tốt được đánh giá cao nhất trong các nội dung hỏi mà khảo sát này thực hiện (mean = 4.15 và có 83.24% người được hỏi bày tỏ từ hài lòng đến rất hài lòng).

+ Địa điểm tiếp sinh viên thuận lợi cho người học liên hệ cũng không ghi nhận sự hài lòng cao của người học (mean = 3.88 và có 7...% từ hài lòng đến rất hài lòng), vì thế cần tăng cường các thủ tục thực hiện trực tuyến và phát huy hơn nữa công năng của bộ phận nhận – trả kết quả cho sinh viên ở Nguyễn Kiệm và mở thêm tại cơ sở Mai Thi Lựu.

**- Khảo sát sự hài lòng của người học về việc tham gia các hoạt động ngoại khóa sinh viên:**

+ Trong 03 nhóm vấn đề với 14 câu hỏi thành phần đã ghi nhận sự hài lòng của người học ở tất cả các nội dung hỏi. Không có yếu tố nào bị phản ánh không hài lòng của người học. 03 nhóm vấn đề khảo sát đều ghi nhận giá trị trung bình ở mức Khá (hài lòng) và tương đồng nhau (mean ~ 3.9), tuy nhiên có một chút lệch nhỏ giữa trước – trong – sau hoạt động

ngoại khóa, do vậy ngoài nỗ lực để đem lại sự hài lòng trên các mặt còn phải nỗ lực để sự hài lòng trong và sau khi kết thúc tăng lên.

+ Trong năm học ....., Nhà trường nói chung và P.CTSV nói riêng có nhiều cải tiến nhằm cải thiện chất lượng hoạt động ngoại khóa, vì vậy mức đánh giá hài lòng (mức Khá) cũng là một kết quả đáng biểu dương mặc dầu còn ... tiêu chí (Hiệu quả của chương trình đáp ứng được sự trông đợi của bạn.) dưới ...% số người được hỏi bày tỏ từ Hài lòng đến hoàn toàn hài lòng, 13/14 tiêu chí đạt từ ...% sự hài lòng trở lên, không có tiêu chí nào trên ...% từ hài lòng trở lên.

### **c. Kiến nghị:**

**- Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với công tác hỗ trợ đối tượng chính sách, sinh viên khó khăn, thiệt thòi:**

+ Tiếp tục hoàn thiện thủ tục liên quan, đảm bảo thực hiện đầy đủ quy định của Nhà nước và giải quyết nhanh chóng các nhu cầu của người học.

+ Duy trì đội ngũ viên chức làm công tác này với khả năng am hiểu và năng lực phục vụ, đồng hành sinh viên tốt.

**- Khảo sát sự hài lòng của người học về triển khai quỹ học bổng sinh viên:**

+ Cải thiện khâu thông tin đầy đủ các quy định, quy trình xét – cấp học bổng.

+ Đẩy nhanh việc chuyển khoản đến sinh viên thụ hưởng.

+ Xem xét có các đợt vinh danh, lễ trao học bổng trang trọng kèm chương trình truyền thông hiệu quả để phục vụ cho quảng bá tuyển sinh và ghi nhận sự đánh giá cao của người học. Xây dựng dữ liệu để chuyển vào CVonline để làm minh chứng cho người học xin việc đồng thời có các biểu mẫu chứng nhận, biểu dương.

**- Khảo sát đánh giá sự hài lòng của người học về công tác tiếp sinh viên, triển khai giải quyết các thủ tục hành chính thông thường liên quan sinh viên**

+ Phòng Công tác Sinh viên có chế độ kiểm tra, quan sát thái độ và sự đồng cảm của người tiếp sinh viên cần quan tâm hơn trong thời gian tới, điều đó đòi hỏi cần xem xét toàn diện lại thái độ và sự thân thiện của người làm công tác tiếp sinh viên. Tuy về năng lực chuyên môn ghi nhận kết quả khả quan nhưng thay đổi thái độ phục vụ, điều chỉnh để ân cần hơn cần được mỗi chuyên viên, công tác viên thực hiện tốt hơn nữa.

+ Tăng cường các thủ tục thực hiện trực tuyến và phát huy hơn nữa công năng của bộ phận nhận – trả kết quả cho sinh viên ở Nguyễn Kiệm và mở thêm tại cơ sở Mai Thi Lựu.

**- Khảo sát sự hài lòng của người học về việc tham gia các hoạt động ngoại khóa sinh viên:**

+ Trong những năm học tới, cần tập trung đầy đủ quy trình tổ chức đảm bảo chất lượng trong hoạt động ngoại khóa, chú trọng nhu cầu và sự đánh giá của “khách hàng”, triển khai bài bản từ khâu lập kế hoạch – triển khai – giám sát – cải tiến thường xuyên và đồng bộ, năng lực người tổ chức cần chuyên nghiệp hơn; phát huy thế mạnh của công tác truyền



thông, tạo giải pháp truyền thông thông qua đội ngũ giảng viên, các hoạt động đoàn thể cần hướng đến nhu cầu người học và phục vụ cộng đồng.

+ Cải thiện không gian, địa điểm tổ chức, nên phát triển khâu đăng ký hoạt động ngoại khóa đã được triển khai trên cổng thông tin rèn luyện trực tuyến để khai thác nhu cầu và quy mô đưa vào kế hoạch thực hiện và chú trọng hiệu quả đem lại thiết thực cho người học.

+ Cải thiện ... tiêu chí có mức hài lòng dưới ...%, chú trọng nhóm vấn đề “tổ chức thực hiện xét, cấp học bổng” và công tác chuyển khoản nhanh chóng, kịp thời đến người học.

Trên đây là báo cáo về việc tổ chức khảo sát sự hài lòng của người học đối với công tác sinh viên, giải quyết chế độ chính sách, sự hài lòng của người học về các hoạt động ngoại khóa và triển khai quỹ học bổng sinh viên của Trường Đại học Mở Tp. Hồ Chí Minh năm học ... của Phòng Công tác sinh viên./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Các đơn vị thuộc trường;
- Lưu: VT,...(...)

**TRƯỞNG PHÒNG**