

Số: /ĐHĐN-VP

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2020

V/v triển khai đo lường sự hài lòng
của người dân đối với dịch vụ
giáo dục công

Kính gửi:

- Bộ Giáo dục và Đào tạo;
- Vụ Tổ chức Cán bộ;
- Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam.

Triển khai Quyết định số 2007/QĐ-BGDĐT ngày 15/7/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, thực hiện Kế hoạch số 931/KH-BGDĐT ngày 09/9/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về nội dung trên, Đại học Đà Nẵng (ĐHĐN) báo cáo các nội dung như sau:

1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC

1.1. Mục tiêu

1.1.1. 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.

1.1.2. 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 17/9/2013

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:

Phần 1: Thông tin chung về sinh viên

Phần 2: Gồm 28 câu hỏi tương ứng với các nội dung sau:

- 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 17)
- F. Đánh giá chung (câu 23)
- G. Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục (từ câu 24 đến 28)

1.3. Mẫu khảo sát

- ĐHQG chọn 04 trường thành viên tham gia khảo sát, bao gồm: Trường Đại học Bách khoa – ĐHQG, Trường Đại học Kinh tế - ĐHQG, Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQG, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật – ĐHQG.

- Các trường thành viên chọn 03 khoa để tiến hành khảo sát.

- Trong mỗi khoa của từng trường đã chọn, tiến hành chọn ngẫu nhiên số người học trong khoa để khảo sát.

1.3.1. 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%

1.3.2. 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.

1.3.3. Lọc danh sách sinh viên được khảo sát

1.4. Phương pháp thực hiện

Các trường khảo sát thông qua các Phòng Khảo thí & Đảm bảo Chất lượng Giáo dục (KT&ĐBCLGD) chủ trì. Tùy điều kiện thực tế của trường, phương pháp phát phiếu khảo sát cho sinh viên theo danh sách được chọn, với sự hỗ trợ của lãnh đạo Khoa, thư ký Khoa, Giáo viên chủ nhiệm, ... toàn bộ phiếu khảo sát và dữ liệu gốc được lưu giữ tại Phòng KT&ĐBCLGD.

1.5. Tổ chức triển khai

- Thành lập Ban chỉ đạo, thư ký giúp việc;

- Ban hành Kế hoạch khảo sát và tập huấn cho các trường thành viên;
- Các trường khảo sát thông qua các Phòng KT&ĐBCLGD chủ trì;
- Lập danh sách sinh viên tham gia khảo sát;
- Phát phiếu khảo sát;
- Tổng hợp dữ liệu, phân tích số liệu;
- Xây dựng báo cáo;
- Nộp báo cáo cho Bộ Giáo dục và Đào tạo.

2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát (thống kê mô tả các thông tin về đối tượng)

ĐHĐN chọn 04 trường thành viên tham gia khảo sát bao gồm Trường Đại học Bách khoa – ĐHQGHN, Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN, Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQGHN, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật – ĐHQGHN.

