

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG BÌNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH**

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
VỀ ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI
DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

Quảng Bình, tháng 3 năm 2020

MỤC LỤC

Chương 1. Tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tại Trường Đại học Quảng Bình	1
1.1. Mục tiêu	1
1.2. Nội dung khảo sát	1
1.3. Mẫu khảo sát.....	2
1.4. Phương pháp thực hiện	3
1.5. Tổ chức triển khai	3
Chương 2 Kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tại Trường Đại học Quảng Bình	5
2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát	5
2.2. Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công	6
2.2.1. Điểm hài lòng	6
2.2.1.1. Sự hài lòng lĩnh vực theo từng Khoa và của toàn trường	6
2.2.1.2 Điểm hài lòng chung của từng Khoa, Trường	9
2.2.1.3 Điểm hài lòng lĩnh vực (xem Hình 2.6)	10
2.2.2 Tỷ lệ hài lòng.....	10
2.2.2.1. Tỷ lệ hài lòng chung theo từng Khoa.....	10
2.2.2.2. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo từng Khoa.....	11
2.2.3. Sự đáp ứng của trường so với mong đợi	12
Chương 3. Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công tại Trường Đại học Quảng Bình	13
3.1. Giải pháp nâng cao tiếp cận dịch vụ giáo dục	13
3.2. Giải pháp nâng cao Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	13
3.3. Giải pháp nâng cao Môi trường giáo dục	13
3.4. Giải pháp nâng cao chất lượng Hoạt động giáo dục.....	13
3.5. Giải pháp nâng cao kết quả học tập	14
3.6. Bài học kinh nghiệm.....	14
PHỤ LỤC 1. Kế hoạch khảo sát.....	15
PHỤ LỤC 2. Kết quả xử lý số liệu.....	16
Phụ lục 2.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục	16
Phụ lục 2.2: CSVC, trang thiết bị dạy học	16
Phụ lục 2.3: Môi trường đào tạo.....	16
Phụ lục 2.4: Hoạt động giáo dục	17

Phụ lục 2.5: Sự phát triển của bản thân và thực hiện nghĩa vụ công dân	17
Phụ lục 2.6: Điểm hài lòng chung	18
Phụ lục 2.7 Tỷ lệ hài lòng đối tượng.....	18
Phụ lục 2.8. Tỷ lệ hài lòng toàn diện.....	19
Phụ lục 2.9. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi	19
Phụ lục 2.10. Xác định trọng số	20

Chương 1.

Tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tại Trường Đại học Quảng Bình

Thực hiện Quyết định số 2007/QĐ-BGDĐT ngày 15/7/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo 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 Kế hoạch số 931/KH-BGDĐT ngày 09/9/2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch chi tiết thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019,

Trường Đại học Quảng Bình báo cáo kết quả triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019 của Nhà trường như sau:

1.1. Mục tiêu

Khảo sát sự hài lòng của người dân 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 Quảng Bình đối với sinh viên trực tiếp thụ hưởng. Kết quả khảo sát là cơ sở để các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng nhu cầu của sinh viên và đảm bảo sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công.

Đối tượng khảo sát: Sinh viên hệ chính quy (đại học, cao đẳng) thuộc Trường Đại học Quảng Bình (người học).

1.2. Nội dung khảo sát

Nhà trường tiến hành khảo sát 5 lĩnh vực gồm: Tiếp cận dịch vụ giáo dục, Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học, Môi trường đào tạo, Hoạt động giáo dục, Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân.

Phiếu khảo sát được thiết kế gồm 2 phần:

- Phần 1: Thông tin chung về sinh viên.
- Phần 2: Có 28 câu hỏi tương ứng với 5 nội dung, trong đó:
 - A.** Tiếp cận dịch vụ giáo dục (từ câu 1 đến 4).
 - B.** Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học (từ câu 5 đến 8).
 - C.** Môi trường đào tạo (từ câu 9 đến 13).
 - D.** Hoạt động giáo dục (từ câu 14 đến 17).

E. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân (từ câu 14 đến câu 17).

F. Đánh giá chung (câu 23).

G. Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục (từ câu 24 đến câu 28).

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được tuân thủ nghiêm túc quy trình chọn mẫu, xác định cỡ mẫu, thiết kế phiếu online, tổ chức thu thập dữ liệu, hướng dẫn trả lời phiếu hỏi bằng hình thức online, chỉnh lý, mã hóa, xử lý số liệu, phân tích số liệu và viết báo cáo tổng hợp kết quả.

1.3. Mẫu khảo sát

Theo tài liệu 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-BDGDĐT ngày 04 tháng 10 năm 2019), mỗi cơ sở giáo dục sẽ chọn 03 khoa (có người học) để tiến hành khảo sát.

Theo đó, Trường Đại học Quảng Bình chọn 03 Khoa khảo sát là những Khoa có số lượng sinh viên theo học đông nhất trong các Khoa có sinh viên hệ chính quy các lớp (cao đẳng, đại học) theo học hiện nay tại Trường, bao gồm: Khoa Sư phạm, Khoa Ngoại ngữ và Khoa Kinh tế - Du lịch.

Căn cứ vào cách tính cỡ mẫu được trình bày trong tài liệu Hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, số lượng sinh viên cần khảo sát được tính cho từng Khoa được xác định theo công thức:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \text{ với } N \text{ là số lượng sinh viên của Khoa, sai số } e = 5\%. \text{ Theo đó số}$$

lượng sinh viên tối thiểu cần khảo sát của cả 3 khoa là:

Bảng 1.1. Số lượng sinh viên tham gia khảo sát

Stt	Tên Khoa	Số lượng	Cỡ mẫu
1	Ngoại ngữ	94	76
2	Sư phạm	599	240
3	Kinh tế - Du lịch	145	106
	Tổng	838	422

Do Trường Đại học Quảng Bình áp dụng hình thức lấy phiếu online nên việc lấy phiếu được triển khai đến 100% số sinh viên của 03 Khoa này. Số lượng sinh viên tham gia trả lời phiếu ở 03 Khoa là 764 sinh viên, đạt tỷ lệ 91,17%.

1.4. Phương pháp thực hiện

Trường Đại học Quảng Bình chủ trì việc khảo sát thông qua Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục (CLGD). Cán bộ Phòng Đảm bảo CLGD thiết kế mẫu phiếu online và thông báo lịch khảo sát đến các Trưởng Khoa, Giáo vụ khoa, giảng viên chủ nhiệm, Ban cán sự các lớp để đảm bảo các sinh viên thuộc đối tượng khảo sát được thông báo đầy đủ.

