

BÁO CÁO

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

Chương 1. Tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công

1.1. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung:

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 các cơ sở giáo dục công lập thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của những đối tượng trực tiếp thụ hưởng những dịch vụ này. Kết quả khảo sát là cơ sở để các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người dân để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân và đảm bảo sự hài lòng của người dân với chất lượng dịch vụ giáo dục công.

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 người dân đối với cấp học.
- Kiến nghị với các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục 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.

1.2. Nội dung

Bộ phiếu hỏi khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gắn liền với các tiêu chí quy định tại Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17 tháng 09 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Phiếu khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công bao gồm:

Mục I: Thông tin chung về người trả lời

Phần này thu thập một số thông tin cơ bản về người trả lời phiếu, bao gồm: giới tính, năm sinh, dân tộc, năm, ngành và trường đang theo học.

Mục II: Đánh giá dịch vụ giáo dục công: Nội dung khảo sát được chia thành 7 phần chính, bao gồm: 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; Đề xuất. nâng cao chất lượng giáo dục.

1.3. Mẫu khảo sát

- Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật chọn 03 khoa: Khoa Cơ khí, Khoa Điện – Điện tử, Khoa Kỹ thuật xây dựng để tiến hành khảo sát.

- Trong mỗi khoa đã chọn sẽ tiến hành chọn ngẫu nhiên số người học trong khoa để khảo sát theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản như sau:

a) Tính cỡ mẫu n

Cỡ mẫu chính là số lượng đối tượng tham gia khảo sát. Cỡ mẫu chính xác đến 95% được theo công thức: $n = \frac{N}{1 + N * e^2}$

Trong đó, n là tổng số người tham gia khảo sát; N là tổng số người học toàn khoa (tính tại thời điểm khảo sát); và e là sai số cho phép 5%

b) Tính khoảng cách mẫu k theo công thức $k = \frac{N}{n}$, trong đó N là tổng số người học toàn khoa, và n là cỡ mẫu.

Từ công thức tính cỡ mẫu n và khoảng cách mẫu k như trên, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật đã tính toán được cỡ mẫu, khoảng cách mẫu từng khoa như sau:

Bảng 1. Cỡ mẫu

Khoa	Khoa Cơ khí	Khoa Điện – Điện tử	Khoa Xây dựng	Tổng cộng
Số lượng	299	371	228	898
Cỡ mẫu n	171	192	145	509
Khoảng cách mẫu	1,7	1,6	2,1	

Như vậy, cỡ mẫu tối thiểu của Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật là: **509**

1.4. Phương pháp thực hiện

Hoạt động khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công được thực hiện thông qua phương pháp phát phiếu khảo sát cho sinh viên theo danh sách được chọn, với sự hỗ trợ của lãnh đạo khoa và cố vấn học tập.

1.5. Tổ chức triển khai

- Thành lập Ban chỉ đạo, thư ký giúp việc;
- Ban hành Kế hoạch khảo sát;
- Phát phiếu khảo sát trong các buổi cố vấn học tập;
- Tổng hợp dữ liệu, phân tích số liệu;
- Xây dựng báo cáo.

Chương 2: Kết quả hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Từ cỡ mẫu **509** được tính ở mục 1.3, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật tiến hành phát phiếu khảo sát cho sinh viên (số lượng tăng 20% mỗi khoa so với cỡ mẫu), cụ thể như sau:

- Tổng số phiếu phát ra: **611** phiếu - Tổng số phiếu thu về: **537** phiếu
- Tỷ lệ phiếu thu về/ phát ra đạt tỷ lệ: **87,96 %**
- Tỷ lệ số phiếu thu về/ cỡ mẫu đạt tỷ lệ: **105,54 %**

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

Bảng 2. Thống kê đối tượng khảo sát theo khoa – giới tính

Khoa	Giới tính				Tổng cộng	Tỷ lệ %
	Nam	Tỷ lệ %	Nữ	Tỷ lệ %		
Cơ khí	186	34,64	1	0,19	187	34,82
Điện - Điện tử	219	40,78		0,00	219	40,78
Kỹ thuật xây dựng	130	24,21	1	0,19	131	24,39
Tổng cộng	535	99,63	2	0,37	537	100

Từ bảng thống kê trên cho thấy có sự chênh lệch lớn về giới tính, giới tính nam chiếm đa số với tỷ lệ 99,63%, giới tính nữ chiếm 0,37% trên tổng số sinh viên khảo sát.