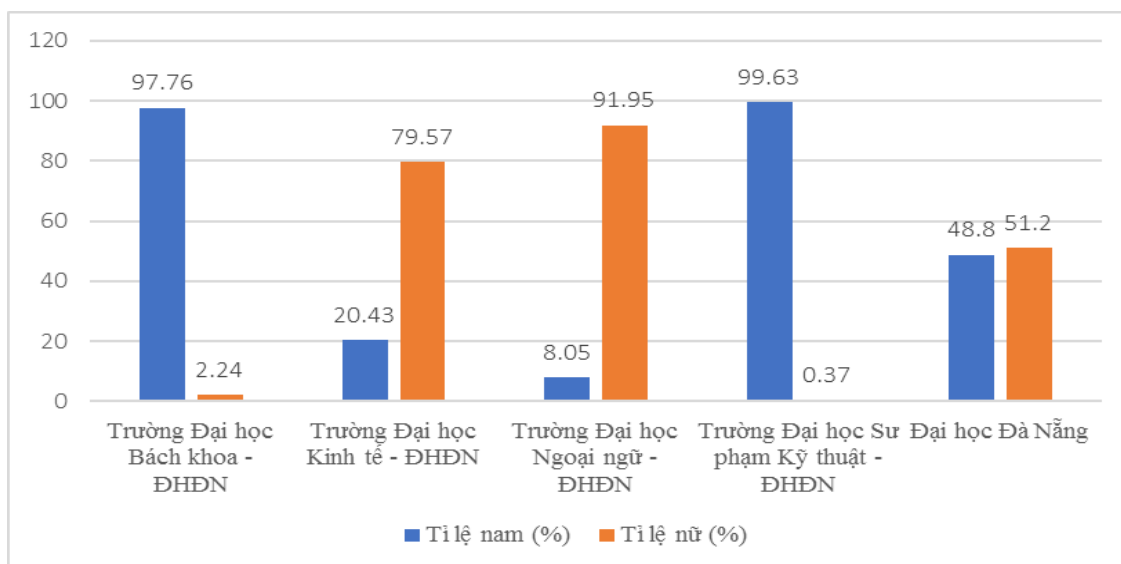
Kết quả thu về:

- Trường Đại học Bách khoa – ĐHQGHN: 1.248 khảo sát
- Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN: 974 khảo sát
- Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQGHN: 1.491 khảo sát
- Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật – ĐHQGHN: 537 khảo sát

Các trường thành viên về mặt công nghệ, kỹ thuật có số lượng học viên nam chiếm tỉ lệ lớn, Trường Đại học Bách khoa – ĐHQGHN là 97.76%, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật – ĐHQGHN là 99.63%. Trong khi đó trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQGHN và trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN có tỉ lệ nữ khá cao, lần lượt là 91.95% và 79.57%. Tổng thể khảo sát tại ĐHQGHN có tỉ lệ khá cân bằng giữa nam và nữ.

| Đơn vị | Nam | Nữ | Tổng cộng | Tỉ lệ nam (%) | Tỉ lệ nữ (%) |
|--|------------|-----------|------------------|----------------------|---------------------|
| Trường Đại học Bách khoa - ĐHQGHN | 1220 | 28 | 1248 | 97.76 | 2.24 |
| Trường Đại học Kinh tế - ĐHQGHN | 199 | 775 | 974 | 20.43 | 79.57 |
| Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQGHN | 120 | 1371 | 1491 | 8.05 | 91.95 |
| Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật - ĐHQGHN | 535 | 2 | 537 | 99.63 | 0.37 |
| Đại học Đà Nẵng | 2074 | 2176 | 4250 | 48.8 | 51.2 |

Bảng 1: Thống kê khảo sát tại các trường thành viên ĐHQGHN



Hình 1: Thống kê khảo sát tại các trường thành viên ĐHQĐ

Số lượng sinh viên khảo sát trải dài từ năm sinh 1994 đến 2002, chủ yếu từ năm 1998 đến 2001.

| STT | Năm sinh | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
|------------------|----------|----------|-----------|
| 1 | 1994 | 3 | 0.07 |
| 2 | 1995 | 4 | 0.09 |
| 3 | 1996 | 15 | 0.35 |
| 4 | 1997 | 84 | 1.98 |
| 5 | 1998 | 685 | 16.12 |
| 6 | 1999 | 1100 | 25.88 |
| 7 | 2000 | 1275 | 30.00 |
| 8 | 2001 | 1083 | 25.48 |
| 9 | 2002 | 1 | 0.02 |
| Tổng cộng | | 4250 | 100.00 |

Bảng 2: Số lượng khảo sát thống kê theo năm sinh

Học viên được khảo sát chủ yếu là người dân tộc Kinh (99.41%), còn lại là các dân tộc khác như: Bru-Vân Kiều, Cadong, Chăm, Cơ tu, Ê- đê, H'Nông, Hoa, Jarai, Lào, Mường, Nùng, Tày, Thái, ...