Tổ thu thập dữ liệu điều tra tiến hành chọn cỡ mẫu của Trường Đại học Quảng Bình, thiết kế mẫu phiếu online (được công bố trên website của Trường Đại học Quảng Bình qua đường link: http://dbcl.quangbinhuni.edu.vn/Dai-Hoc-Quang-Binh/PortalDetail/Tin-tuc/LAY_Y_KIEN_SY/1027/11653) và hướng dẫn trả lời online, thông báo lịch khảo sát đến từng đơn vị, cụ thể được trình bày ở phụ lục 1.

Để đảm bảo việc khảo sát bằng hình thức online diễn ra thuận lợi và hiệu quả, Nhà trường sử dụng các phòng máy tính tốt nhất tại Trung tâm học liệu của Trường Đại học Quảng Bình. Tổ thu thập dữ liệu phối hợp với cán bộ phụ trách phòng máy kiểm tra các máy tính của 02 phòng Lab, đảm bảo đủ máy tính cho từng buổi, ánh sáng đầy đủ, đảm bảo nước uống, vệ sinh và các điều kiện đảm bảo cho việc khảo sát, thu thập thông tin; mỗi phòng bố trí 01 cán bộ hướng dẫn trả lời phiếu để công tác khảo sát nhanh chóng, đạt kết quả tốt.

Sau khi kết thúc khảo sát, Phòng Đảm bảo CLGD xử lý dữ liệu và lập Báo cáo kết quả khảo sát gửi Ban Giám hiệu và lãnh đạo các đơn vị liên quan. Toàn bộ phiếu khảo sát và dữ liệu gốc được lưu giữ tại Phòng Đảm bảo CLGD.

1.5. Tổ chức triển khai

Nhà trường giao cho đơn vị tham mưu là Phòng Đảm bảo CLGD chịu trách nhiệm về công tác đo lường, khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của Trường. Công tác tổ chức thực hiện như sau:

- Cử cán bộ tập huấn “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” tại Hà Nội do Bộ Giáo dục và Đào tạo tổ chức.

- Phòng Đảm bảo CLGD tổ chức nghiên cứu, thảo luận bộ câu hỏi khảo sát và hướng dẫn được ban hành tại Quyết định 3476/QĐ-BGDĐT ngày 4/10/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- Xây dựng Kế hoạch số 2038/KH-ĐHQB; Thành lập Hội đồng và các Tổ giúp việc cho Hội đồng triển khai công tác Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019 tại Trường Đại học Quảng Bình.

Công việc cụ thể như sau:

- Thiết kế bảng câu hỏi online, đường link khảo sát.
- Thông báo đến các Khoa, Lớp về nội dung và mục đích khảo sát.
- Tiến hành tổ chức khảo sát.
- Chinh lý, mã hóa, xử lý số liệu.
- Viết báo cáo phân tích.
- Nộp báo cáo và lưu trữ dữ liệu.

Cơ sở dữ liệu sau khi xử lý, phân tích Nhà trường gửi đến các bên liên quan để làm căn cứ phục vụ các hoạt động cải tiến chất lượng của Nhà trường.

Chương 2.

Kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tại Trường Đại học Quảng Bình

2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

- Số lượng sinh viên tham gia khảo sát: 764 sinh viên, trong đó:

+ Số lượng sinh viên đang học năm thứ nhất là: 153 sinh viên, chiếm tỷ lệ 20,0%.

+ Số lượng sinh viên đang học năm thứ hai là: 143 sinh viên, chiếm tỷ lệ 18,7%.

+ Số lượng sinh viên đang học năm thứ ba là: 262 sinh viên, chiếm tỷ lệ 34,3%.

+ Số lượng sinh viên đang học năm thứ tư là: 206 sinh viên, chiếm tỷ lệ 27,0%.

Ở thời điểm khảo sát, không có sinh viên thuộc 03 Khoa này đang theo học năm thứ năm.

- Phân bố theo Khoa, Ngành học cụ thể như sau:

Bảng 2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

		Khoa			Tổng
		Sư phạm	Ngoại ngữ	Kinh tế - Du lịch	
Ngành	Đại học Giáo dục tiểu học	248	0	0	248
	Đại học Giáo dục Mầm non	209	0	0	209
	Cao đẳng Giáo dục tiểu học	60	0	0	60
	Cao đẳng Giáo dục Mầm non	39	0	0	39
	Đại học Ngôn ngữ Anh	0	78	0	78
	Cao đẳng tiếng Anh	0	3	0	3
	Đại học Quản trị kinh doanh	0	0	33	33
	Đại học Kế toán	0	0	90	90
	Cao đẳng Kế toán	0	0	4	4
Tổng		556	81	127	764

Số liệu cụ thể cho thấy Khoa Sư phạm là khoa có tổng số sinh viên tham gia khảo sát đông nhất, 556 sinh viên (chiếm tỷ lệ 72,8%) tổng số mẫu điều tra,

tiếp theo là Khoa Kinh tế - Du lịch, có 127 sinh viên viên tham gia khảo sát (tỷ lệ 16,6%), số lượng sinh viên của Khoa Ngoại ngữ tham gia khảo sát là 81 sinh viên (tỷ lệ 10,6%).

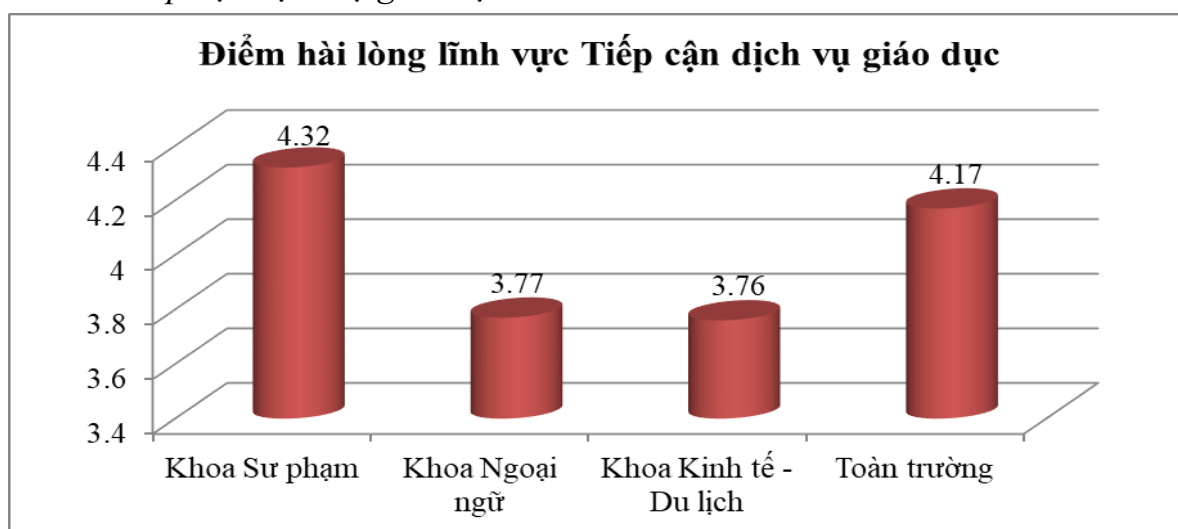
- Đặc điểm về giới tính: Trong số sinh viên tham gia điều tra, có 703 sinh viên nữ (chiếm tỷ lệ 92%), số lượng sinh viên nam tham gia khảo sát là 61 sinh viên (tỷ lệ 8%).