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

Bảng 3. Thống kê đối tượng khảo sát theo khoa – dân tộc

Khoa	Dân tộc				Tổng cộng	Tỷ lệ %
	Khác	Tỷ lệ %	Kinh	Tỷ lệ %		
Cơ khí	0	0,00	187	34,82	187	34,82
Điện - Điện tử	2	0,37	217	40,41	219	40,78
Kỹ thuật xây dựng	2	0,37	129	24,02	131	24,39
Tổng cộng	4	0,74	533	99,26	537	100

Từ bảng thống kê trên cho thấy sinh viên là dân tộc Kinh chiếm đa số đa số với tỉ lệ 99,26%, còn lại các dân tộc khác chiếm 0,74% trên tổng số sinh viên khảo sát.

2.1.3. Thống kê đối tượng khảo sát theo khoa và năm sinh viên đang theo học

Bảng 4. Thống kê đối tượng khảo sát theo khoa và năm sinh viên đang theo học

Khoa	SV năm thứ 1		SV năm thứ 2		SV năm thứ 3		Tổng số SV	Tỉ lệ %
	Số SV	Tỉ lệ %	Số SV	Tỉ lệ %	Số SV	Tỉ lệ %		
Cơ khí	63	11,73	98	18,25	26	4,84	187	34,82
Điện - Điện tử	73	13,59	111	20,67	35	6,52	219	40,78
Kỹ thuật xây dựng	30	5,59	93	17,32	8	1,49	131	24,39
Tổng cộng	166	30,91	302	56,24	69	12,85	537	100

Kết quả thống kê cho thấy sinh viên tham gia khảo sát đang học năm thứ hai chiếm đa số, tỉ lệ 56,24%, sinh viên đang học năm thứ nhất có tỉ lệ 30.91%, sinh viên đang học năm thứ ba có tỉ lệ 12,85%.

2.1.4. Thống kê đối tượng khảo sát theo khoa và ngành học

Bảng 5. Thống kê đối tượng khảo sát theo khoa – ngành học

Khoa	Cơ khí		Điện – Điện tử		Kỹ thuật xây dựng		Tổng số SV	Tỉ lệ %
	Số SV	Tỉ lệ %	Số SV	Tỉ lệ %	Số SV	Tỉ lệ %		
Cơ khí chế tạo máy	130	24,21	0	0	0	0	130	24,21
Công nghệ Kỹ thuật Cơ khí	57	10,61	0	0	0	0	57	10,61
Công nghệ kỹ thuật điện-điện tử	0	0	160	29,80	0	0	160	29,80
Hệ thống cung cấp điện	0	0	59	10,99	0	0	59	10,99
Công nghệ kỹ thuật Xây dựng	0	0	0	0	9	1,68	9	1,68
Xây dựng dân dụng và công nghiệp	0	0	0	0	122	22,72	122	22,72
Tổng số	187	34,82	219	40,78	131	24,39	537	100

Từ bảng thống kê trên cho thấy sinh viên tham gia khảo sát đáp ứng cỡ mẫu tối thiểu cần thực hiện.

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

2.2.1. Điểm hài lòng

2.2.1.1. Phân tích, nhận xét ĐHLLV theo giới tính, dân tộc, khoa

a. Điểm hài lòng lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục

Bảng 6. Thống kê ĐHLLV Tiếp cận dịch vụ giáo dục theo khoa – giới tính

Khoa	Giới tính Nam		Giới tính Nữ		Tổng ĐHLLV	Tỉ lệ %
	ĐHLLV	Tỉ lệ %	ĐHLLV	Tỉ lệ %		
Cơ khí	4,03	80,56	4,75	95,00	4,39	87,78
Điện - Điện tử	4,12	82,33		0,00	4,12	82,33
Kỹ thuật xây dựng	4,11	82,19	3,75	75,00	3,93	78,60
Tổng cộng	4,08	81,68	4,25	85,00	4,17	83,34

Bảng kết quả trên cho thấy, mức độ hài lòng về Tiếp cận dịch vụ giáo dục của giới tính Nam là 81,68%, mức độ hài lòng của giới tính Nữ là 85%, mức độ hài lòng chung là 83,34%, như vậy có nghĩa Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường đã đáp ứng tốt mức độ hài lòng từ phía người học.

