

Hải Dương, ngày 07 tháng 10 năm 2020

KẾ HOẠCH

Khảo sát đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2020-2021

1. Cơ sở pháp lý:

Căn cứ Quyết định số 2007/QĐ-BGDĐT ngày 15/07/2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2016-2020 năm 2019”;

Căn cứ Quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 04/10/2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Bộ công cụ khảo sát và tài liệu Hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019.

2. Tổ chức đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công

2.1. Mục tiêu

a. 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 Trường Đại học Kỹ thuật Y tế Hải Dương thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của sinh viên.

Kết quả khảo sát là cơ sở để Ban Giám hiệu và các bộ phận trong 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 sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công của Nhà trường nói riêng và dịch vụ giáo dục công nói chung.

b. 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 (sự phát triển về thể lực, trí lực, khả năng thích ứng, tìm việc làm... của người học).
- Công bố mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công của Nhà trường.
- Kiến nghị với Ban Giám hiệu 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.

2.2. Nội dung

Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường, bao gồm:

- Khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục;
- Đáp ứng cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ dạy học;
- Môi trường giáo dục;
- Hoạt động giáo dục;
- Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân;
- % đáp ứng sự mong đợi của sinh viên và đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng

dịch vụ giáo dục.

2.4. Đối tượng thực hiện khảo sát

Điều tra sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện đối với sinh viên hệ đại học chính quy.

Số lượng sinh viên được gửi phiếu khảo sát: 2808 sinh viên

3. Công cụ khảo sát, phương pháp khảo sát, tiêu chí đánh giá xếp loại

Phiếu khảo sát sử dụng thang đo Likert 05 mức độ:

- Rất không hài lòng (*tương ứng với 1 điểm*);
- Không hài lòng (*tương ứng với 2 điểm*);
- Bình thường (*tương ứng với 3 điểm*);
- Hài lòng (*tương ứng với 4 điểm*);
- Rất hài lòng (*tương ứng với 5 điểm*).

Phương pháp khảo sát:

-Khảo sát bằng phần mềm khảo sát người học-Unirate đối với sinh viên hệ chính quy

Căn cứ vào số phiếu có giá trị thống kê, sau khi xử lý thống kê, kết quả được phân loại như sau:

TT	Mức trung bình chung tích lũy	Mức ý kiến phản hồi	Hoạt động tiếp theo
1	4,21 - 5,00	Rất tốt	Tiếp tục duy trì và phát triển
2	3,41 - 4,20	Tốt	Hoàn thiện nâng cao hơn nữa
3	2,61 - 3,40	Khá	Cải tiến hơn để nâng cao chất lượng đào tạo
4	1,81 - 2,60	Trung bình	Xây dựng kế hoạch cải thiện, nâng cao chất lượng đào tạo
5	1,00 - 1,80	Kém	Cần khắc phục ngay và nhanh chóng có kế hoạch hoàn thiện và nâng cao chất lượng đào tạo

4. Tổ chức thực hiện khảo sát

TT	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện	Đơn vị/cá nhân chịu trách nhiệm
1	Lập danh sách sinh viên tham gia khảo sát	12/10/2020-21/10/2020	Phòng KT&ĐBCLĐT
2	Xây dựng Kế hoạch khảo sát trình Ban Giám hiệu ký duyệt, gửi đến các đơn vị liên quan	22/10/2020-31/10/2020	Phòng KT&ĐBCLĐT
3	Chỉ đạo, tổ chức, giám sát, đôn đốc sinh viên gửi ý kiến phản hồi dịch vụ công trên phần mềm	01/11/2020-08/02/2021	- Chủ tịch HĐT - Ban Giám hiệu - Phòng KT&ĐBCLĐT - Phòng CTQLSV - Cố vấn học tập các lớp
4	- Kiểm tra độ tin cậy của số liệu SV đánh giá trên phần mềm. - Xử lý số liệu, tách kết quả	01/4/2021 20/4/2021	Phòng KT&ĐBCLĐT
5	Viết báo cáo tổng kết của đợt khảo sát.	21/4/2021 29/4/2021	Phòng KT&ĐBCLĐT
6	Hỗ trợ về kỹ thuật	Trong thời gian đánh giá và xử lý số liệu	Phòng CNTT

5. Chi bồi dưỡng cho hoạt động khảo sát

- Nội dung chi: Chỉ đạo, tổ chức, giám sát phát phiếu lấy ý kiến sinh viên; hỗ trợ kỹ thuật; kiểm tra độ tin cậy của số liệu sinh viên đánh giá; xử lý số liệu, tách kết quả; viết báo cáo tổng kết của đợt khảo sát.

- Định mức chi: theo Quy chế chi tiêu nội bộ *ĐHHD*

Nơi nhận:

- Hội đồng Trường ;
- Ban Giám hiệu ;
- Các đơn vị, cá nhân liên quan;
- Lưu: VT, KT&ĐBCLĐT.

HIỆU TRƯỞNG

Đinh Thị Diệu Hằng