

TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ QUẢNG NINH



SÁNG KIẾN KINH NGHIỆM

**ỨNG DỤNG GOOGLE FORMS LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI
CỦA CÁN BỘ, GIẢNG VIÊN, HỌC SINH SINH VIÊN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ QUẢNG NINH**

Tác giả: - ThS. Trần Kim Liên
 - CN. Đỗ Thị Ngọc Lan

Quảng Ninh, tháng 6 năm 2020

CÁC CHỮ VIẾT TẮT

CB	Cán bộ
CNTT	Công nghệ thông tin
GV	Giảng viên
HSSV	Học sinh, sinh viên
LYKPH	Lấy ý kiến phản hồi
TN	Thực nghiệm
TC-HC-QT	Tổ chức Hành chính Quản trị
CT HSSV	Công tác học sinh sinh viên

MỤC LỤC

Nội dung	Trang
Phần 1: MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Phạm vi và đối tượng áp dụng	2
3. Mục tiêu nghiên cứu	2
4. Phương pháp nghiên cứu	2
5. Những đóng góp mới của đề tài	2
Phần 2: NỘI DUNG	3
1. Cơ sở lý luận và thực tiễn của đề tài	3
2. Thực trạng công tác khảo sát, lấy ý kiến tại trường CDYT QN	4
3. Giải pháp lấy ý kiến bằng phiếu khảo sát của Google Forms	6
3.1. Giới thiệu công cụ Google Forms	6
3.2. Cách sử dụng Google Forms để tiến hành khảo sát, LYKPH	6
3.3. Thực nghiệm Google Forms	19
3.4. Tiện ích, hiệu quả	21
Phần 3: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	
1. Kết luận	23
2. Kiến nghị	23

Phần 1: MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Đổi mới phương pháp quản lý, giảng dạy, phục vụ và đánh giá là một trong những nhiệm vụ trọng tâm hiện nay của Nhà trường, các khoa phòng, cán bộ (CB), giảng viên (GV) nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng làm việc. Để thực hiện ngày một tốt hơn nhiệm vụ của mình, mỗi cán bộ giảng viên, nhân viên, mỗi khoa phòng cần xác định rõ các vấn đề cần được đổi mới, bổ sung, thay đổi và hoàn thiện phù hợp với tình hình và đòi hỏi phát triển ở giai đoạn mới. Tuy nhiên việc xác định này nếu chỉ xuất phát từ sự nhìn nhận chủ quan thì chưa đủ thông tin, chưa đủ chính xác. Mà cần có sự nhận xét, đóng góp ý kiến từ nhiều nguồn tin khác nhau thì việc đổi mới này mới thực sự hiệu quả.

Năm 2019, Trường Cao đẳng Y tế Quảng Ninh đã hoàn thành và đưa vào thực hiện Hệ thống quy trình đảm bảo chất lượng. Trong đó, một trong các quy định bắt buộc, tiên quyết là việc công khai các điều kiện đảm bảo chất lượng, công khai chuẩn đầu ra và đánh giá chất lượng hoạt động giáo dục, đào tạo của Nhà trường. Một trong số các kênh quan trọng và cũng là một trong các nhóm biện pháp, quy trình phải thực hiện để đánh giá, giám sát chất lượng đào tạo, chất lượng phục vụ và chất lượng giảng dạy là lấy ý kiến phản hồi từ đối tượng được phục vụ, đào tạo (CB, GV và HSSV Nhà trường)

Công tác lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên, về chất lượng phục vụ, đào tạo của Nhà trường được thực hiện từ năm 2012 bằng hình thức thủ công: phát phiếu giấy, thu thập và nhập phiếu thủ công. Thực tế, việc triển khai lấy ý kiến phản hồi từ CB, GV và HSSV nhà trường đã đạt được những kết quả nhất định. Tuy nhiên, quy trình này còn tồn tại một số hạn chế, đặc biệt là hạn chế về thời gian, nhân lực chuẩn bị, thu thập và nhập số liệu.

Vì vậy, nhóm tác giả xây dựng sáng kiến kinh nghiệm “Ứng dụng Google Forms lấy ý kiến phản hồi của CB, GV và HSSV trường Cao đẳng Y tế Quảng Ninh”. Sáng kiến này nhằm tiết kiệm thời gian hoàn thành công việc, tiết kiệm nhân lực, các nguồn lực vật chất khác mà đảm bảo chất lượng, hiệu quả trong công tác lấy ý kiến phản hồi về chất lượng hoạt động của CB, GV, các khoa phòng trong Nhà trường từ đó làm cơ sở nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.

2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

- Phạm vi nghiên cứu: Nghiên cứu ứng dụng công cụ Google Form trong quy trình khảo sát, lấy ý kiến phản hồi của CB, GV và HSSV về hiệu quả công tác của các khoa/phòng, công tác giảng dạy của GV nói riêng và chất lượng đào tạo của Trường Cao đẳng Y tế Quảng Ninh nói chung.

- Đối tượng nghiên cứu: Quy trình thiết kế, khảo sát và tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của CB, GV, HSSV trường Cao đẳng Y tế Quảng Ninh bằng công cụ google forms.

3. Mục tiêu nghiên cứu

- Phân tích thực trạng lấy ý kiến phản hồi tại trường Cao đẳng Y tế Quảng Ninh

- Đề xuất giải pháp lấy ý kiến bằng công cụ google forms.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp nghiên cứu lý thuyết

- Phương pháp nghiên cứu thực nghiệm

5. Những đóng góp mới của đề tài

- Sáng kiến này chỉ dừng lại ở việc ứng dụng tiện ích Google Forms để nâng cao hiệu quả của công tác khảo sát, lấy ý kiến của CB, GV và HSSV nhà trường nhằm phục vụ cho việc đảm bảo hệ thống chất lượng và góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của CB, GV, các đơn vị trong Trường.

- Sáng kiến này cũng góp phần thu nhập một cách nhanh chóng, chính xác các thông tin hữu ích hỗ trợ cho việc dạy học, phục vụ góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường bằng cách ứng dụng các chức năng thống kê, quản lý của Google Form.

Phần 2: NỘI DUNG

1. Cơ sở lý luận và thực tiễn của đề tài

Việc sử dụng chức năng khảo sát thăm dò ý kiến đã được sử dụng rất sớm, cho đến giờ ngoài cách cổ điển là tạo các biểu mẫu trên giấy thì biểu mẫu điện tử trực tuyến đang ngày càng được áp dụng rộng rãi và không ngừng tăng lên trong thời đại CNTT và Internet bùng nổ. Công việc này đóng vai trò quan trọng và cũng là chiến lược mà được rất nhiều ngành nghề thường xuyên áp dụng nhằm tìm hiểu thông tin về đối tượng của mình.

Bên cạnh đó, thời gian qua, việc khảo sát ý kiến của đám đông trở nên tiện lợi nhờ ứng dụng Chức năng Google forms của Google (hoàn toàn miễn phí) . Để thực hiện 1 cuộc khảo sát, cách thực hiện rất dễ dàng, chỉ cần 3-5 phút có thể xây dựng được Bảng khảo sát dành riêng cho đối tượng cần lấy ý kiến chỉ cần họ có tài khoản Google. Kết quả trả lời được thống kê tự động và tích hợp ngay trong Drive của người khảo sát.

Các tình huống tiêu biểu có thể sử dụng ứng dụng này đối với trường học:

1. Nhà trường khảo sát toàn bộ cán bộ - giảng viên - nhân viên về một vấn đề một chính sách hay dự thảo.
2. Các khoa khảo sát HSSV về chất lượng giảng dạy (cho một môn, hoặc toàn bộ chương trình...).
3. Các khoa đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo (giáo vụ, giáo trình...).
4. Phòng Hành chính quản trị khảo sát CB, GV và HSSV về cơ sở vật chất, trang thiết bị, lớp học, chất lượng Wifi, dịch vụ thư viện nề nếp hoạt động, tinh thần làm việc của CB, GV khối văn phòng....
5. Phòng Công tác HSSV khảo sát sinh viên và cựu sinh viên về việc làm,...
6. Nhiều khảo sát tương tự cho các dịch vụ khác của Trường đều có thể thực hiện được.

Thực tế đây là một công cụ tiện ích, miễn phí đã được sử dụng tại nhiều đơn vị để thực hiện khảo sát, lấy ý kiến phản hồi về chất lượng dịch vụ, hiệu quả hoạt động ... Khi sử dụng Google Form chúng ta sẽ tiết kiệm được thời gian, công sức cũng như vật chất. Các chức năng thống kê, quản lý của Google Form cho phép chúng ta có được những thông tin cần thiết trong thời gian ngắn và chính xác.