Bảng 7. Thống kê ĐHLLV Tiếp cận giáo dục theo khoa – dân tộc

Khoa	Dân tộc Khác		Dân tộc Kinh		Tổng cộng	Tỉ lệ %
	ĐHLLV	Tỉ lệ %	ĐHLLV	Tỉ lệ %		
Cơ khí		0,00	4,03	80,64	4,03	80,64
Điện - Điện tử	3,63	72,50	4,12	82,42	3,87	77,46
Kỹ thuật xây dựng	3,38	67,50	4,12	82,36	3,75	74,93
Tổng cộng	3,50	70	4,09	81,78	3,79	75,89

Kết quả thống kê cho thấy, mức độ hài lòng về Tiếp cận dịch vụ giáo dục của dân tộc Kinh là 81,78%, mức độ hài lòng của dân tộc khác là 70%, mức độ hài lòng chung là 78,89%, như vậy có nghĩa Tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường đã đáp ứng được mức độ hài lòng từ phía người học.

b. Điểm hài lòng lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị

Bảng 8. Thống kê ĐHLLV Cơ sở vật chất theo khoa – giới tính

Khoa	Giới tính Nam		Giới tính Nữ		Tổng ĐHLLV	Tỉ lệ %
	ĐHLLV	Tỉ lệ %	ĐHLLV	Tỉ lệ %		
Cơ khí	3,34	66,72	4,00	80,00	3,67	73,36
Điện - Điện tử	3,40	67,92		0,00	3,40	67,92

Kỹ thuật xây dựng	3,52	70,31	3,00	60,00	3,26	65,15
Tổng cộng	3,40	68,08	3,50	70,00	3,45	69,04

Bảng 9. Thống kê ĐHLLV Cơ sở vật chất theo khoa – dân tộc

Khoa	Dân tộc Khác		Dân tộc Kinh		Tổng cộng	Tỉ lệ %
	ĐHLLV	Tỉ lệ %	ĐHLLV	Tỉ lệ %		
Cơ khí		0,00	3,34	66,79	3,34	66,79
Điện - Điện tử	2,88	57,50	3,40	68,02	3,14	62,76
Kỹ thuật xây dựng	2,75	55,00	3,52	70,4	3,14	62,73
Tổng cộng	2,81	56,25	3,41	68,18	3,11	62,22

Kết quả của Bảng 8 và Bảng 9 cho thấy cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường đã đáp ứng cơ bản yêu cầu của người học (đạt tỉ lệ 62%~69%), tuy nhiên, nhà trường cần có sự đầu tư hơn nữa cho hệ thống phòng học, hệ thống công nghệ thông tin và ký túc xá sinh viên.

c. Môi trường đào tạo

Bảng 10. Thống kê ĐHLLV Môi trường đào tạo theo khoa và giới tính

Khoa	Giới tính Nam		Giới tính Nữ		Tổng ĐHLLV	Tỉ lệ %
	ĐHLLV	Tỉ lệ %	ĐHLLV	Tỉ lệ %		
Cơ khí	3,84	76,88	4,80	96,00	4,32	86,44
Điện - Điện tử	3,92	78,43	0,00	0,00	1,96	39,21
Kỹ thuật xây dựng	4,02	80,46	3,80	76,00	3,91	78,23
Tổng cộng	3,92	78,39	4,30	86,00	4,11	82,19

Từ kết quả của Bảng 10 cho thấy, giới tính nữ đánh giá rất tốt môi trường đào tạo của nhà trường (86%), giới tính nam đánh giá khá tốt (78,39%), đánh giá chung của người học đối với môi trường đào tạo của nhà trường là tốt (82,39%), điều này có nghĩa môi trường đào tạo tại trường đã đáp ứng được mức độ hài lòng của người học.