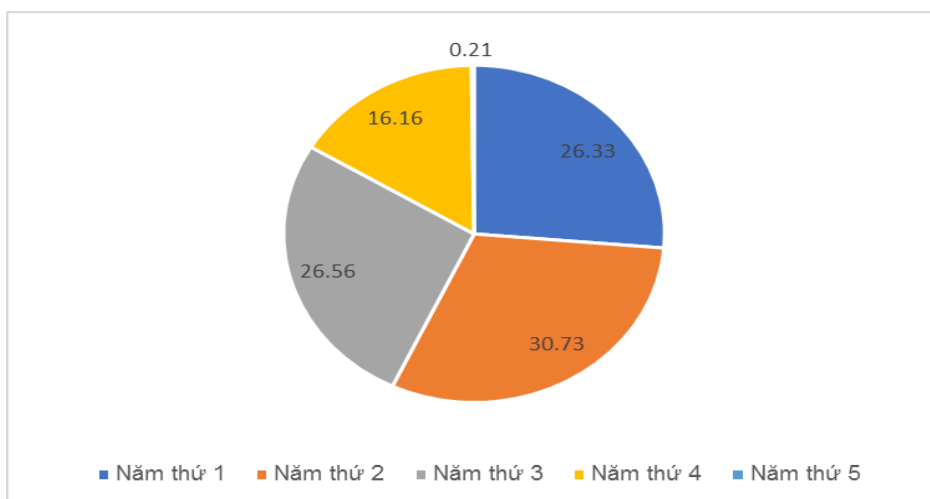
| STT | Dân tộc | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
|-----|---------|----------|-----------|
| 1 | Kinh | 4225 | 99.41 |
| 2 | Khác | 25 | 0.59 |

Bảng 3: Số lượng khảo sát thống kê theo dân tộc

Số lượng khảo sát gần đồng đều, dần trải từ sinh viên năm thứ nhất đến sinh viên năm cuối trên toàn ĐHQĐ.

| STT | Sinh viên năm thứ | Số lượng | Tỉ lệ |
|------------------|-------------------|----------|--------|
| 1 | 1 | 1119 | 26.33 |
| 2 | 2 | 1306 | 30.73 |
| 3 | 3 | 1129 | 26.56 |
| 4 | 4 | 687 | 16.16 |
| 5 | 5 | 9 | 0.21 |
| Tổng cộng | | 4250 | 100.00 |

Bảng 4: Số lượng khảo sát thống kê theo năm đang học



Hình 2: Phân bố sinh viên khảo sát theo năm đang học tại các trường thành viên ĐHQĐN

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

2.2.1. Điểm hài lòng

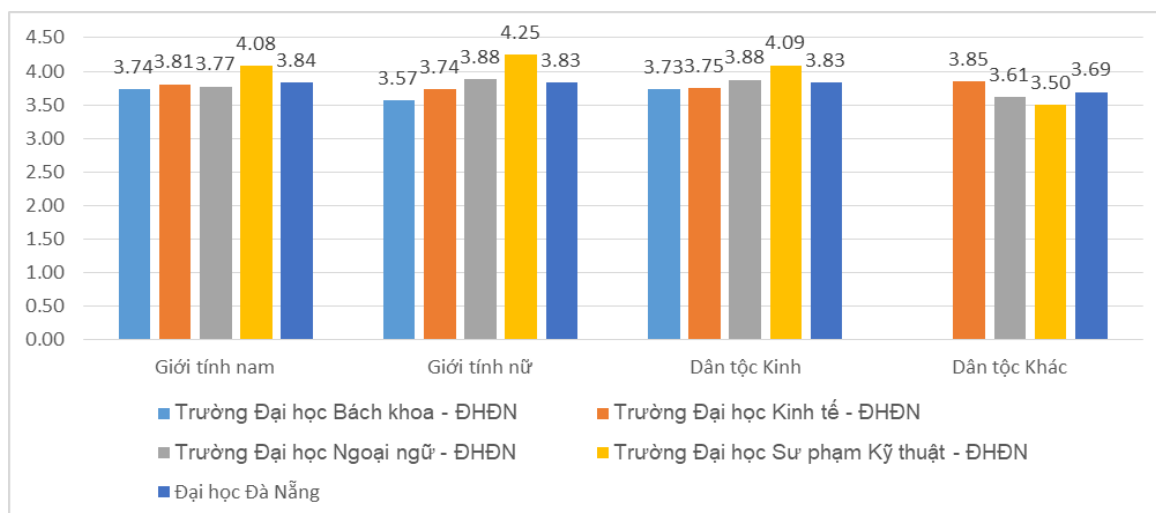
2.2.1.1. Phân tích, nhận xét về điểm hài lòng lĩnh vực theo giới, dân tộc