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

2.2.1. Điểm hài lòng

2.2.1.1. Sự hài lòng lĩnh vực theo từng Khoa và của toàn trường

a. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

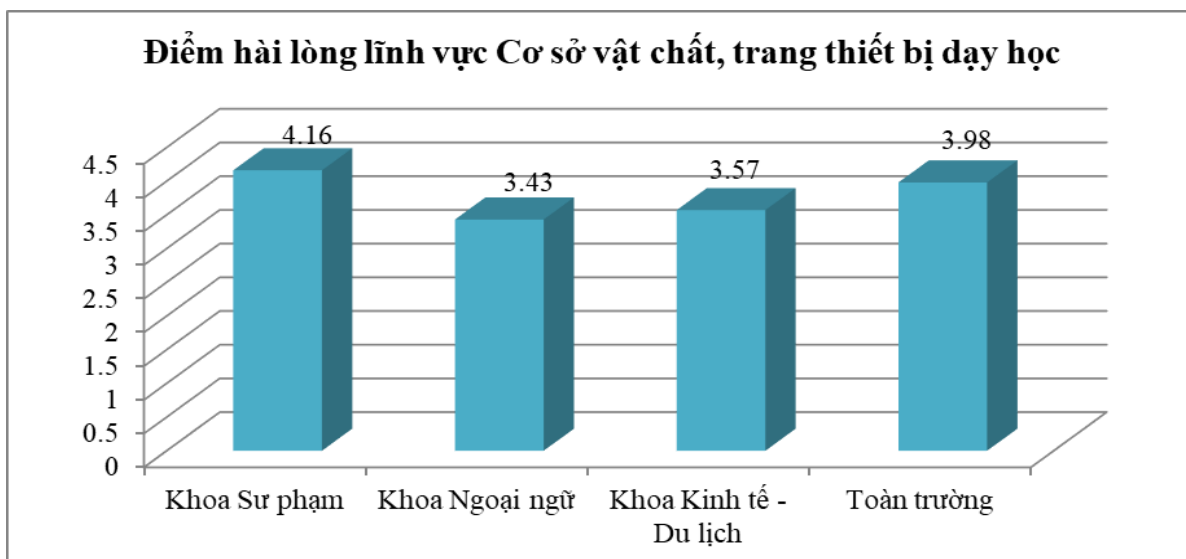


Hình 2.1

Kết quả phân tích dữ liệu điều tra ở Hình 2.1 cho thấy: Trong lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục, khoa Sư phạm có điểm hài lòng cao nhất (Giá trị trung bình (GTTB) chung là 4,32/5 điểm), trong khi đó khoa Ngoại ngữ và Kinh tế - Du lịch có điểm hài lòng tương đương nhau, ở mức trên trung bình (GTTB theo thứ tự là 3,77 và 3,76/5). Điểm hài lòng toàn trường là 4,17.

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

Kết quả phân tích điểm hài lòng lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học (Hình 2.2) cho thấy khoa Sư phạm có điểm hài lòng cao nhất trong 3 khoa có sinh viên tham gia khảo sát, điểm trung bình là 4,16, khoa Ngoại ngữ có điểm trung bình thấp nhất, 3,4 điểm. Điểm hài lòng lĩnh vực này tính cho toàn trường là 3,98 điểm.



Hình 2.2

c. Môi trường đào tạo

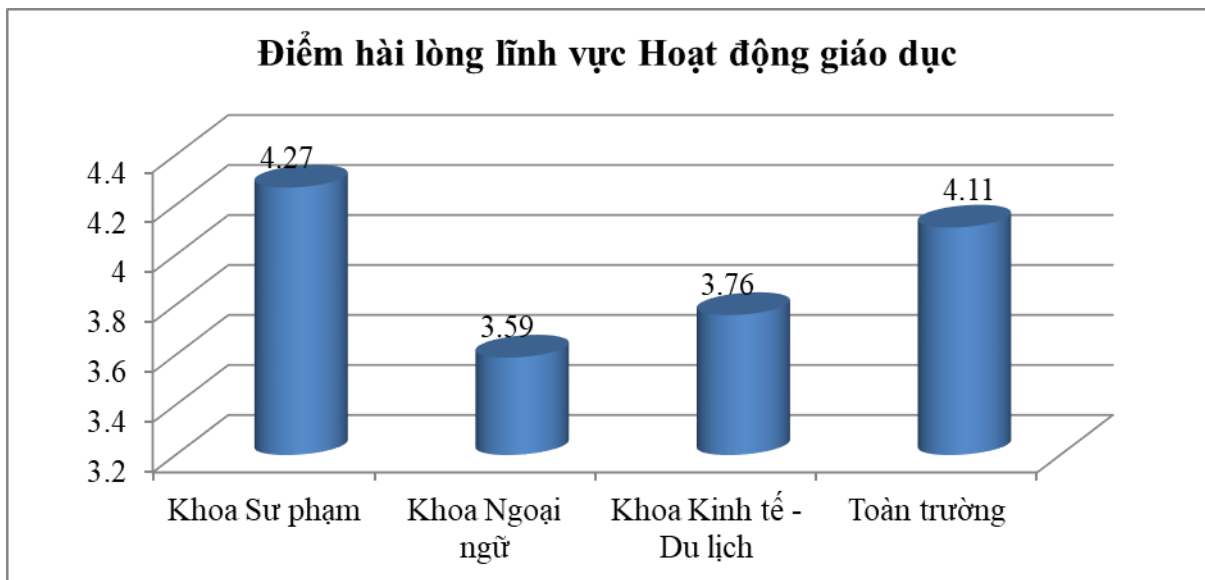
Xét về Môi trường đào tạo, sinh viên khoa Sư phạm đánh giá cao về chỉ tiêu này nhất (GTTB = 4,26), trong khi đó sinh viên khoa Ngoại ngữ đánh giá thấp về chỉ tiêu này nhất (GTTB = 3,73). Điểm trung bình chung chỉ tiêu này tính cho toàn trường là 4,12 điểm.