Bảng 11. Thống kê ĐHLLV Môi trường đào tạo theo khoa và dân tộc

Khoa	Dân tộc Khác		Dân tộc Kinh		Tổng cộng	Tỉ lệ %
	ĐHLLV	Tỉ lệ %	ĐHLLV	Tỉ lệ %		
Cơ khí		0,00	3,85	76,98	3,85	76,98
Điện - Điện tử	3,90	78,00	3,92	0,78	3,91	78,22
Kỹ thuật xây dựng	3,10	62,00	4,04	0,81	3,57	71,36
Tổng cộng	3,50	70,00	3,92	0,78	3,71	74,24

Kết quả của Bảng 11 cho thấy tỉ lệ hài lòng của người học đối với môi trường giáo dục là 74,24%, điều này có nghĩa môi trường đào tạo đã đáp ứng được mức độ hài lòng của người học, tuy nhiên nhà trường cần có sự quan tâm hơn đối với những sinh viên thuộc dân tộc thiểu số, tạo sự thân thiện, đoàn kết giữa các sinh viên với nhau.

d. Hoạt động giáo dục

Bảng 12. Thống kê ĐHLLV Hoạt động giáo dục theo khoa và giới tính

Khoa	Giới tính Nam		Giới tính Nữ		Tổng ĐHLLV	Tỉ lệ %
	ĐHLLV	Tỉ lệ %	ĐHLLV	Tỉ lệ %		
Cơ khí	3,84	76,77	4,50	90,00	4,17	83,39
Điện - Điện tử	3,99	79,82		0,00	3,99	79,82
Kỹ thuật xây dựng	3,96	79,27	4,25	0,85	4,11	82,13
Tổng cộng	3,93	78,63	4,38	0,88	4,15	83,06

Bảng 13. Thống kê ĐHLLV Hoạt động giáo dục theo khoa và dân tộc

Khoa	Dân tộc Khác		Dân tộc Kinh		Tổng cộng	Tỉ lệ %
	ĐHLLV	Tỉ lệ %	ĐHLLV	Tỉ lệ %		
Cơ khí		0,00	3,84	76,84	3,84	76,84
Điện - Điện tử	4,38	87,50	3,99	0,80	4,18	83,62
Kỹ thuật xây dựng	3,38	67,50	3,97	0,79	3,67	73,50
Tổng cộng	3,88	77,50	3,93	0,79	3,90	78,08

Kết quả của Bảng 12 và Bảng 13 cho thấy “Hoạt động giáo dục” được người học đánh giá tốt (tỉ lệ 78,08%~83,06%), đạt được sự hài lòng của người học trong quá trình học tập tại Trường.

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

Bảng 14. Thống kê ĐHLLV Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân theo khoa và giới tính

Khoa	Giới tính Nam		Giới tính Nữ		Tổng ĐHLLV	Tỉ lệ %
	ĐHLLV	Tỉ lệ %	ĐHLLV	Tỉ lệ %		
Cơ khí	3,79	75,83	4,60	92,00	4,20	83,91
Điện - Điện tử	4,01	80,29		0,00	4,01	80,29
Kỹ thuật xây dựng	3,98	79,63	4,00	0,80	3,99	79,82
Tổng cộng	3,93	78,58	4,30	0,86	4,11	82,29

Bảng 15. Thống kê ĐHLLV Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân theo khoa và dân tộc

Khoa	Dân tộc Khác		Dân tộc Kinh		Tổng cộng	Tỉ lệ %
	ĐHLLV	Tỉ lệ %	ĐHLLV	Tỉ lệ %		
Cơ khí		0,00	3,80	75,91	3,80	75,91
Điện - Điện tử	4,10	82,00	4,01	0,80	4,06	81,14
Kỹ thuật xây dựng	3,30	66,00	3,99	0,80	3,65	72,92
Tổng cộng	3,70	74,00	3,93	0,79	3,82	76,32

Kết quả của Bảng 14 và Bảng 15 cho thấy “Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân” đã đáp ứng được khá tốt mức độ hài lòng của người học (đạt tỉ lệ 76,32%~82,29%), người học có kỹ năng tự học, kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn trong quá trình theo học ở Trường.