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

| STT | Đơn vị | Giới tính nam | Giới tính nữ | Dân tộc Kinh | Dân tộc Khác |
|-----|---|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 1 | Trường Đại học Bách khoa - ĐHQĐN | 3.74 | 3.57 | 3.73 | |
| 2 | Trường Đại học Kinh tế - ĐHQĐN | 3.81 | 3.74 | 3.75 | 3.85 |
| 3 | Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQĐN | 3.77 | 3.88 | 3.88 | 3.61 |
| 4 | Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật - ĐHQĐN | 4.08 | 4.25 | 4.09 | 3.50 |
| 5 | Đại học Đà Nẵng | 3.84 | 3.83 | 3.83 | 3.69 |

Bảng 5: Điểm hài lòng lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục theo giới tính, dân tộc

Điểm hài lòng lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ tại ĐHQĐN cân bằng giữa giới tính nam và giới tính nữ (3.84). Trong đó, cao nhất tại Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật – ĐHQĐN là 4.08 (giới tính nam) và 4.25 (giới tính nữ). Thấp nhất tại Trường Đại học Bách khoa – ĐHQĐN ở giới tính nam và giới tính nữ lần lượt là 3.74 và 3.57.

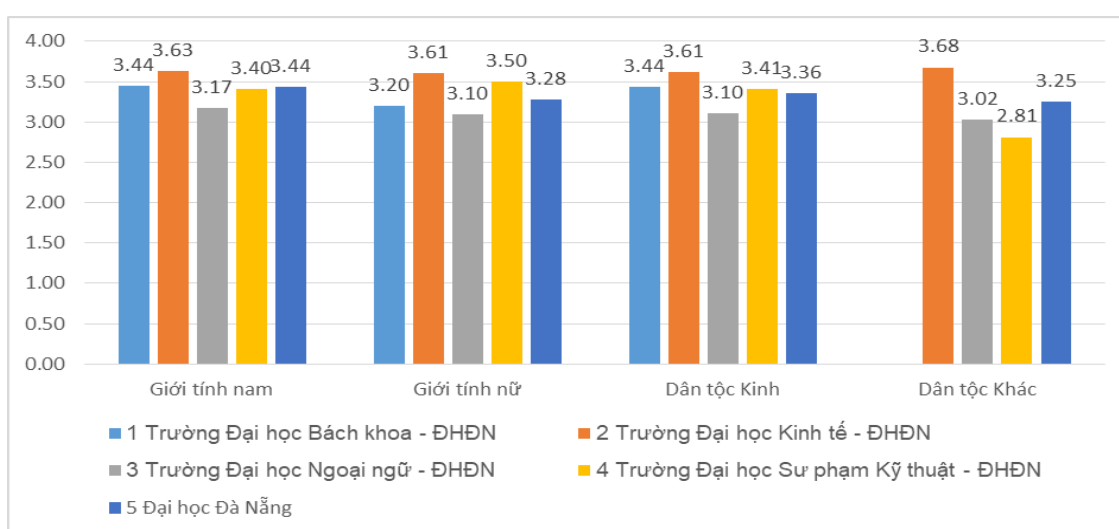


Hình 3: Điểm hài lòng lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục theo giới tính, dân tộc