Bảng 2.2. Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường đào tạo

Chỉ tiêu	Khoa			Toàn trường
	Sư phạm	Ngoại ngữ	Kinh tế - Du lịch	
Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường đào tạo	4,26	3,73	3,77	4,12

d. Hoạt động giáo dục

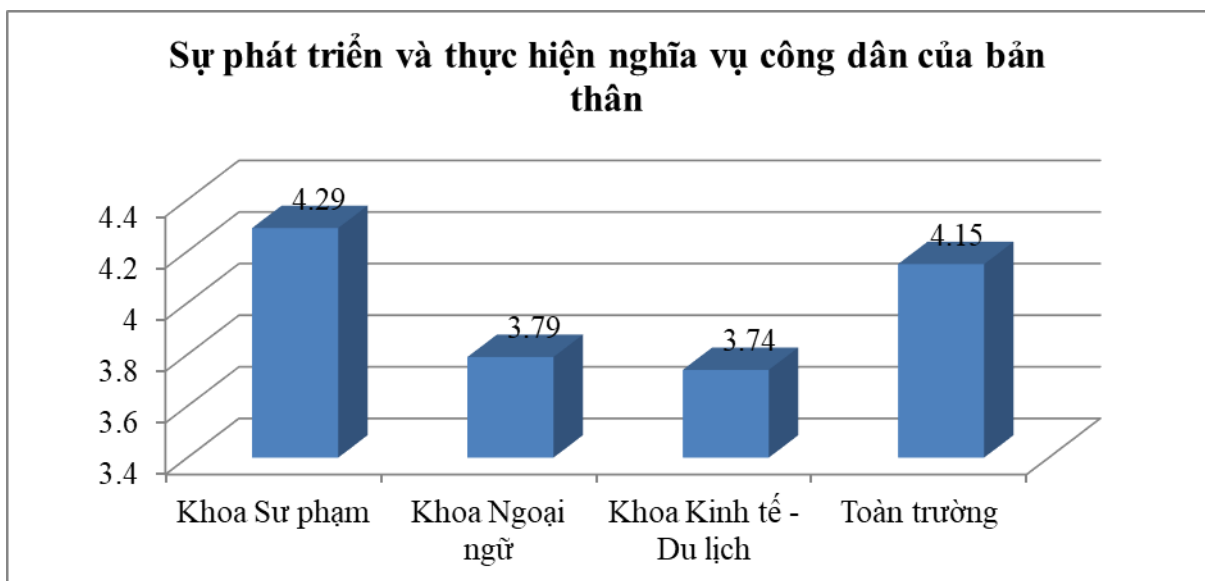
Kết quả phân tích điểm hài lòng lĩnh vực hoạt động giáo dục (Hình 2.3) cho thấy có sự khác biệt rõ rệt về mức độ hài lòng của sinh viên các khoa. Sinh viên khoa Ngoại ngữ ít hài lòng nhất về tiêu chí này (GTTB = 3,59), sinh viên khoa Kinh tế - Du lịch cũng có mức độ hài lòng khá hạn chế (GTTB = 3,76). Trong khi đó, sinh viên khoa Sư phạm hài lòng cao nhất về hoạt động giáo dục của Trường Đại học Quảng Bình. Xét về tổng thể, mức độ hài lòng chung của sinh viên toàn trường về hoạt động giáo dục là 4,11 điểm.



Hình 2.3

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

Hình 2.4 cho thấy điểm hài lòng lĩnh vực *Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân* của 3 khoa và toàn trường. Sinh viên khoa Kinh tế - Du lịch ít hài lòng nhất về tiêu chí này (GTTB = 3,74), sinh viên khoa Ngoại ngữ cũng có mức độ hài lòng khá hạn chế (GTTB = 3,79). Tương tự các tiêu chí trước, sinh viên khoa Sư phạm hài lòng cao nhất về tiêu chí *Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân* (GTTB = 4,29). Xét về tổng thể, mức độ hài lòng chung của sinh viên toàn trường về hoạt động giáo dục là 4,15 điểm.



Hình 2.4

2.2.1.2 Điểm hài lòng chung của từng Khoa, Trường

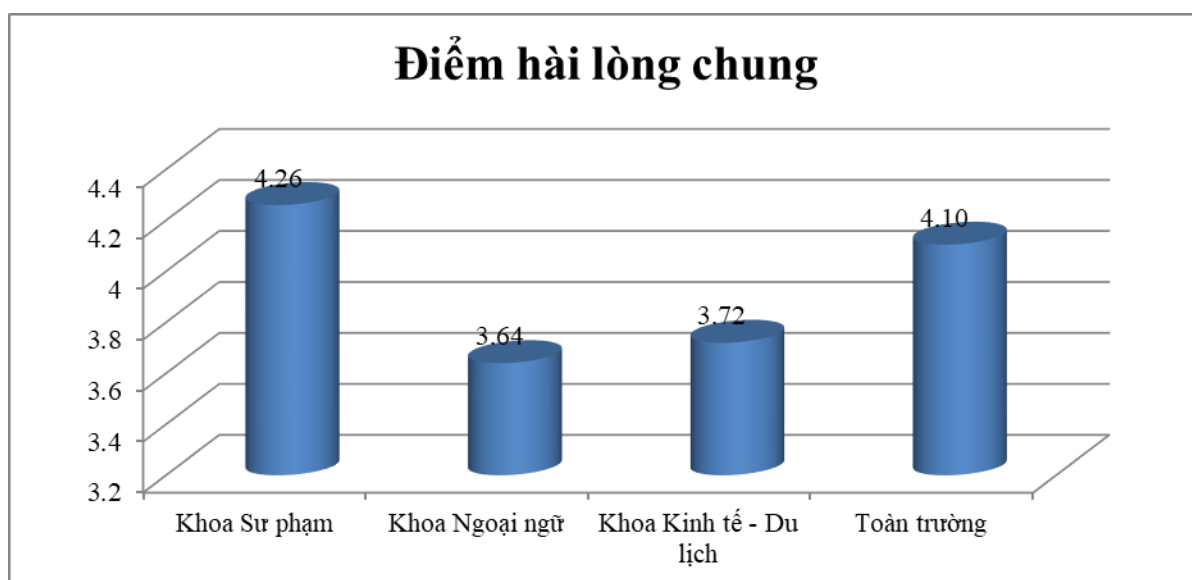
Điểm hài lòng chung được tính trên các giá trị tương ứng từ 3 khoa: Sư phạm, Ngoại ngữ và Kinh tế - Du lịch với trọng số W_i là tỉ trọng sinh viên của các khoa đó so với tổng sinh viên của 3 khoa tham gia khảo sát.