f. Đánh giá chung

Bảng 16. Thống kê ĐHLLV chung theo khoa và giới tính

Khoa	Giới tính Nam	Giới tính Nữ	Tỉ lệ %
	Tỉ lệ %	Tỉ lệ %	
Cơ khí	75,23	90,00	75,31
Điện - Điện tử	78,67	0	78,67
Kỹ thuật xây dựng	79,21	85,00	79,25
Tổng cộng	77,61	87,50	77,64

Bảng 17. Thống kê ĐHLLV chung theo khoa và dân tộc

Khoa	Dân tộc khác	Dân tộc Kinh	Tỉ lệ %
	Tỉ lệ %	Tỉ lệ %	
Cơ khí		75,31	75,31
Điện - Điện tử	75,00	78,70	78,67
Kỹ thuật xây dựng	65,00	79,47	79,25
Tổng cộng	70,00	77,70	77,64

Đánh giá chung về mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công cho thấy, hầu hết người học hài lòng với hoạt động giáo dục và đào tạo của nhà trường, tỉ số hài lòng đạt 77,64%.

2.2.1.2. Phân tích, nhận xét ĐHLC theo giới tính, dân tộc, khoa

Bảng 18. Điểm hài lòng chung theo khoa và giới tính

Khoa	Giới tính Nam		Giới tính Nữ		Tổng ĐHLLV	Tỉ lệ %
	ĐHLC	Tỉ lệ %	ĐHLC	Tỉ lệ %		
Cơ khí	3,77	75,45	4,55	91,00	4,16	83,22
Điện - Điện tử	3,90	77,90		0,00	3,90	77,90
Kỹ thuật xây dựng	3,93	78,53	3,77	75,40	3,85	76,96
Tổng cộng	3,86	77,20	4,16	83,20	4,01	80,20

Từ kết quả điểm hài lòng chung đánh giá theo giới tính cho thấy, về cơ bản nhà trường đã đáp ứng được mức độ hài lòng của người học, đạt tỉ lệ hài lòng 80,2%.

Bảng 19. Điểm hài lòng chung theo khoa và dân tộc

Khoa	Dân tộc Khác		Dân tộc Kinh		Tổng cộng	Tỉ lệ %
	ĐHLLV	Tỉ lệ %	ĐHLLV	Tỉ lệ %		
Cơ khí		0,00	3,78	75,53	3,78	75,53
Điện - Điện tử	3,80	76,00	3,90	77,92	3,85	76,96
Kỹ thuật xây dựng	3,18	63,60	3,94	78,73	3,56	71,17
Tổng	3,49	69,80	3,86	77,28	3,68	73,54

Đối với mức độ hài lòng chung đánh giá theo dân tộc cho thấy, dân tộc Kinh có tỉ lệ hài lòng là 77,28%, dân tộc khác có tỉ lệ hài lòng là 69,8%, như vậy nhà trường cần quan tâm hơn nữa đến những sinh viên thuộc dân tộc thiểu số, giúp sinh viên hòa nhập hơn với môi trường học tập tại Trường.

2.2.2. Tỉ lệ hài lòng

2.2.2.1. Phân tích, nhận xét về TLHLC

Bảng 20. Tỉ lệ hài lòng chung theo khoa và giới tính

Khoa	Giới tính Nam	Giới tính Nữ	Tỉ lệ %
	Tỉ lệ %	Tỉ lệ %	
Cơ khí	63,27	95,45	63,44
Điện - Điện tử	68,49	0	68,49
Kỹ thuật xây dựng	70,80	63,64	70,74
Tổng cộng	67,24	79,55	67,28

Bảng 21. Tỷ lệ hài lòng chung theo khoa và dân tộc

Khoa	Dân tộc khác	Dân tộc Kinh	Tỷ lệ %
	Tỷ lệ %	Tỷ lệ %	
Cơ khí	0	63,44	63,44
Điện – Điện tử	65,91	68,52	68,49
Kỹ thuật xây dựng	25,00	71,45	70,74
Tổng cộng	45,46	67,45	67,28

Tỷ lệ hài lòng chung theo giới tính là 67,28%, người học là giới tính Nữ có mức độ hài lòng cao hơn người học là giới tính Nam, người học là dân tộc Kinh có mức độ hài lòng cao hơn người học là dân tộc thiểu số. Vì vậy, nhà trường cần chú trọng quan tâm hơn nữa tới người học là dân tộc thiểu số.