Việc áp dụng biểu mẫu điện tử trực tuyến vẫn chưa thể hoàn toàn thay thế cho cách cũ, bởi việc phủ sóng Internet, thiết bị công nghệ và trình độ dân trí chưa được phổ biến rộng khắp. Tuy nhiên, đối với Trường Cao đẳng Y tế Quảng Ninh, một đơn vị giáo dục sự nghiệp công lập có sứ mạng và mục tiêu đào tạo nguồn nhân lực y được có chất lượng cao; nghiên cứu và chuyển giao khoa học công nghệ đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe cho nhân dân trong và ngoài tỉnh, việc ứng dụng công cụ tiện ích Google Forms để nâng cao hiệu quả công tác khảo sát, lấy ý kiến phản hồi của người học, của CB, GV và các đơn vị có liên quan là hoàn toàn khả thi và cần thiết trong quá trình nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường, đảm bảo chuẩn đầu ra theo tiêu chuẩn quốc tế và đáp ứng đào tạo theo nhu cầu xã hội.

2. Thực trạng công tác khảo sát, lấy ý kiến phản hồi của Nhà trường

Hoạt động lấy ý kiến phản hồi của CB, GV và HSSV về hiệu quả hoạt động của các đơn vị trong Nhà trường và hoạt động giảng dạy của giảng viên về bản chất là hình thức dùng bảng hỏi để thu thập ý kiến của đối tượng muốn lấy ý kiến về những nội dung cần lấy ý kiến. Kết quả là đo lường sự hài lòng hoặc tham khảo ý kiến của đối tượng lấy ý kiến nhằm đánh giá hiệu quả, chất lượng hoạt động, dịch vụ được cung cấp hoặc tổng hợp các thông tin cần để đánh giá về nội dung, của một hoạt động, một dịch vụ hoặc một đối tượng. Từ đó, đề ra các nhóm kế hoạch, giải pháp hoặc bổ sung, chỉnh sửa các nội dung hoạt động để nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác đó.

Việc LYKPH của CB, GV và HSSV của Trường Cao đẳng Y tế Quảng Ninh được thực hiện nhằm mục đích sau:

- Góp phần đẩy mạnh thực hiện quy chế dân chủ trong mọi hoạt động của Trường. Xây dựng đội ngũ CB, GV có phẩm chất đạo đức, trình độ chuyên môn cao, phương pháp và phong cách làm việc hiện đại, chuyên nghiệp, hiệu quả.

- Tạo kênh cung cấp thông tin quan trọng giúp các cấp lãnh đạo trong Nhà trường nhận định được đúng thực trạng chất lượng hoạt động của các khoa/phòng/CB, GV làm cơ sở để điều chỉnh cách thức, biện pháp quản lý điều hành, cải thiện các điều kiện đảm bảo chất lượng hoạt động và xây dựng kế hoạch tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho CB, GV.

- Tạo thêm kênh thông tin để CB, GV tự nghiên cứu, điều chỉnh, phát huy năng lực chuyên môn, phong cách làm việc và giao tiếp nhằm tăng cường hơn nữa hiệu quả hoạt động góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của phòng/bộ phận cũng như chất lượng giảng dạy của nhà trường.

- Giúp HSSV, học viên tăng cường tinh thần trách nhiệm trong học tập, rèn luyện bản thân; giúp đảm bảo quyền lợi cũng như giúp HSSV phản ánh tâm tư, nguyện vọng, thể hiện ý kiến của bản thân về hoạt động đào tạo của nhà trường.

Việc LYKPH là hoạt động thường niên đã được triển khai từ những năm 2012 tại Nhà trường. Công tác này được thực hiện bằng hình thức thủ công: Phát phiếu, thu phiếu và nhập dữ liệu thủ công. Mặc dù vẫn đảm bảo tiến độ công việc chung nhưng mất quá nhiều thời gian để hoàn thành và còn tồn tại những hạn chế như sau:

- Việc lấy ý kiến thông qua phiếu phản hồi bằng giấy hiệu quả không cao, khá tốn kém về thời gian, nhân sự và các nguồn lực vật chất khác. Chưa kể việc thiết kế và thu thập phiếu chưa thể linh hoạt, nhanh chóng, chính xác; nhiều CB, GV và HSSV còn đưa ý kiến chung chung, thiếu trách nhiệm ảnh hưởng đến kết quả cuộc khảo sát, lấy ý kiến; các phiếu phản hồi nhiều khi không thể linh hoạt chỉnh sửa nếu muốn tổng hợp thêm thông tin đánh giá khác...

- Việc lấy ý kiến phản hồi đối với HSSV đã tốt nghiệp qua biện pháp gọi điện, gửi công văn Phiếu phản hồi...hiện đang gặp rất nhiều khó khăn, do vậy, thông tin tổng hợp được về tỷ lệ có việc làm sau tốt nghiệp, hoặc thông tin để nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường đáp ứng yêu cầu của xã hội chưa được kịp thời, chính xác.

- Việc lấy ý kiến phản hồi thông qua elearning chưa đủ bao quát đến tất cả các hoạt động của các khoa/phòng/bộ phận và các hệ đào tạo, các lớp đào tạo của Nhà trường.

- Công tác tổng hợp kết quả còn chưa thuận tiện, thủ công, đôi khi dẫn đến không chính xác.

- Công tác lưu trữ, chia sẻ hồ sơ khảo sát, lấy ý kiến hoặc báo cáo cụ thể về các nội dung được khảo sát chưa thật sự đơn giản, nhanh chóng và chính xác.

- Công tác bảo mật về thông tin khảo sát (thông tin người được khảo sát, kết quả khảo sát...) cũng còn hạn chế dẫn đến tâm lý e ngại, cả nể trong việc cung cấp thông tin phản hồi về nội dung cần khảo sát.

Xuất phát từ hoạt động thực tiễn của Nhà trường những năm vừa qua trong công tác tăng cường, nâng cao chất lượng đào tạo và từ yêu cầu công việc của phòng TC-HC-QT và phòng CT HSSV trong việc khảo sát, lấy ý kiến phản hồi của CB, GV và HSSV trong các hoạt động đảm bảo chất lượng phục vụ và giảng dạy của Nhà trường. Sáng kiến kinh nghiệm “Ứng dụng Google Forms hỗ trợ khảo sát, lấy ý kiến phản hồi của CB, GV và HSSV về hiệu quả và chất lượng hoạt động các khoa/phòng và CB, GV trường Cao đẳng Y tế Quảng Ninh” là bước thử nghiệm hiệu quả của việc ứng dụng các công cụ hỗ trợ trực tuyến qua Internet nhằm phát huy tính chủ động, linh hoạt, thuận tiện và nâng cao chất lượng công tác khảo sát, lấy ý kiến phản hồi đánh giá về chất lượng và hiệu quả hoạt động của các khoa/phòng/bộ phận, CB, GV và công tác đào tạo của Nhà trường. Sáng kiến này sẽ được hoàn thành và đưa vào sử dụng trong năm học 2020 – 2021.

3. Giải pháp lấy ý kiến bằng phiếu khảo sát của Google Forms

3.1. Google Forms

Hiện nay, việc sử dụng công cụ miễn phí trên Internet nói chung và của hãng Google nói riêng rất phổ biến. Trong chúng ta ai cũng đã nhiều lần sử dụng công cụ của Google và hai tiện ích chủ yếu mọi người thường dùng là tìm kiếm thông tin (Search) và hộp thư điện tử (email). Bên cạnh các công cụ phổ biến này, Google còn cung cấp nhiều tiện ích hữu dụng khác như Google Site (tạo Website), Google Translate (dịch thuật), Google Docs (xem, chỉnh sửa văn bản trực tuyến)... Những tiện ích này đều có thể khai thác hiệu quả cho nhiều mục đích khác nhau như nâng cao chất lượng công tác quản lý giáo dục, chất lượng dạy và học.