Trọng số W_i được xác định như bảng 2.3.

Bảng 2.3: Điểm hài lòng chung có xét trọng số

Chỉ tiêu	Số sinh viên	Tỷ lệ (%)	W_i
Khoa Sư phạm	556	72,8	72,8
Khoa Ngoại ngữ	81	10,6	10,6
Khoa Kinh tế - Du lịch	127	16,6	16,6
Toàn trường	764	100	100

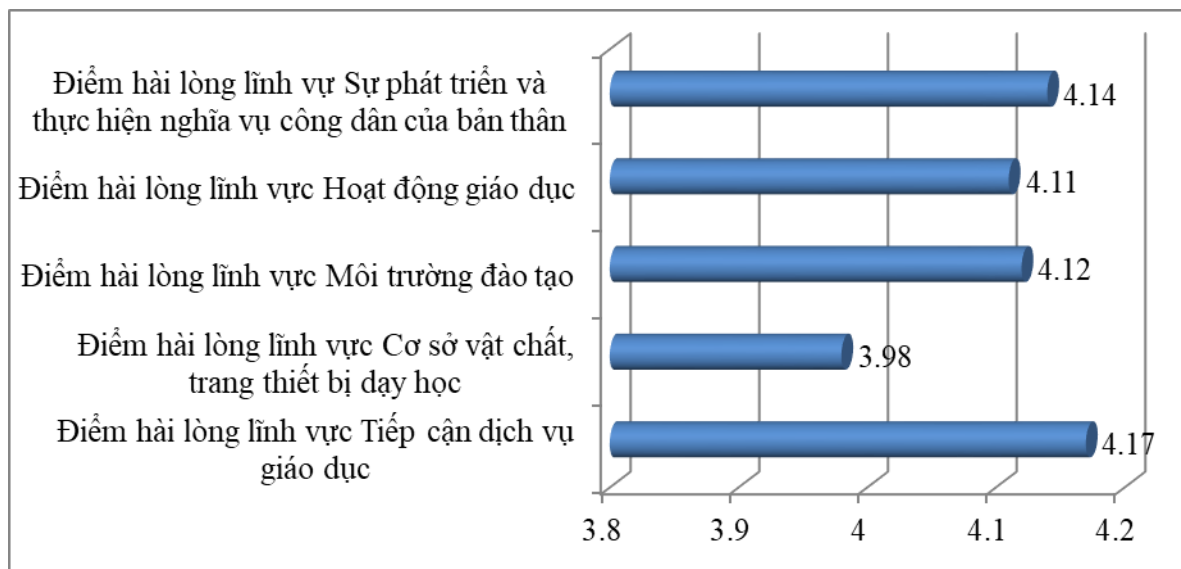
Điểm hài lòng chung được xác định ở hình 2.10, theo đó khoa Sư phạm là khoa có số lượng sinh viên đông nhất toàn trường, cũng là khoa chiếm tỷ trọng lớn trong các khoa tham gia khảo sát (72,8%). Khoa Ngoại ngữ có số sinh viên tham gia khảo sát thấp nhất (chiếm tỷ trọng 10,6%). Điểm hài lòng chung tính theo trọng số của toàn trường là 4,10 điểm, ở mức độ hài lòng cao.



Hình 2.5

Trong 3 khoa có sinh viên tham gia khảo sát, sinh viên khoa Sư phạm có mức độ hài lòng chung cao nhất (GTTB = 4,26). Khoa Ngoại ngữ có điểm trung bình hài lòng chung thấp nhất (GTTB = 3,64).

2.2.1.3 Điểm hài lòng lĩnh vực (xem Hình 2.6)



Hình 2.6

Trong 5 lĩnh vực được đưa vào khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, sinh viên trường Đại học Quảng Bình đánh giá cao nhất là lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” (GTTB = 4,17). Lĩnh vực được đánh giá thấp nhất là “Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học” (GTTB = 3,98). Các lĩnh vực còn lại bao gồm: “Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân”, “Hoạt động giáo dục”, “Môi trường đào tạo” được đối tượng khảo sát đánh giá khá tốt, điểm trung bình chung đều trên 4.

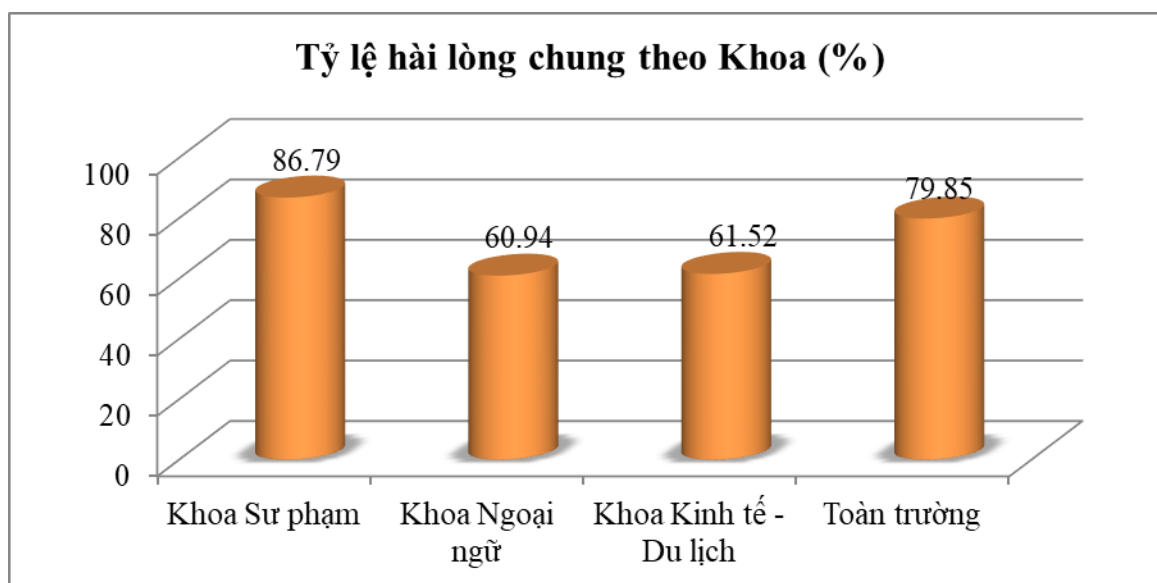
2.2.2 Tỷ lệ hài lòng

Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC) là tỷ lệ phần trăm những câu hỏi có điểm 4 và 5. Tỷ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD) là tỷ lệ phần trăm đối tượng lựa chọn từ 4 trở lên với tất cả câu hỏi.