2.2.2.2. Phân tích nhận xét về TLHLTD

Bảng 22. TLHLTD theo khoa và giới tính

Khoa	Giới tính Nam			Giới tính Nữ			Tổng		
	Số người có điểm 4,5 ở tất cả các câu hỏi	Tổng số người	TLHLTD	Số người có điểm 4,5 ở tất cả các câu hỏi	Tổng số người	TLHLTD	Số người có điểm 4,5 ở tất cả các câu hỏi	Tổng số người	TLHLTD
Cơ khí	25	186	13,44	0	1	0	25	187	13,37
Điện – Điện tử	30	219	13,70	0		0	30	219	13,70
Kỹ thuật xây dựng	29	130	22,31	0	1	0	29	131	22,14
Tổng cộng	84	535	15,70	0	2	0	84	537	15,64

Bảng 23. TLHLTD theo khoa và theo dân tộc

Khoa	Dân tộc Kinh			Dân tộc Khác			Tổng		
	Số người có điểm 4,5 ở tất cả các câu hỏi	Tổng số người	TLHLTD	Số người có điểm 4,5 ở tất cả các câu hỏi	Tổng số người	TLHLTD	Số người có điểm 4,5 ở tất cả các câu hỏi	Tổng số người	TLHLTD
Cơ khí	25	187	13,37	0		0	25	187	13,37
Điện – Điện tử	30	217	13,82	0	2	0	30	219	13,70
Kỹ thuật xây dựng	29	129	22,48	0	2	0	29	131	22,14
Tổng cộng	84	533	15,76	0	4	0	84	537	15,64

Từ bảng kết quả TLHLTD cho thấy, người học có giới tính Nữ và người học là dân tộc thiểu số chưa hoàn toàn hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công của trường, tỉ lệ hài lòng toàn diện là 15,64%.

2.2.3. Tỉ lệ đáp ứng so với mong đợi

Bảng 24. Tỉ lệ đáp ứng so với mong đợi

Khoa	Tỉ lệ %
Cơ khí	75,31
Điện – Điện tử	78,67
Kỹ thuật xây dựng	79,25
Tổng cộng	77,64

Đánh giá chung về mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công cho thấy, nhà trường đã đáp ứng khá tốt sự mong đợi của người học (đạt tỉ lệ 77,64%), đặc biệt có **24/537** trường hợp người học đánh giá nhà trường đáp ứng 100% sự mong đợi của bản thân người học (tỉ lệ 4,47%).

Chương 3. Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công

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

❖ Về phía người học:

Để tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục có chất lượng, người học cần trang bị kiến thức và thiết bị, công cụ hỗ trợ bản thân, nhằm giúp người học hiểu được các quyền lợi của mình, đồng thời có thể trao đổi nhu cầu, nguyện vọng của mình với giảng viên, các cấp lãnh đạo của cơ sở giáo dục, với nhà trường nơi đang theo học.

❖ Về phía nhà trường:

- Cung cấp thông tin chi tiết về các ngành đào tạo, phổ biến rộng rãi các biểu mẫu, văn bản về thủ tục hành chính, chính sách hỗ trợ trên trang thông tin nhà trường.

- Đơn giản hóa thủ tục nhập học, các quá trình đăng ký học phần, quy trình xét học bổng,... Đẩy mạnh công tác tư vấn các hoạt động liên quan đến học tập, rèn luyện của người học qua kênh thông tin trực tuyến hoặc tư vấn trực tiếp tại văn phòng nhà trường.

- Cung cấp dịch vụ wifi miễn phí để người học có .

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

❖ Về phía người học:

- Khi sử dụng các thiết bị thực hành, thiết bị thí nghiệm, cần tuân thủ nội quy, quy trình sử dụng thiết bị của nhà trường.

- Bảo vệ, giữ gìn tài sản trong phòng học, trong khuôn viên nhà trường và trong ký túc xá.

❖ Về phía nhà trường:

- Đánh giá thực trạng cơ sở vật chất hiện có của nhà trường; Trên cơ sở đó, xác định nhu cầu xây dựng mới, sửa chữa, cải tạo, với mục tiêu ưu tiên các hạng mục công trình: phòng học, phòng thí nghiệm, phòng thực hành, thư viện, nhà vệ sinh, ký túc xá cho người học, đặc biệt tạo mọi điều kiện thuận lợi cho người học là dân tộc thiểu số; Điều chỉnh, bố trí, sắp xếp hợp lý cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất hiện có của nhà trường.