Sáng kiến kinh nghiệm này tiến hành nghiên cứu và ứng dụng tiện ích Google Forms vào công tác lấy ý kiến phản hồi của người học. Google Forms là một công cụ trực tuyến tuyệt vời và miễn phí cho phép người sử dụng tạo và quản lý biểu mẫu khảo sát cực kỳ hữu ích được phát triển bởi Google nhằm giúp người dùng có thể dễ dàng lưu trữ các thông tin từ một cuộc khảo sát, một cuộc nghiên cứu hoặc thống kê số liệu. Nó cho phép tạo ra các hình thức tìm kiếm rất chuyên nghiệp, với hơn 60 chủ đề khác nhau để lựa chọn. Người sử dụng có thể tùy chỉnh các kiểu câu hỏi và lựa chọn kiểu câu trả lời. Hơn nữa, sau khi thiết lập mẫu hỏi trên Google Forms, người sử dụng có thể dễ dàng nhúng vào nội dung trên trang

web hoặc nội dung e-mail để gửi cho các đối tượng khảo sát của mình. Thông tin phản hồi sẽ được lưu lại tự động trong kho dữ liệu, thậm chí còn có thể xuất báo cáo theo dạng danh sách hoặc đồ thị. Có thể nói đây là một cách thức tốt để người sử dụng tiến hành các cuộc điều tra, khảo sát, thăm dò.

3.2. Cách sử dụng Google Forms để tiến hành khảo sát, lấy ý kiến phản hồi (có phụ lục Hướng dẫn đính kèm)

Về cơ bản cách thức thực hiện như sau:

*** Bước 1. Chuẩn bị nội dung**

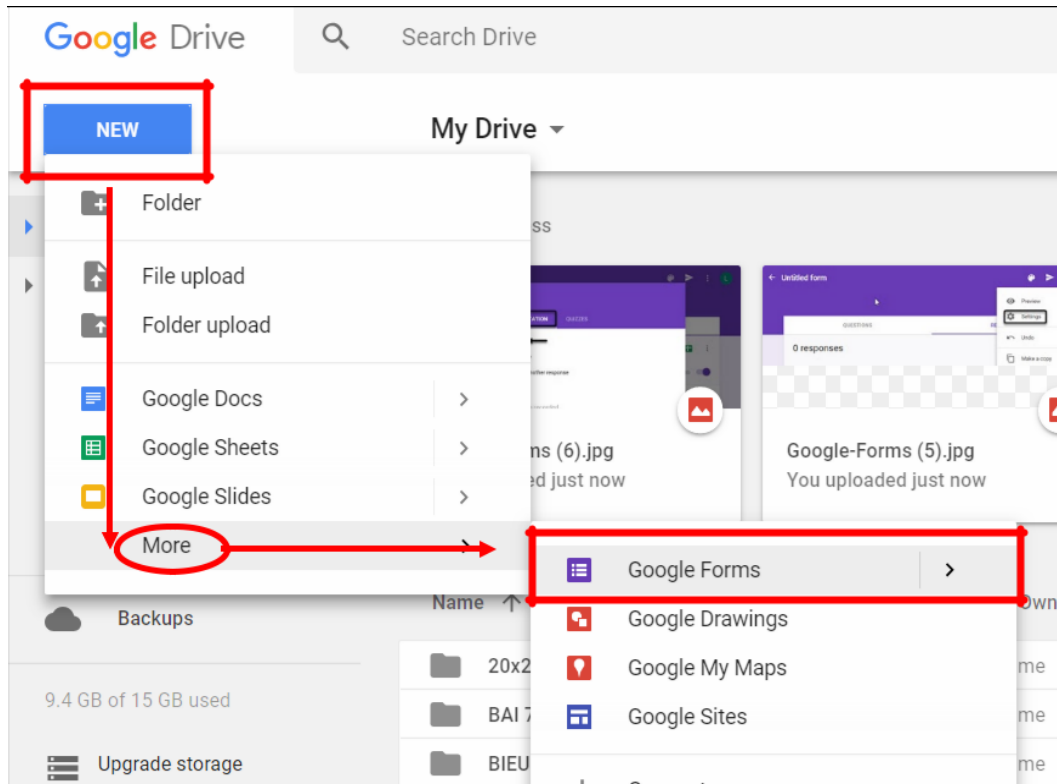
Chuẩn bị danh sách câu hỏi và các lựa chọn cho phiếu khảo sát

* Bước 2. Chuẩn bị tiến hành thiết kế trên Google Form

- Tài khoản Google (Công cụ Google Docs là công cụ của Google cung cấp, muốn sử dụng bắt buộc chúng ta phải có 1 tài khoản Google)
- Một chương trình duyệt web (Chrome, Mozilla Firefox,...)

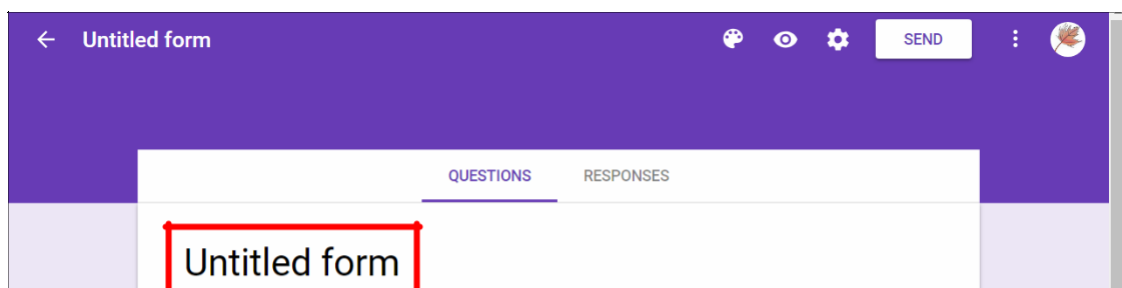
* Bước 3. Tạo phiếu khảo sát

- Để thuận tiện cho việc trình bày, tôi gọi “bảng điều tra, phiếu hỏi...” là Form
- Tại trang Google Docs, chọn **Create New > Form**



Hình 1: Tạo mới 1 Form

* Bước 4. Soạn thảo Phiếu khảo sát



Hình 2: Màn hình soạn thảo Phiếu khảo sát

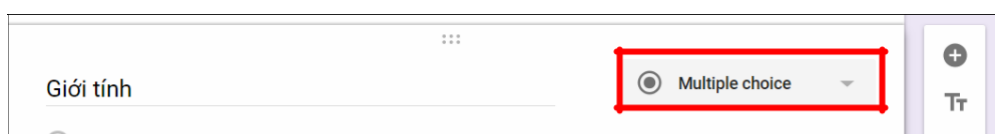
Phần 1: Tiêu đề

- *Untitled form*: Đặt tên cho Form
- *Form description*: Mô tả cho Form. Phần này chúng ta có thể cho biết một số thông tin về Form ví dụ: mục đích, yêu cầu cơ bản...

-  **Add Question:** Tạo thêm câu hỏi
-  **Add Title and Description:** tạo thêm tiêu đề và diễn giải
-  **Add Image:** thêm hình ảnh
-  **Add Video:** thêm Video
-  **Add Section:** thêm 1 vùng soạn thảo tách biệt

Phần 2: Nội dung

Đây là phần chúng ta soạn thảo câu hỏi theo mục đích của mình. Có rất nhiều dạng câu hỏi cho chúng ta thiết kế



The screenshot shows a form editor interface. On the left, there is a text input field with the placeholder text "Giới tính". To the right of this field is a dropdown menu for selecting question types. The dropdown menu is open, showing a radio button selected next to the text "Multiple choice". The entire dropdown menu area is highlighted with a red rectangular box. To the right of the dropdown menu, there are two icons: a plus sign (+) and a text icon (Tt).

Hình 3: Màn hình soạn thảo câu hỏi

thông tin theo các nội dung dưới đây bằng cách đánh dấu chọn vào ô phù hợp hoặc c
Chúng tôi đảm bảo các thông tin cá nhân trong Phiếu khảo sát hoàn toàn được bảo m

QUESTIONS RESPONSES 17

Họ và tên

Short answer text

Giới tính

☐ Nam

☐ Nữ

☐ Add option or [ADD *OTHER*](#)

Tên lớp *

- Short answer
- Paragraph
- Multiple choice**
- Checkboxes
- Dropdown
- File upload
- Linear scale
- Multiple choice grid
- Checkbox grid
- Date
- Time

Hình 4: Các dạng câu hỏi

Google Forms cung cấp cho chúng ta các dạng câu hỏi như sau:

- **Câu hỏi ngắn:** Phần này yêu cầu văn bản rất ngắn gọn, chẳng hạn như của tên hoặc địa chỉ email.

Địa chỉ nhà của anh chị?

Short answer text

Hình 5: Màn hình soạn thảo câu hỏi dạng Short answer



The image shows a Google Forms question editor interface. It features a question title in Vietnamese, a text input field for the answer, a blue submit button, and a security warning at the bottom. The entire form is enclosed in a light gray border with pinkish-red sidebars.