2.2.2.1. Tỷ lệ hài lòng chung theo từng Khoa

Xét tiêu chí tỷ lệ hài lòng chung, sinh viên khoa Sư phạm có mức độ hài lòng cao nhất, có trên 86% sinh viên đánh giá các câu hỏi từ 4 điểm trở lên. Trong khi đó, sinh viên khoa Ngoại ngữ có tỷ lệ hài lòng chung thấp nhất,

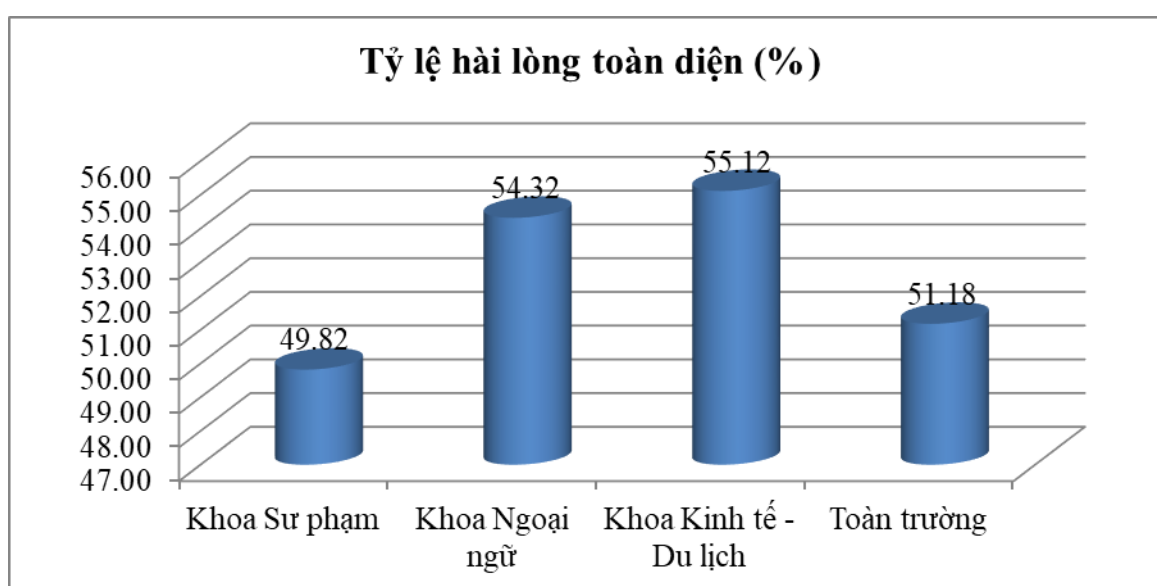
60,94% sinh viên đánh giá các câu hỏi từ 4 điểm trở lên. Xét cho toàn trường, có 79,85% sinh viên đánh giá các câu hỏi từ 4 điểm trở lên.



Hình 2.7

2.2.2.2. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo từng Khoa

Đối với tiêu chí tỷ lệ hài lòng toàn diện, sinh viên khoa Kinh tế - Du lịch đánh giá ở mức cao nhất, có trên 55% sinh viên lựa chọn đánh giá từ 4 đến 5 điểm cho tất cả các câu hỏi. Trong khi đó, sinh viên khoa Sư phạm có tỷ lệ hài lòng toàn diện thấp nhất, gần 50% sinh viên đánh giá từ 4 điểm trở lên cho tất cả câu hỏi. Xét cho toàn trường, có 51,18% sinh viên đánh giá từ 4 điểm trở lên cho tất cả các câu hỏi khảo sát.



Hình 2.8

2.2.3. Sự đáp ứng của trường so với mong đợi

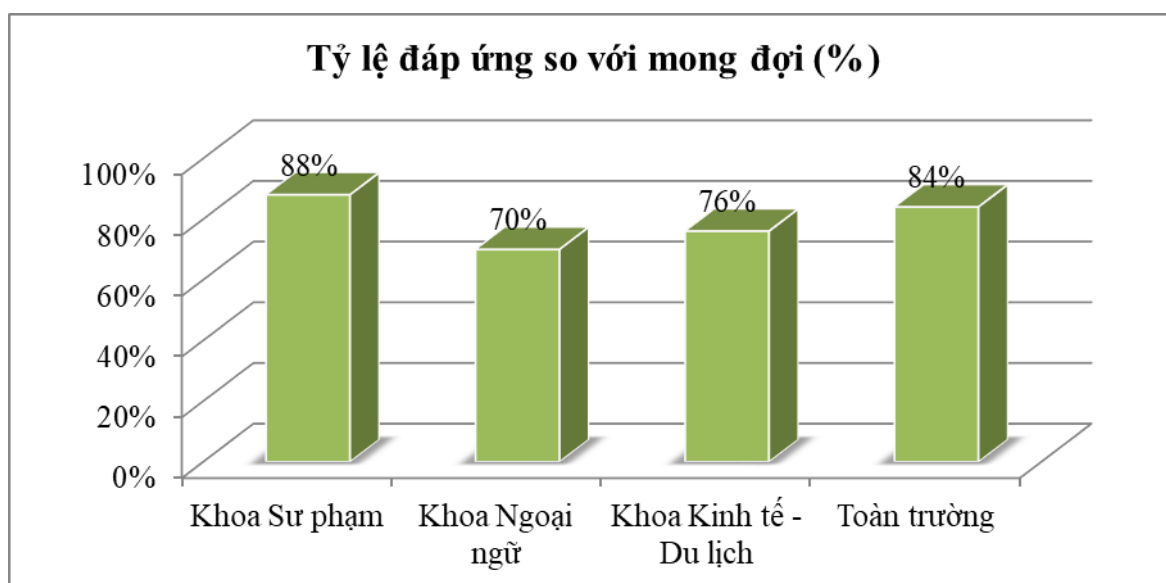
Tỷ lệ đáp ứng của trường so với mong đợi của người học được tính bằng tỷ lệ trung bình chung của tất cả đối tượng khảo sát.