- Kiểm tra và giám sát việc lập kế hoạch, tổ chức quản lý sử dụng, sửa chữa và bảo quản cơ sở vật chất, đồng thời bố trí, sắp xếp hợp lý các thiết bị dạy học, thực hành thí nghiệm để đảm bảo khai thác và sử dụng có hiệu quả cơ sở vật chất nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy và giáo dục.

- Phân công cụ thể cho từng cán bộ, giảng viên, nhân viên sử dụng khai thác, bảo quản cơ sở vật chất, trang thiết bị theo đúng chức năng, đúng nhiệm vụ và có hồ sơ theo dõi đầy đủ theo quy định. Đồng thời khuyến khích nhà trường tổ chức cho giảng viên và người học tự làm thiết bị dạy học, vừa đáp ứng nhu cầu dạy và học, vừa nâng cao kỹ năng thực hành cho người học.

Để các trang thiết bị sử dụng được lâu bền, ngoài việc trang bị những thiết bị tốt, đúng quy chuẩn thì việc bảo quản và sử dụng của các nhà trường cũng hết sức quan trọng. Thực tế cho thấy, khi nhà trường xây dựng quy chế bảo quản và sử dụng đúng quy trình thì trang thiết bị sẽ tốt và bền.

3.3. Giải pháp nâng cao Môi trường giáo dục

❖ Về phía người học

- Người học chủ động đề xuất ý kiến với chủ nhiệm lớp, cố vấn học tập hoặc lãnh đạo nhà trường về những vướng mắc, yêu cầu chính đáng của mình trong suốt quá trình học tập tại trường.

- Tích cực tham gia các hoạt động đoàn, phong trào sinh viên nhằm góp phần xây dựng mối đoàn kết giữa người học với người học, người học với cán bộ giảng viên trong nhà trường nhằm tạo một môi trường thân thiện và lành mạnh.

❖ Về phía nhà trường

- Quản lý tổ chức giảng dạy và các hoạt động giáo dục khác theo mục tiêu, chương trình giáo dục nhằm rèn luyện và hình thành cho người học kỹ năng sống, kỹ năng thực hành, năng lực thực tiễn.

- Tăng cường các giải pháp quản lý, tư vấn, giáo dục người học như: Triển khai công tác tư vấn tâm lý cho người học trong nhà trường nhằm tháo gỡ kịp thời những vướng mắc, mâu thuẫn của người học nảy sinh trong cuộc sống; nâng cao trách nhiệm của giảng viên, đặc biệt là chủ nhiệm lớp, cố vấn học tập trong việc nắm bắt diễn biến tâm lý của người học, phát hiện và giảm triệt để tình trạng bạo lực học đường.

- 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 người học.

- Xây dựng nhà trường đảm bảo an ninh, trật tự, cảnh quan xanh, sạch, đẹp; giáo dục người học có ý thức bảo vệ môi trường. 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.

- Tạo điều kiện thuận lợi hoặc tạo kênh liên lạc giữa nhà trường và phụ huynh của người học, nhằm giúp phụ huynh có thể tìm hiểu, nắm bắt được quá trình học tập của người học trong thời gian học tập tại trường.

3.4. Giải pháp nâng cao Hoạt động giáo dục

- Đổi mới nội dung chương trình và phương pháp giảng dạy phù hợp với xu thế phát triển của xã hội. Nội dung chương trình và giáo trình cần được tổ chức xây dựng và triển khai theo hướng mở (cho phép cập nhật thường xuyên về kiến thức trong và ngoài nước, sử dụng giáo trình, học liệu trong nước hoặc ngoài nước một cách linh hoạt để giảng dạy cho người học), nội dung giảng dạy phải gắn chặt và phù hợp với yêu cầu thực tiễn của ngành nghề mà người học đang theo đuổi. Về phương pháp, cho phép sử dụng đa dạng các phương pháp dạy học theo nguyên tắc “lấy người học là trung tâm”, giảm tải tối đa giờ giảng trên lớp để người học có thời gian tự học và tự nghiên cứu. Nhà trường cần thường xuyên thực hiện việc kiểm tra, đánh giá khách quan, chặt chẽ để bảo đảm tính hiệu quả của việc dạy và học.