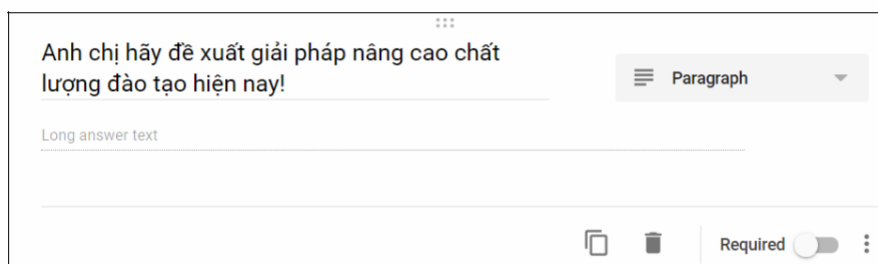
Địa chỉ nhà của anh chị?

Your answer

SUBMIT

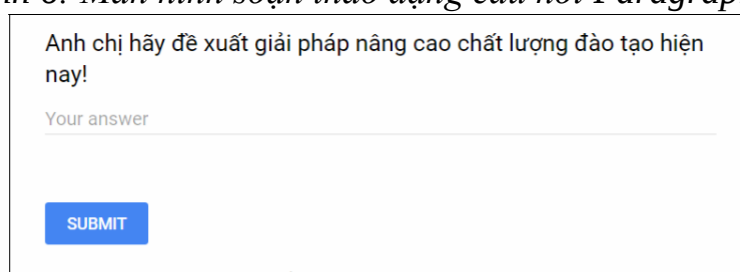
Never submit passwords through Google Forms.

- **Paragraph:** Phần này yêu cầu một phản hồi dài hơn, chẳng hạn như tổng hợp các bình luận hay phản hồi.



The screenshot shows the Paragraph question type interface. At the top, there is a question text: "Anh chị hãy đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo hiện nay!". To the right of the question text is a dropdown menu set to "Paragraph". Below the question text is a large text input area with the placeholder "Long answer text". At the bottom right, there are icons for copying, deleting, and a "Required" toggle switch which is currently turned on.

Hình 6: Màn hình soạn thảo dạng câu hỏi Paragraph



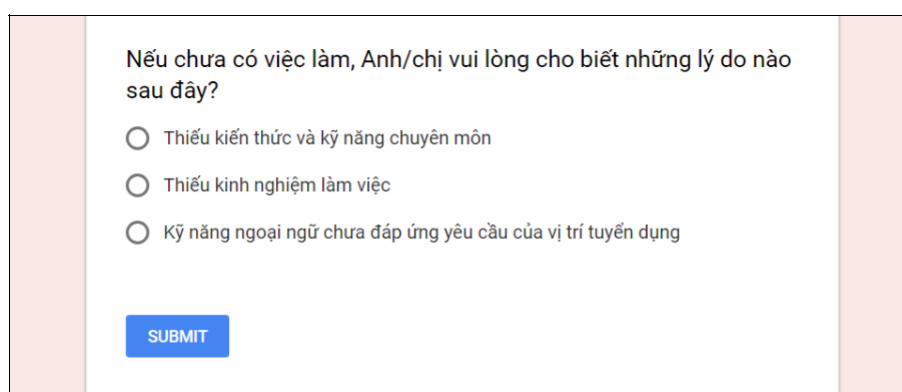
This screenshot shows the answer area of the Paragraph question type. It contains the same question text: "Anh chị hãy đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo hiện nay!". Below the question text is a text input area with the placeholder "Your answer". At the bottom left, there is a blue "SUBMIT" button. At the bottom, there is a small text link: "New question answered through Canvas Forms".

- **Multiple Choice:** Phần này cung cấp một danh sách các câu trả lời, và người dùng có thể chọn chỉ một đáp án. Thêm câu trả lời đầu tiên của bạn trong hộp được gán nhãn **Option 1**, sau đó nhấp vào hộp tiếp theo để thêm câu trả lời thứ hai và cứ tiếp tục. Bạn cũng có thể nhấp vào **Add “Other”** để thêm một hộp văn bản nhỏ ở cuối danh sách. Người dùng có thể thêm sự lựa chọn riêng của họ cho câu trả lời ở đây.



The screenshot shows the Multiple Choice question type interface. At the top, there is a question text: "Nếu chưa có việc làm, Anh/chị vui lòng cho biết những lý do nào sau đây?". To the right of the question text is a dropdown menu set to "Multiple choice". Below the question text are three radio button options: "Thiếu kiến thức và kỹ năng chuyên môn", "Thiếu kinh nghiệm làm việc", and "Kỹ năng ngoại ngữ chưa đáp ứng yêu cầu của vị trí tuyển dụng". Each option has a delete icon (X) to its right. At the bottom, there is a link "Add option or ADD 'OTHER'" in blue.

Hình 7: Màn hình soạn thảo dạng câu hỏi Multiple choice



This screenshot shows the answer area of the Multiple Choice question type. It contains the same question text: "Nếu chưa có việc làm, Anh/chị vui lòng cho biết những lý do nào sau đây?". Below the question text are three radio button options: "Thiếu kiến thức và kỹ năng chuyên môn", "Thiếu kinh nghiệm làm việc", and "Kỹ năng ngoại ngữ chưa đáp ứng yêu cầu của vị trí tuyển dụng". At the bottom left, there is a blue "SUBMIT" button.

Ở phần nâng cao **Advanced Settings** ta có các lựa chọn

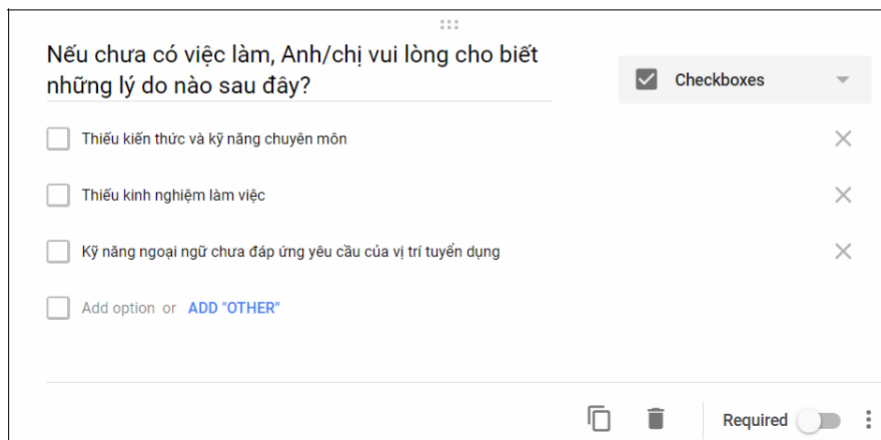
+ **Description:** Thêm mục thông tin chi tiết cho câu hỏi (ví dụ hướng dẫn trả lời)

+ **Go to section based on answer:** Mục này cho phép chúng ta thiết kế Form dạng nâng cao. Sau khi chọn mục này, chúng ta có thể cài đặt sau mỗi phương án trả lời sẽ dẫn đến câu hỏi cụ thể trong form chứ không nhất thiết theo thứ tự

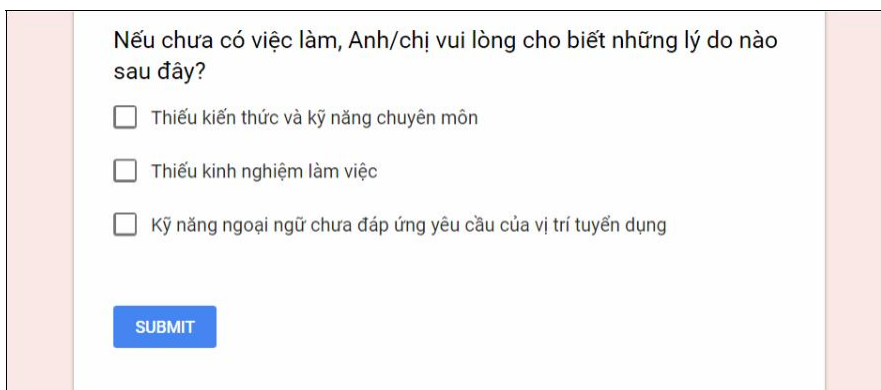
+ **Shuffle option order:** Khi form đã hoàn thành, mỗi lần có người thực hiện Form thì thứ tự các đáp án sẽ tự động thay đổi ngẫu nhiên.

- **Checkboxes: Hộp kiểm**

Phần này là một danh sách nhiều lựa chọn, người dùng có thể lựa chọn nhiều hơn một câu trả lời. Cũng như loại nhiều lựa chọn, nhập trong danh sách câu trả lời và sử dụng tùy chọn **Add “Other”** nếu bạn cần. Bạn có thể chỉ định tối thiểu, tối đa hoặc chính xác số lượng các câu trả lời người dùng phải đánh dấu vào bằng cách sử dụng tùy chọn **Response Validation** trong **Advanced Settings**.