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

| STT | Đơn vị | Giới tính nam | Giới tính nữ | Dân tộc Kinh | Dân tộc Khác |
|-----|--|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 1 | Trường Đại học Bách khoa - ĐHQĐHN | 3.44 | 3.20 | 3.44 | |
| 2 | Trường Đại học Kinh tế - ĐHQĐHN | 3.63 | 3.61 | 3.61 | 3.68 |
| 3 | Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQĐHN | 3.17 | 3.10 | 3.10 | 3.02 |
| 4 | Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật - ĐHQĐHN | 3.40 | 3.50 | 3.41 | 2.81 |
| 5 | Đại học Đà Nẵng | 3.44 | 3.28 | 3.36 | 3.25 |

Bảng 6: Điểm hài lòng lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị theo giới tính, dân tộc



Hình 4: Điểm hài lòng lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị theo giới tính, dân tộc

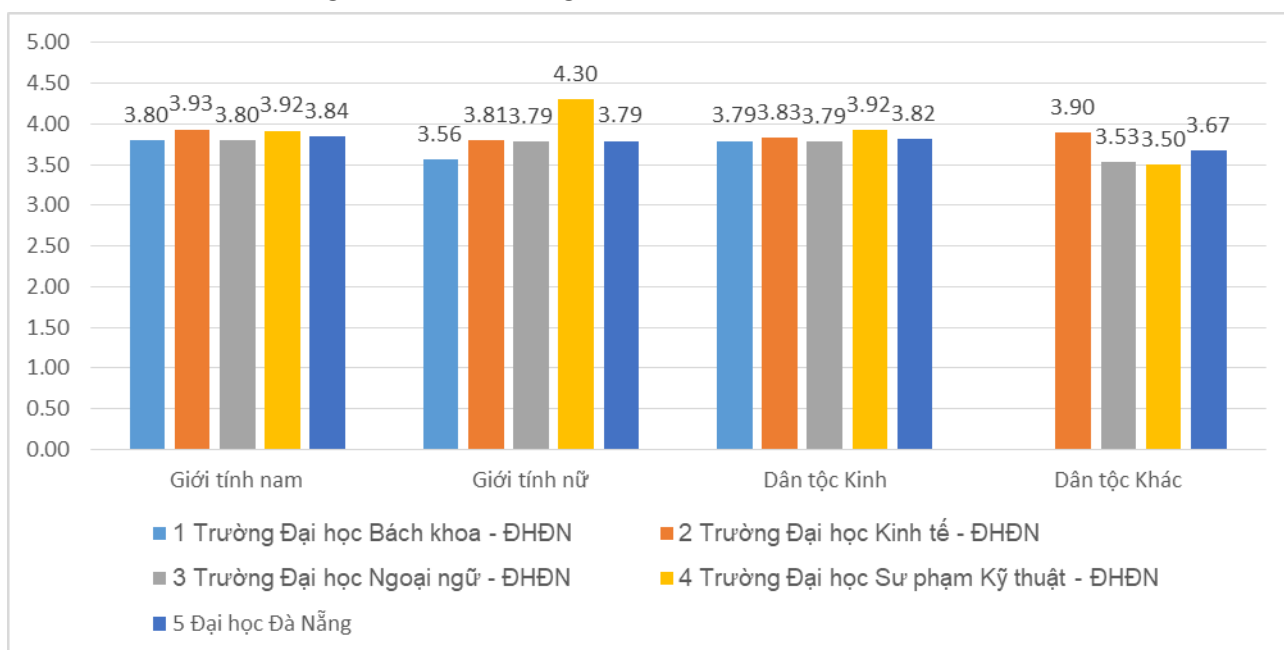
Điểm hài lòng lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị cao nhất tại Trường Đại học Kinh tế - ĐHQĐHN là 3.63 (giới tính nam) và 3.61 (giới tính nữ). Thấp nhất trong lĩnh vực này là Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQĐHN ở giới tính nam và giới tính nữ lần lượt là 3.17 và 3.10. Trung bình điểm hài lòng lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại ĐHQĐHN không cao hơn 3.5. Đây là lĩnh vực khảo sát có điểm hài lòng trung bình thấp nhất.