- Thường xuyên bồi dưỡng nâng cao năng lực tổ chức hoạt động giáo dục cho cán bộ quản lý và giảng viên. Đối với cán bộ quản lý, đó là năng lực xây dựng kế hoạch, năng lực huy động các nguồn lực để tổ chức tốt các hoạt động giáo dục tại trường, đối với giảng viên, đó là năng lực vận dụng các phương pháp dạy học tích cực để phát triển năng lực người học, năng lực tổ chức hoạt động trải nghiệm và năng lực hướng dẫn người học tự học;

- Cần có giải pháp đầu tư, quản lý và khai thác cơ sở vật chất, trang thiết bị tại trường để phục vụ cho hoạt động giáo dục phù hợp hơn, hiệu quả hơn.

- Tạo mối liên hệ mật thiết và tìm hiểu nhu cầu của doanh nghiệp, tổ chức các cuộc đối thoại giữa nhà trường, doanh nghiệp và người học để giúp người học tự cảm nhận, tự xác định phương hướng cho hoạt động học tập của mình. Đẩy mạnh việc gắn kết đào tạo giữa nhà trường và doanh nghiệp trên tinh thần nguyên lý giáo dục nghề nghiệp: “Học đi đôi với hành, đào tạo kết hợp với lao động sản xuất, đào tạo của nhà trường gắn liền với giáo dục của gia đình và giáo dục của xã hội”.

3.5. Giải pháp nâng cao kết quả học tập

❖ Về phía người học

- Bản thân người học cần xác định được nhiệm vụ học tập là nhiệm vụ của bản thân, xác định định hướng nghề nghiệp, từ đó xây dựng được động cơ và mục tiêu học tập đúng đắn, thiết thực.

- Chủ động lập kế hoạch học tập và rèn luyện một cách khoa học: Tự đề ra kế hoạch học tập ngay từ đầu học kỳ, trau dồi phương pháp học tập, đặc biệt là kỹ năng sử dụng tài liệu học tập, lập nhóm học tập. Tham gia hoạt động NCKH vừa sức với các câu lạc bộ tại trường.

❖ Về phía nhà trường

- Đối với giảng viên: Lựa chọn phương pháp giảng dạy và hình thức tổ chức dạy học phù hợp, giúp người học tiếp thu bài tốt, tạo sự hứng thú và động cơ học tập tích cực cho người học. Sử dụng phương tiện dạy học phù hợp với nội dung và phương pháp dạy học của học phần. Tạo điều kiện cho người học sử dụng càng nhiều giác quan trong khi tiếp thu bài giảng càng tốt, tạo cơ hội cho người học tương tác lẫn nhau và tương tác với giảng viên.

- Đối với nhà trường: Tạo điều kiện cho giảng viên tổ chức dạy học theo kỹ thuật tích cực, giúp giảng viên có thời gian, phương tiện vận dụng các kỹ thuật dạy học tích cực phù hợp với từng phương pháp dạy học trong mỗi học phần phụ trách. Đầu tư, đáp ứng tốt nhất về cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại, phù hợp với phương pháp giảng dạy và công nghệ theo xu thế mới.

3.6. Bài học kinh nghiệm

- Cần ứng dụng công nghệ thông tin (phương pháp khảo sát trực tuyến) nhằm giảm chi phí, công sức trong quá trình nhận dữ liệu, nhập dữ liệu đầu vào khi khảo sát.

- Hệ thống văn bản hướng dẫn báo cáo cần cụ thể hóa các yêu cầu khảo sát, có thể minh họa bằng các hình ảnh, bảng biểu, biểu đồ,... tạo thuận lợi cho việc báo cáo được dễ dàng, nhanh và chính xác hơn./.

HIỆU TRƯỞNG

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc ĐHĐN;
- Ban ĐBCL ĐHĐN;
- Ban ĐT ĐHĐN;
- Tổ QTM ĐHĐN
- Lưu: VT, KTĐBCLGD.