Hình 8: Màn hình soạn thảo dạng câu hỏi Checkboxes

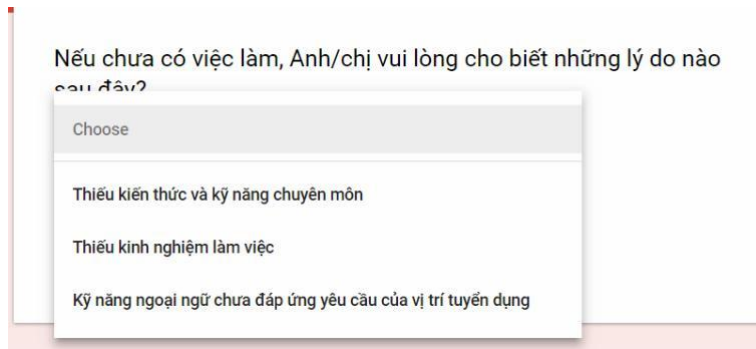


- Drop down: Chọn từ một danh sách

Đây là một sự lựa chọn nhiều kiểu câu hỏi trình bày dưới dạng một danh sách thả xuống. Người dùng chỉ có thể chọn một câu trả lời, và không thể thêm sự lựa chọn riêng của họ. Nó tốt cho các câu hỏi dùng để xác nhận, chẳng hạn như câu hỏi Nam hoặc nữ, thay vì câu hỏi dựa trên quan điểm.



Hình 9: Màn hình soạn thảo dạng câu hỏi Dropdown



- Linear Scale: Dạng tuyến tính

Linear Scale yêu cầu các phản hồi phải xếp hạng, theo mặc định từ một đến 5. Bạn nên chọn nhãn cao nhất vào thấp nhất theo hướng dẫn.

Ví dụ câu hỏi có thể là "Bạn hài lòng với dịch vụ mà bạn nhận được như thế nào?" Câu trả lời theo mức độ từ 1 – 5: Nhãn số 1 là "Rất không hài lòng" và 5 là "Rất hài lòng".

Tùy chọn **Linear Scale** cho phép thêm vào nhiều câu hỏi, nhưng bạn chỉ có thể thêm cùng một lúc. Tạo ra nhiều câu hỏi một cách nhanh chóng bằng cách nhấp vào nút **Duplicate**, sau đó viết lại **Untitle Question** trong phần sao chép.

Bạn có hài lòng với công việc hiện tại không?

1 to 5

1 Hài lòng

5 Không hài lòng

Required

Bạn có hài lòng với công việc hiện tại không?

1 2 3 4 5

Rất hài lòng

Không hài lòng

SUBMIT

Hình 10: Màn hình soạn thảo dạng câu hỏi Linear scale

- Multiple Choice Grid: Lưới dạng nhiều lựa chọn

Cách soạn câu hỏi có nhiều nội dung trả lời, nhưng trong mỗi nội dung lại có những lựa chọn khác nhưng chúng ta chỉ có thể chọn 1 lựa chọn đối với 1 câu trả lời.

Ví dụ nhiều đáp án cho 1 câu trả lời, nhưng ta chỉ chọn đối với 1 đáp án 1 lựa chọn là Có hoặc Không

Nếu chưa có việc làm, Anh/chị vui lòng cho biết những lý do nào sau đây

Multiple choice grid

Rows	Columns
1. Thiếu kiến thức và kỹ năng chuyên môn	☐ Có
2. Thiếu kinh nghiệm làm việc	☐ Không
3. Kỹ năng ngoại ngữ chưa đáp ứng yêu cầu c...	☐ Add column
4. Anh/chị chưa có nhu cầu xin việc làm	
5. Add row	

Require a response in each row

Hình 11: Màn hình soạn thảo dạng câu hỏi Multiple choice grid

	Có	Không
Thiếu kiến thức và kỹ năng chuyên môn	☐	☐
Thiếu kinh nghiệm làm việc	☐	☐
Kỹ năng ngoại ngữ chưa đáp ứng yêu cầu của vị trí tuyển dụng	☐	☐
Anh/chị chưa có nhu cầu xin việc làm	☐	☐

- Checkbox Grid: Lưới dạng hộp kiểm

Giống như **Multiple Choice Grid** nhưng chúng ta có thể chọn nhiều hơn 1 lựa chọn đối với 1 câu trả lời

Sau khi được tuyển dụng, Anh/chị đã tham dự những khóa học nâng cao nào dưới đây?

Checkbox grid

Rows	Columns
1. Nâng cao kiến thức, kỹ năng chuyên môn n...	☐ Có
2. Nâng cao kỹ năng về công nghệ thông tin	☐ Không
3. Phát triển kỹ năng ngoại ngữ	☐ Có nhưng không hiệu quả
4. Nâng cao các kỹ năng mềm	☐ Add column
5. Add row	

Hình 12: Màn hình soạn thảo dạng câu hỏi Checkbox grid

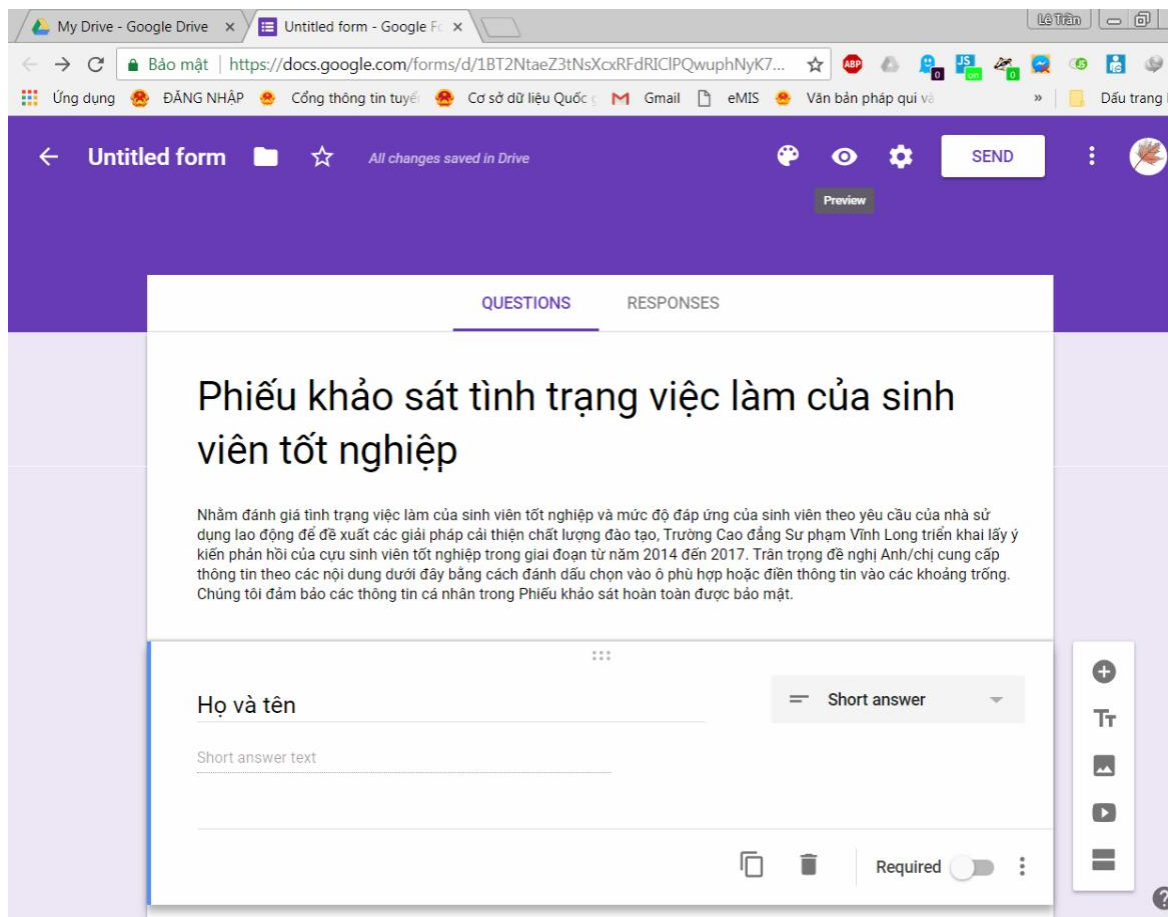
	Có	Không	Có nhưng không hiệu quả
Nâng cao kiến thức, kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ	☐	☐	☐
Nâng cao kỹ năng về công nghệ thông tin	☐	☐	☐
Phát triển kỹ năng ngoại ngữ	☐	☐	☐
Nâng cao các kỹ năng mềm	☐	☐	☐

SUBMIT

Ngoài ra còn có các Kiểu Date., time để lấy thông tin về ngày tháng, thời gian

* Bước 5. Xuất bản phiếu khảo sát

Để xuất Form chúng ta có vào nút **Preview**. Ứng dụng sẽ mở ra 1 cửa sổ trình duyệt mới. Ta có thể copy địa chỉ này và gửi cho các cá nhân cần khảo sát. Sau mỗi bài khảo sát nhấn nút **Submit** là thông tin sẽ được phản hồi về tài khoản của mình.