c. Môi trường đào tạo

| STT | Đơn vị | Giới tính nam | Giới tính nữ | Dân tộc Kinh | Dân tộc Khác |
|-----|--|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 1 | Trường Đại học Bách khoa - ĐHQĐHN | 3.80 | 3.56 | 3.79 | |
| 2 | Trường Đại học Kinh tế - ĐHQĐHN | 3.93 | 3.81 | 3.83 | 3.90 |
| 3 | Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQĐHN | 3.80 | 3.79 | 3.79 | 3.53 |
| 4 | Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật - ĐHQĐHN | 3.92 | 4.30 | 3.92 | 3.50 |
| 5 | Đại học Đà Nẵng | 3.84 | 3.79 | 3.82 | 3.67 |

Bảng 7: Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường đào tạo theo giới tính, dân tộc

Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường đào tạo tại ĐHĐN tương đối cân bằng giữa giới tính nam và giới tính nữ (xấp xỉ 3.8). Trong đó, cao nhất tại Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật – ĐHĐN là 3.92 (giới tính nam) và 4.30 (giới tính nữ). Thấp nhất tại Trường Đại học Bách khoa – ĐHĐN ở giới tính nam và giới tính nữ lần lượt là 3.80 và 3.56.



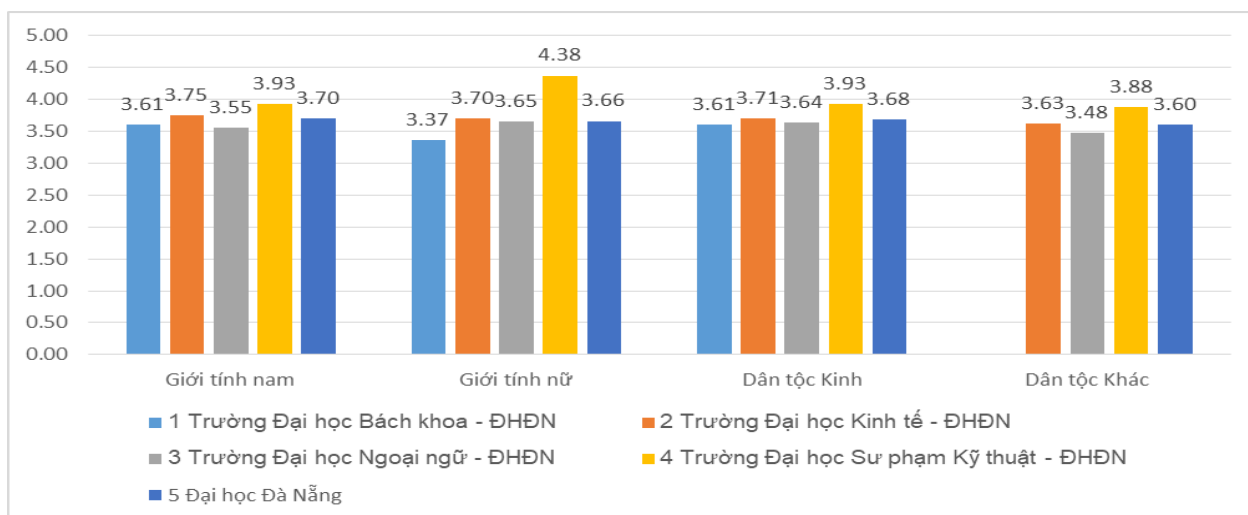
Hình 5: Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường đào tạo theo giới tính, dân tộc

d. Hoạt động giáo dục

Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động giáo dục cao nhất tại Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật - ĐHĐN là 3.93 (giới tính nam) và 4.38 (giới tính nữ). Thấp nhất trong lĩnh vực này là Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHĐN ở giới tính nam và Trường Đại học Bách khoa – ĐHĐN giới tính nữ lần lượt là 3.55 và 3.37. Trung bình điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động giáo dục tại ĐHĐN xấp xỉ 3.70.