Mục F trong phiếu khảo sát, câu hỏi số 23 đề cập đến “Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % mong đợi của A/C trước khi đi học?”. Người học có quyền lựa chọn từ 0% đến 100% hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá mong đợi của bản thân.

Trong quá trình đánh giá, có một số trường hợp đối tượng khảo sát lựa chọn phương án đáp ứng trên 100% (số liệu cụ thể ở file excel). Tuy nhiên, để có thể thống kê, tính toán các giá trị trung bình cho toàn trường, từng Khoa, nhóm thực hiện thống nhất: đưa các phương án có lựa chọn tỷ lệ đáp ứng trên 100% về mốc 100%.

Sau khi xử lý số liệu thống kê ở hình 2.9 cho thấy: sinh viên khoa Sư phạm cho rằng dịch vụ giáo dục của trường đáp ứng 88% so với mong đợi của sinh viên, cao nhất trong 3 khoa có sinh viên tham gia khảo sát. Sinh viên khoa Ngoại ngữ đánh giá thấp nhất đối với tiêu chí “tỷ lệ đáp ứng của trường so với mong đợi của sinh viên”, đáp ứng được 70% so với mong đợi của họ. Xét chung cho toàn trường, sinh viên cho rằng dịch vụ giáo dục của trường đáp ứng có 84% mong đợi của sinh viên.

Số liệu cụ thể như sau:



Hình 2.9

Chương 3.

Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công tại Trường Đại học Quảng Bình

3.1. Giải pháp nâng cao tiếp cận dịch vụ giáo dục

- Đa dạng hóa các kênh thông tin về tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời phù hợp với đối tượng thí sinh tại các vùng, miền của địa bàn tuyển sinh.

- Tổ chức các loại hình câu lạc bộ, dịch vụ văn hóa, TDTT... để người học được hưởng thụ tốt hơn cơ sở vật chất hiện có của Nhà trường.

3.2. Giải pháp nâng cao Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

- Cần tổ chức khai thác hiệu quả CSVC hiện có của Nhà trường: Ký túc xá, các cơ sở TDTT, văn hóa, văn nghệ...

- Quy hoạch lại hệ thống mạng Internet theo khu vực, không sử dụng tràn lan trong toàn trường; cải thiện hệ thống Wifi ở những khu vực cần sử dụng, có những khu vực không cần dùng.

- Cần đầu tư trang thiết bị cho dạy học Ngoại ngữ: Máy nghe, in sao disk; Kịp thời sửa chữa máy chiếu, hệ thống điện khi hư hỏng.

3.3. Giải pháp nâng cao Môi trường giáo dục

- Chú trọng việc tiếp nhận và giải đáp ý kiến của người học; hướng dẫn, tư vấn nhiệt tình, chu đáo.

- Chú trọng việc xây dựng mối quan hệ và giáo dục tư tưởng, đạo đức, lòng nhân ái, tính đoàn kết, thân thiện cho sinh viên.

3.4. Giải pháp nâng cao chất lượng Hoạt động giáo dục

- Tổ chức đa dạng các hoạt động ngoại khóa, khởi nghiệp trong sinh viên, có sự phối hợp của Nhà tuyển dụng lao động.

- Tăng cường hoạt động thực tế, rèn kỹ năng nghề, kỹ năng làm việc nhóm và kỹ năng công nghệ thông tin cho sinh viên.

- Tăng cường tổ chức các hoạt động chuyên môn seminar, hội nghị, hội thảo nghiên cứu khoa học cho sinh viên.

- Phối hợp chặt chẽ giữa hoạt động dạy học và hoạt động của các tổ chức đoàn thể, chính trị - xã hội trong Nhà trường nhằm tăng cường giáo dục cho SV.

- Sinh viên cần tham gia tích cực vào các hoạt động do các tổ chức Đoàn, Hội trong Nhà trường phát động.

3.5. Giải pháp nâng cao kết quả học tập

- Nhà trường cần đổi mới hình thức, phương pháp, công cụ đánh giá kết quả học tập hướng tới chuẩn đầu ra.

- Mặt khác, tăng cường công nghệ thông tin để góp phần tích cực và hiệu quả hơn trong đổi mới phương pháp dạy và học.

3.6. Bài học kinh nghiệm

Công tác khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện lần đầu tại Trường Đại học Quảng Bình. Tuy nhiên, hàng năm để cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo, Nhà trường thực hiện lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về tất cả các mặt hoạt động. Để tránh sự chồng chéo, thực hiện nhiều lần giữa các hoạt động và đối tượng khảo sát, nên có sự kết hợp để có thể sử dụng chung về cơ sở dữ liệu.

Ngày 25 tháng 3 năm 2020

HIỆU TRƯỞNG

(Đã ký)

TRƯỞNG PHÒNG ĐBCLGD

(Đã ký)