Hình 13: Chọn nút preview để dẫn đến trang khảo sát hoàn chỉnh

Có thể dùng dịch vụ rút gọn link để thu gọn link bài khảo sát

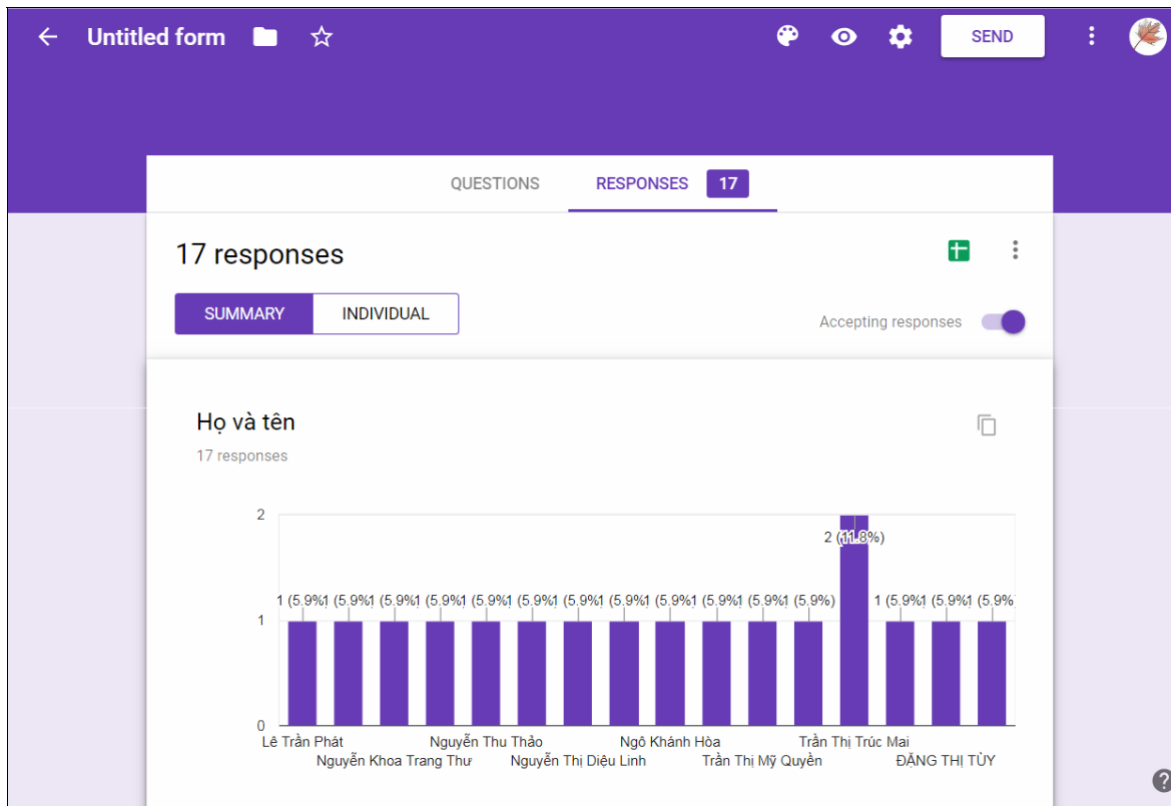
Ví dụ: <https://goo.gl/> ; <https://tinyurl.com/>

* Bước 6. Thu thập và xử lý thông tin phản hồi từ người học

Việc thu thập thông tin phản hồi từ phiếu khảo sát được Google Docs thực hiện một cách tự động và đưa vào một bảng tính **Spreadsheet**. Chúng ta có thể lấy thông tin từ bảng tính này để phân tích và có những điều chỉnh phù hợp.

Ta chọn vào nút Response sẽ có trang mới có các biểu đồ thống kê. Nếu muốn phân tích số liệu sâu hơn, chọn vào nút Create Spreadsheet để mở ứng dụng Google Sheets (bảng tính giống như Microsoft Excel). Lúc này chúng ta

có thể thao tác trực tiếp trên Bảng tính này hoặc copy dữ liệu về xử lý trên các công cụ xử lý khác như: Microsoft Excel, SPSS ...

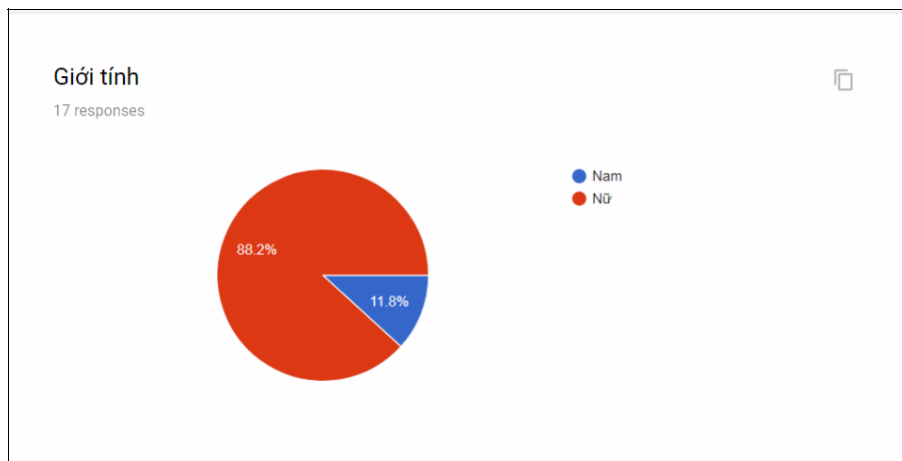


Hình 14: Chọn nút Create Spreadsheet để hiển thị dữ liệu

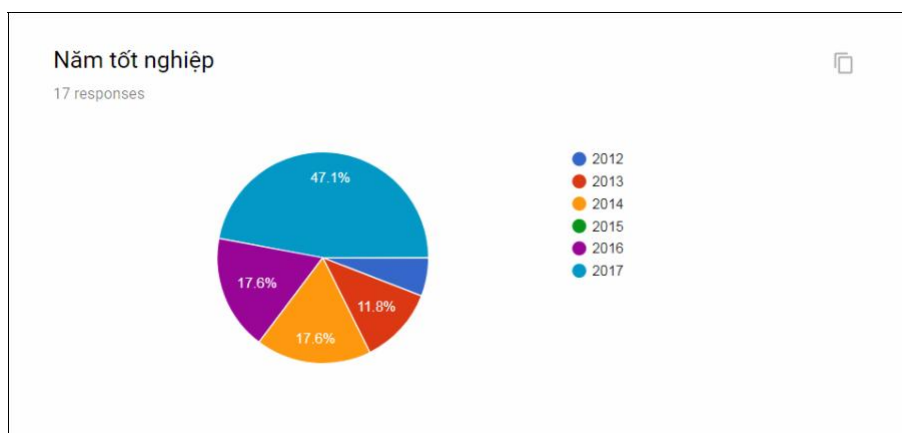
Untitled form (Responses)							
Timestamp	Họ và tên	Giới tính	Tên lớp	Năm tốt nghiệp	Ngành học	Điện thoại	liên Email
5/3/2018 16:13:09	Lê Trần Phát	Nam	31 Tin A	2014	Sư phạm tiếng Anh	976350367	phatdtcdsp@gmail
5/3/2018 16:14:30	Nguyễn Minh Thư	Nữ	39 GDMN A	2017	Giáo dục Mầm non	1234567891	thuthu@gmail.com
5/3/2018 16:38:05	Nguyễn Thu Thảo	Nữ	38 quản trị văn phòng	2016	Quản trị văn phòng	904421900	thaonguyen01052
5/3/2018 17:08:59	Lê thị thu ngân	Nữ	39 GDMNB	2017	Giáo dục Mầm non	1669363642	nganle1602@gma
5/3/2018 17:15:28	Võ Thị Diễm Hương	Nữ	39MN B	2017	Giáo dục Mầm non	986671107	
5/3/2018 17:31:12	Trần Thị Thanh Ngân	Nữ	39MNB	2017	Giáo dục Mầm non	924392570	kockoczo96@gr
5/3/2018 18:43:45	Nguyễn Khoa Trang Thư	Nữ	39GDMNB	2017	Giáo dục Mầm non	979400034	nguyenkhoatran
5/3/2018 19:32:13	Trần Thị Mỹ Quyền	Nữ	39MNB	2017	Giáo dục Mầm non	1215867654	tranthimyquyen29
5/3/2018 20:37:01	Trần Thị Trúc Mai	Nữ	35 Sư phạm Tiếng Anh B	2013	Sư phạm tiếng Anh	907492555	tranthitruocmai1992
5/3/2018 20:37:09	Trần Thị Trúc Mai	Nữ	35 Sư phạm Tiếng Anh B	2013	Sư phạm tiếng Anh	907492555	tranthitruocmai1992
5/3/2018 20:40:45	Nguyễn Thạch Thảo	Nữ	39GDMN A	2017	Giáo dục Mầm non	1667785151	thachthao.nguyen
5/3/2018 20:59:02	đăng thị ngọc ân	Nữ	cđgđth	2012	Giáo dục Tiểu học	1698051662	
5/3/2018 22:17:47	ĐẶNG THỊ TÚY	Nữ	mn 14B	2016	Giáo dục Mầm non	1693670345	vkaxinghung@gm
5/3/2018 23:03:35	Nguyễn Thị Ngọc Hạnh	Nữ	36GDMN	2014	Giáo dục Mầm non	1215478954	hanhnh176@gma
5/4/2018 18:47:04	Nguyễn Thị Diệu Linh	Nữ	36 TKVP	2014	Thư ký văn phòng	1657994486	dieulinh2402@gm
5/4/2018 19:39:21	Trần Minh Kha	Nam	K38 Sư phạm Tiếng anh	2016	Sư phạm tiếng Anh	8094427536	minhkhajp1995@c
5/6/2018 11:02:37	Ngô Khánh Hòa	Nữ	39 GDMNA	2017	Giáo dục Mầm non	1679999431	ngokhanhhoa107

Hình 15: Bảng dữ liệu Google docs đã thống kê

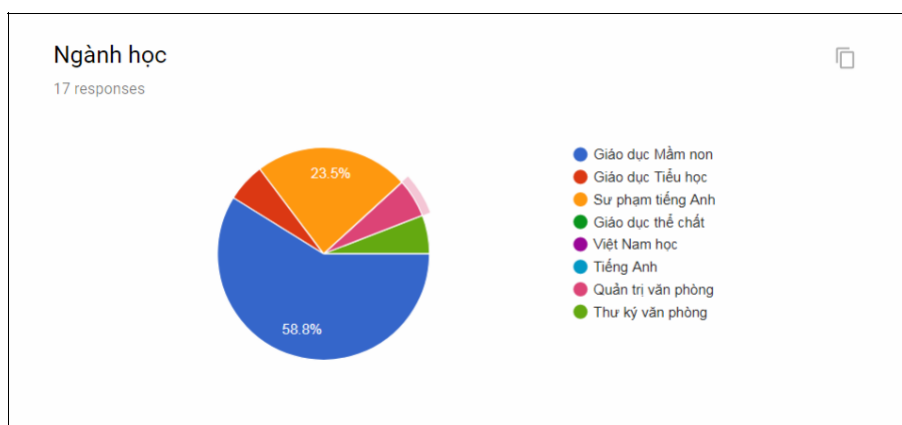
Một số biểu đồ mà Google docs tự động thiết kế:



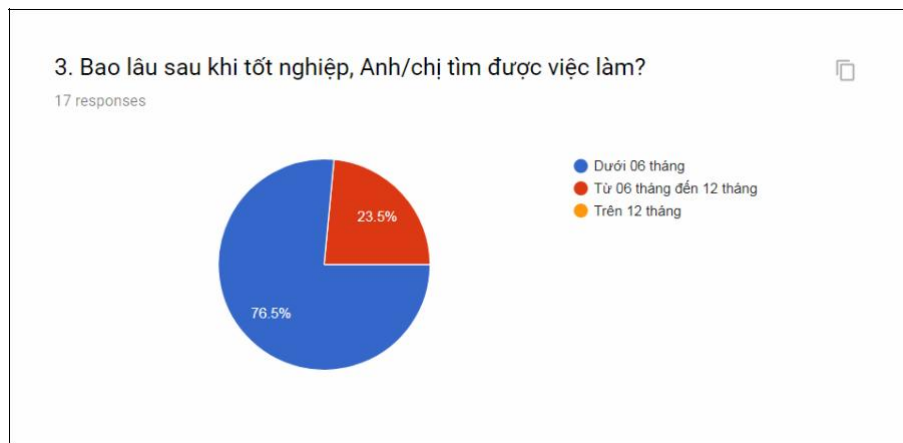
Hình 16: Thống kê giới tính



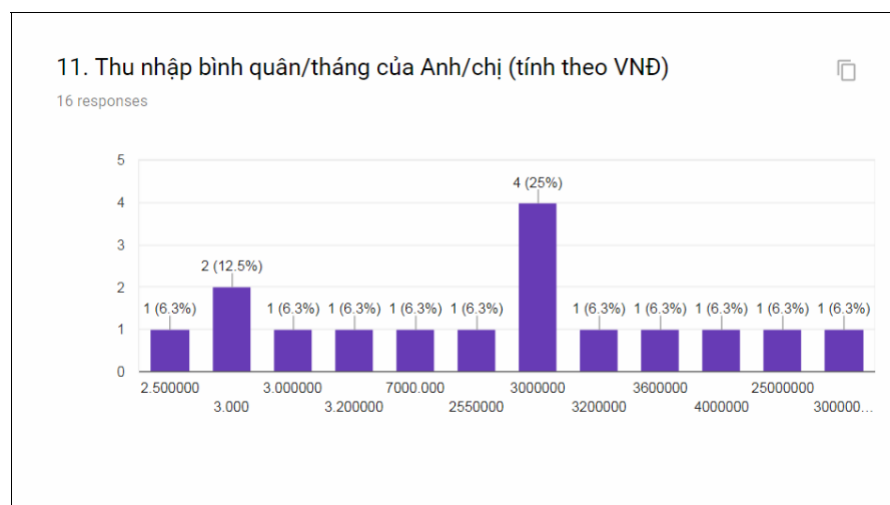
Hình 17: Thống kê năm tốt nghiệp



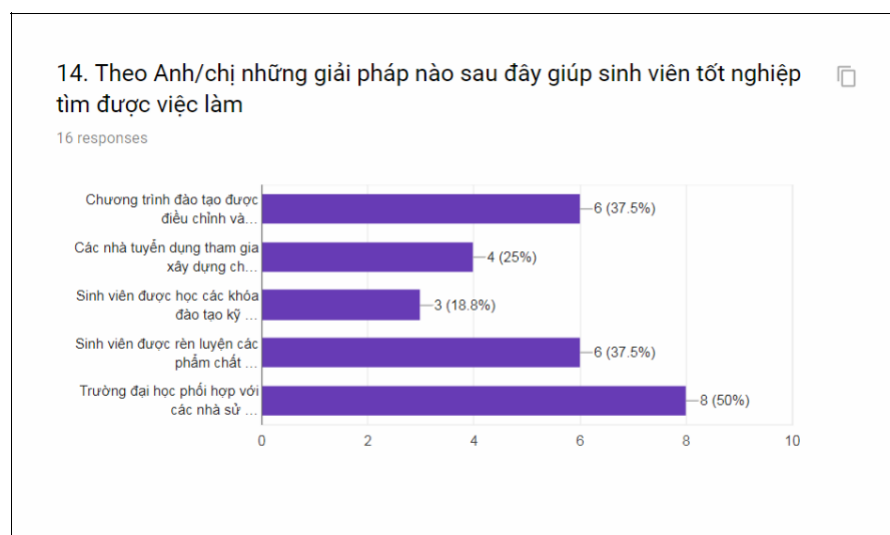
Hình 18: Thống kê Ngành học



Hình 19: Thống kê Thời gian tìm được việc làm



Hình 20: Thống kê Thu nhập



Hình 21: Thống kê giải pháp giúp sinh viên tìm việc làm

3.3. Thực nghiệm trong thực tế

a. Mục đích và nhiệm vụ thực nghiệm

- Mục đích thực nghiệm: Triển khai trong thực tiễn để kiểm chứng hiệu quả của việc LYKPH ứng dụng công cụ Google Form so với các biện pháp truyền thống. Đồng thời, thăm dò phản ứng của CB, GV và HSSV đối với việc ứng dụng công cụ này trong hoạt động LYKPH.