PGS. TS. Hoàng Dương Hùng

TS. Trương Thị Tư

PHỤ LỤC 1. Kế hoạch khảo sát

TT	Khoa	Lớp	Số lượng sinh viên	Thời gian khảo sát	Địa điểm khảo sát
1	Khoa Kinh tế - Du lịch	Đại học Quản trị kinh doanh K58	12	10h.30 ngày 11/12/2019	Phòng Lab số 01
		Cao đẳng Kế toán K59	4		
		Đại học Kế toán K59	22		
		Đại học QTKD K59	7		
		Đại học Kế toán K60	35		
		Đại học QTKD K60	9		
		Đại học QTKD K61	13		
		Đại học Kế toán K61	43		
2	Khoa Ngoại ngữ	Đại học Ngôn ngữ Anh K58	16	10h.30 ngày 11/12/2019	Phòng Lab số 02
		Cao đẳng tiếng Anh K59	4		
		Đại học Ngôn ngữ Anh K59	29		
		Đại học Ngôn ngữ Anh K60	20		
		Đại học Ngôn ngữ Anh K61	25		
3	Khoa Sư phạm	Đại học Giáo dục tiểu học K58A	46	8h.00 ngày 13/12/2019	Phòng Lab số 01
		Đại học Giáo dục tiểu học K58B	49		Phòng Lab số 02
		Đại học Giáo dục mầm non K58A	50	8h.00 ngày 11/12/2019	Phòng Lab số 01
		Đại học Giáo dục mầm non K58B	54		Phòng Lab số 02
		Đại học Giáo dục tiểu học K59A	38	16h.00 ngày 14/12/2019	Phòng Lab số 01
		Đại học Giáo dục tiểu học K59B	41		Phòng Lab số 02
		Đại học Giáo dục mầm non K59A	39	10h.30 ngày 16/12/2019	Phòng Lab số 01
		Đại học Giáo dục mầm non K59B	40		Phòng Lab số 02
		Cao đẳng Giáo dục tiểu học K59	40	16h.30 ngày 16/12/2019	Phòng Lab số 01
		Cao đẳng Giáo dục mầm non K59	24		Phòng Lab số 02
		Đại học Giáo dục tiểu học K60	46	10h.30 ngày 10/12/2019	Phòng Lab số 01
		Đại học Giáo dục mầm non K60	30		Phòng Lab số 02
		Cao đẳng Giáo dục tiểu học K60	15		Phòng Lab số 01

	Cao đẳng Giáo dục mầm non K60	3		Phòng Lab số 02
	Đại học Giáo dục tiểu học K61	43	10h.30 ngày	Phòng Lab số 01
	Đại học Giáo dục mầm non K61	9	10/12/2019	Phòng Lab số 02
	Cao đẳng Giáo dục tiểu học K61	16		Phòng Lab số 02
	Cao đẳng Giáo dục mầm non K61	16		Phòng Lab số 02

PHỤ LỤC 2. Kết quả xử lý số liệu

Phụ lục 2.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

	Khoa		
	Su phạm	Ngoại ngữ	Kinh tế
	Mean	Mean	Mean
Điểm hai long lĩnh vực Tiếp cận DVGD	4.32	3.77	3.76

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Điểm hai long lĩnh vực Tiếp cận DVGD	764	1.00	5.00	4.1715	.69298
Valid N (listwise)	764				

Phụ lục 2.2: CSVC, trang thiết bị dạy học

	Khoa		
	Su phạm	Ngoại ngữ	Kinh tế
	Mean	Mean	Mean
Điểm hai long lĩnh vực CSVC, trang thiết bị DH	4.16	3.43	3.57

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Điểm hai long lĩnh vực CSVC, trang thiết bị DH	764	1.00	5.00	3.9823	.74458
Valid N (listwise)	764				

Phụ lục 2.3: Môi trường đào tạo

	Khoa		
	Su pham	Ngoai ngu	Kinh te
	Mean	Mean	Mean
Diem hai long linh vuc Moi truong dao tao	4.26	3.73	3.77

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Diem hai long linh vuc Moi truong dao tao	764	1.00	5.00	4.1217	.74115
Valid N (listwise)	764				

Phụ lục 2.4: Hoạt động giáo dục

	Khoa		
	Su pham	Ngoai ngu	Kinh te
	Mean	Mean	Mean
Diem hai long linh vuc Hoat dong GD	4.27	3.59	3.76

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Diem hai long linh vuc Hoat dong GD	764	1.00	5.00	4.1139	.74510
Valid N (listwise)	764				

Phụ lục 2.5: Sự phát triển của bản thân và thực hiện nghĩa vụ công dân

	Khoa		
	Su pham	Ngoai ngu	Kinh te
	Mean	Mean	Mean
Diem hai long linh vuc Su phat trien va thuc hien NVCD	4.29	3.79	3.74

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Diem hai long linh vuc Su phat trien va thuc hien NVCD	764	2.00	5.00	4.1490	.68801
Valid N (listwise)	764				

Phụ lục 2.6: Điểm hài lòng chung

	Khoa		
	Su pham	Ngoai ngu	Kinh te
	Mean	Mean	Mean
Diem hai long cua doi tuong	4.26	3.64	3.72

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Diem hai long cua doi tuong	761	1.27	5.00	4.1081	.66068
Valid N (listwise)	761				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Diem hai long linh vuc Tiep can DVGD	764	1.00	5.00	4.1715	.69298
Diem hai long linh vuc CSVC, trang thiet bi DH	764	1.00	5.00	3.9823	.74458
Diem hai long linh vuc Moi truong dao tao	764	1.00	5.00	4.1217	.74115
Diem hai long linh vuc Hoat dong GD	764	1.00	5.00	4.1139	.74510
Diem hai long linh vuc Su phat trien va thuc hien NVCD	764	2.00	5.00	4.1490	.68801
Valid N (listwise)	764				

Phụ lục 2.7 Tỷ lệ hài lòng đối tượng

	Khoa		
	Su pham	Ngoai ngu	Kinh te
	Mean	Mean	Mean
Ty le hai long cua doi tuong	86.79	60.94	61.52

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ty le hai long cua doi tuong	764	.00	100.00	79.8485	30.32439
Valid N (listwise)	764				

Phụ lục 2.8. Tỷ lệ hài lòng toàn diện

HLTD * Khoa Crosstabulation

Count

Số lượt lựa chọn câu trả lời trên 4 và 5	Khoa			Total
	Su pham	Ngoai ngu	Kinh te	
0	16	5	4	25
1	2	0	1	3
2	9	0	0	9
3	14	2	2	18
4	9	1	1	11
5	10	1	1	12
6	8	3	1	12
7	6	1	1	8
8	10	1	0	11
9	12	0	2	14
10	15	0	1	16
HLTD 11	7	1	3	11
12	9	0	6	15
13	8	0	4	12
14	8	0	0	8
15	11	3	0	14
16	13	0	2	15
17	12	0	2	14
18	17	3	2	22
19	15	6	11	32
20	26	2	6	34
21	42	8	7	57
22	277	44	70	391
Total	556	81	127	764

Phụ lục 2.9. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi

		F_dapungmongdoi
		Mean
Khoa	Su pham	.88
	Ngoai ngu	.70
	Kinh te	.76

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
F_dapungmongdoi	764	.10	1.00	.8394	.14738
Valid N (listwise)	764				

Phụ lục 2.10. Xác định trọng số

		Khoa			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Su pham	556	72.8	72.8	72.8
	Ngoai ngu	81	10.6	10.6	83.4
	Kinh te	127	16.6	16.6	100.0
	Total	764	100.0	100.0	