- Nhiệm vụ thực nghiệm: Thông qua phương pháp chọn CB, GV các khoa/phòng trong Nhà trường để tiến hành lấy LYPH có ứng dụng công cụ Google Form về 01 vấn đề cụ thể từ đó rút ra kết luận về hiệu quả của việc ứng dụng công cụ Google Form để tiến hành khảo sát, LYPH tại trường Cao đẳng Y tế Quảng Ninh.

b. Nội dung, phương pháp và kết quả thực nghiệm

- Nội dung thực nghiệm: Tôi tiến hành thực nghiệm với 01 nội dung LYKPH về đánh giá hiệu quả hoạt động trong công tác đảm bảo chế độ chính sách cho Cán bộ viên chức và người lao động của phòng TC-HC-QT năm 2019 đối với 46 CB, GV Nhà trường.

- Phương pháp thực nghiệm: Thực nghiệm so sánh

Thực nghiệm được tiến hành vào tháng 3 năm 2020, đối tượng là CB, GV trường Cao đẳng Y tế Quảng Ninh đã làm việc 12 tháng trong năm 2019. Thông tin thu được từ thực nghiệm giúp chúng tôi rút kinh nghiệm về hiệu quả của việc lấy LYPH có ứng dụng công cụ Google Form so sánh với các phương pháp truyền thống, từ đó rút ra được những kết luận sơ bộ về việc ứng dụng công cụ Google Form để tiến hành khảo sát, LYPH tại trường Cao đẳng Y tế Quảng Ninh. Cụ thể:

+ Mẫu biểu gửi LYKPH: (có phụ lục 01 kèm theo)

<https://docs.google.com/forms/d/1KBEncxDhRatUIbd9HLo4iauwXgmmnkOYawBn1UJ4SEQ/edit>

+ Danh sách CB, GV được gửi phiếu LYKPH (có phụ lục 02 kèm theo): 46 CB, GV.

+ Cách thức gửi: qua địa chỉ mail nội bộ của trường (Không thu thập thông tin người gửi PHYK)

+ Thời gian gửi: 15h00 ngày 19/3/2020

+ Thời gian kết thúc nhận: 24h00 ngày 20/3/2020

+ Kết quả TN: Tổng số ý kiến phản hồi: 39/46 (84,78%)

* Tổng hợp xử lý và phân tích câu TTPH bằng biểu đồ:

<https://docs.google.com/forms/d/1KBEncxDhRatUIbd9HLo4iauwXgmmnkOYawBn1UJ4SEQ/viewanalytics>

* Tổng hợp xử lý và phân tích câu TTPH bằng trang tính:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1C54M4hfBE5498VC853NH3ns-lWFvJtrb88l3LhG-wmQ/edit#gid=1104193798>

(Kết quả nhận ý kiến phản hồi: Có phụ lục 03 và 04 kèm theo)

3.4. Tiện ích, hiệu quả khi sử dụng Google Form

- **Nhận phản hồi nhanh chóng:** Khi người trả lời hoàn thành khảo sát và nhấn nút Submit, lập tức Người tạo khảo sát sẽ nắm được kết quả trả lời. Việc này rất có ích cho khi chúng ta tạo khảo sát kiểm tra mức độ hiểu bài của lớp trong cuối giờ học; kiểm tra đầu giờ hoặc tạo các khảo sát về thời gian thích hợp để mọi người tham gia một sự kiện nào đó,...



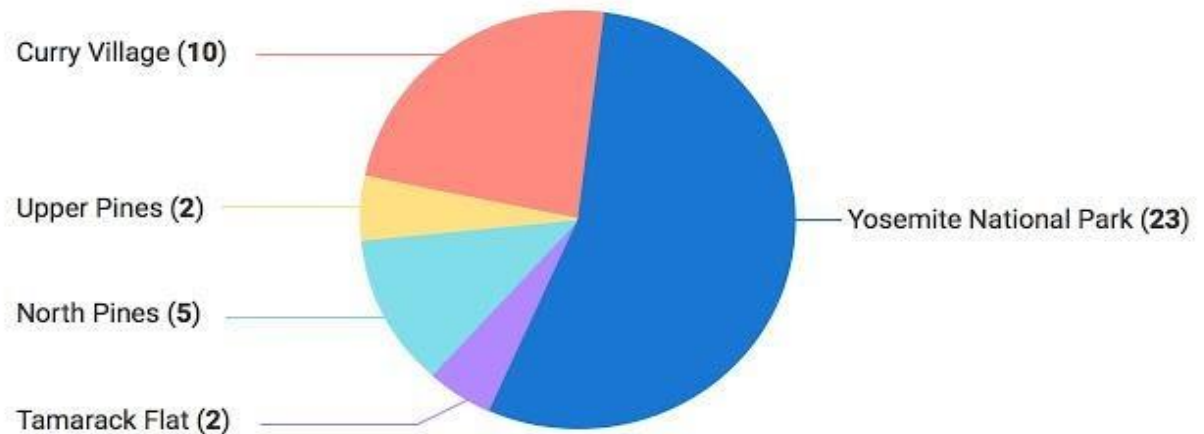
- **Trình bày khảo sát theo cách riêng:** Trong Google Form, chúng ta hoàn toàn có thể trình bày biểu mẫu với màu nền, kiểu chữ, hình ảnh... đa dạng do chúng ta lựa chọn.



- **Xây dựng bộ câu hỏi- câu trả lời đa dạng:** Với Google Form, chúng ta hoàn toàn có thể xây dựng câu hỏi dưới dạng tự luận hay trắc nghiệm, chữ hay hình ảnh, câu trả lời có thể dưới dạng tự luận, trắc nghiệm, 1 đáp án đúng hay nhiều đáp án đúng,...



- **Kết quả phản hồi được phân tích rõ ràng:** Sau khi nhận được câu trả lời, Google Form sẽ tự động phân tích kết quả dựa trên số câu trả lời nhận được tại thời điểm hiện tại để phân tích phần trăm số người lựa chọn đáp án trên tổng số các đáp án. Kết quả phân tích được trình bày dưới dạng biểu đồ để quan sát.



- **Chúng tay xây dựng bộ khảo sát:** người dùng có thể mời thêm các thành viên khác để cùng xây dựng bộ khảo sát.



Phần 3: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Từ thực trạng công tác lấy ý kiến phản hồi tại trường Cao đẳng Y tế Quảng Ninh, yêu cầu, nhiệm vụ công tác phòng và cá nhân, cho thấy cần nghiên cứu và vận dụng hình thức mới hỗ trợ tích cực cho hình thức đang sử dụng, đáp ứng yêu cầu phát triển của Nhà trường.

Công cụ Google Forms đáp ứng tốt trong công tác lấy ý kiến phản hồi về các hoạt động giảng dạy, phục vụ của CB, GV và các khoa/phòng trong Nhà trường; đảm bảo tiết kiệm thời gian hoàn thành công việc, không gian lưu trữ, đảm bảo tính chính xác, tính bảo mật của thông tin.

2. Kiến nghị

Qua nghiên cứu và thử nghiệm thành công phương thức lấy phiếu phản hồi từ CB, GV Nhà trường về đánh giá hiệu quả hoạt động trong công tác đảm bảo chế độ chính sách cho Cán bộ viên chức và người lao động của phòng TC-HC-QT năm 2019. Nhóm tác giả xin đề xuất với Ban giám hiệu Nhà trường cho phép được tiến hành triển khai việc lấy phiếu phản hồi từ CB, GV, người học đối với các hoạt động giảng dạy của giảng viên, hoạt động quản lý đào tạo, quản lý người học, hoạt động phục vụ của CB, GV và các khoa/phòng trong Nhà trường thông qua internet trong những năm học tiếp theo.

Ngoài ra, sáng kiến kinh nghiệm có thể áp dụng cho việc lấy ý kiến của cựu sinh viên về chương trình đào tạo, việc làm sau tốt nghiệp, ... ứng dụng trong các hoạt động dạy học hiện nay đó là thiết kế các bài kiểm tra trắc nghiệm online, thực hiện khảo sát kết quả học tập của sinh viên qua Internet, đánh giá chất lượng bài giảng... phù hợp yêu cầu ứng dụng CNTT trong dạy học hiện nay.