| STT | Đơn vị | Giới tính nam | Giới tính nữ | Dân tộc Kinh | Dân tộc Khác |
|-----|--|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 1 | Trường Đại học Bách khoa - ĐHĐN | 3.61 | 3.37 | 3.61 | |
| 2 | Trường Đại học Kinh tế - ĐHĐN | 3.75 | 3.70 | 3.71 | 3.63 |
| 3 | Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHĐN | 3.55 | 3.65 | 3.64 | 3.48 |
| 4 | Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật - ĐHĐN | 3.93 | 4.38 | 3.93 | 3.88 |
| 5 | Đại học Đà Nẵng | 3.70 | 3.66 | 3.68 | 3.60 |

Bảng 8: Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động giáo dục theo giới tính, dân tộc



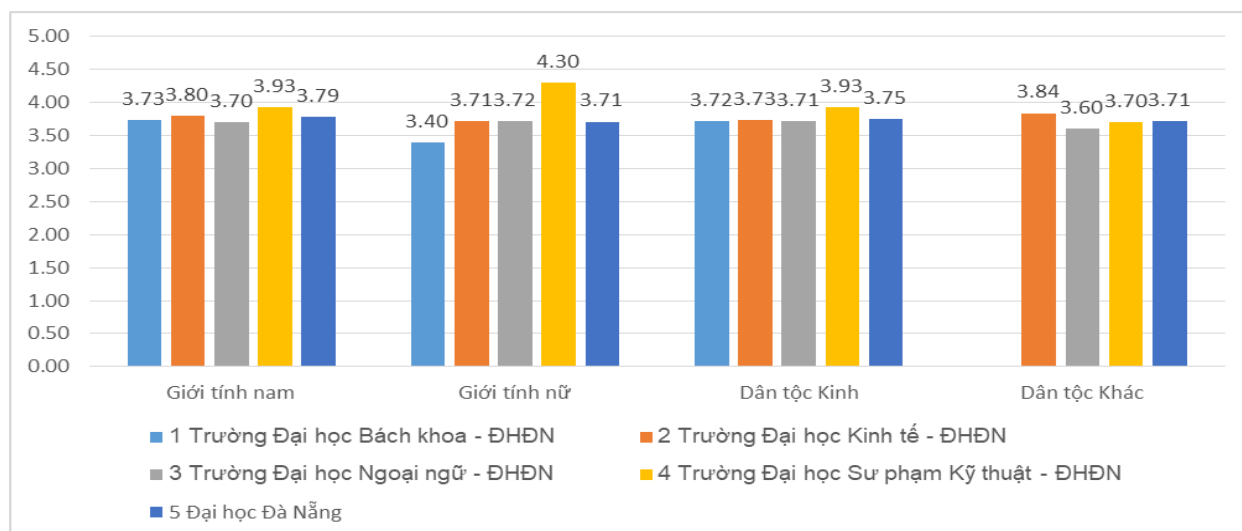
Hình 6: Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động giáo dục theo giới tính, dân tộc

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

| STT | Đơn vị | Giới tính nam | Giới tính nữ | Dân tộc Kinh | Dân tộc Khác |
|-----|--|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 1 | Trường Đại học Bách khoa - ĐHQĐ | 3.73 | 3.40 | 3.72 | |
| 2 | Trường Đại học Kinh tế - ĐHQĐ | 3.80 | 3.71 | 3.73 | 3.84 |
| 3 | Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQĐ | 3.70 | 3.72 | 3.71 | 3.60 |
| 4 | Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật - ĐHQĐ | 3.93 | 4.30 | 3.93 | 3.70 |
| 5 | Đại học Đà Nẵng | 3.79 | 3.71 | 3.75 | 3.71 |

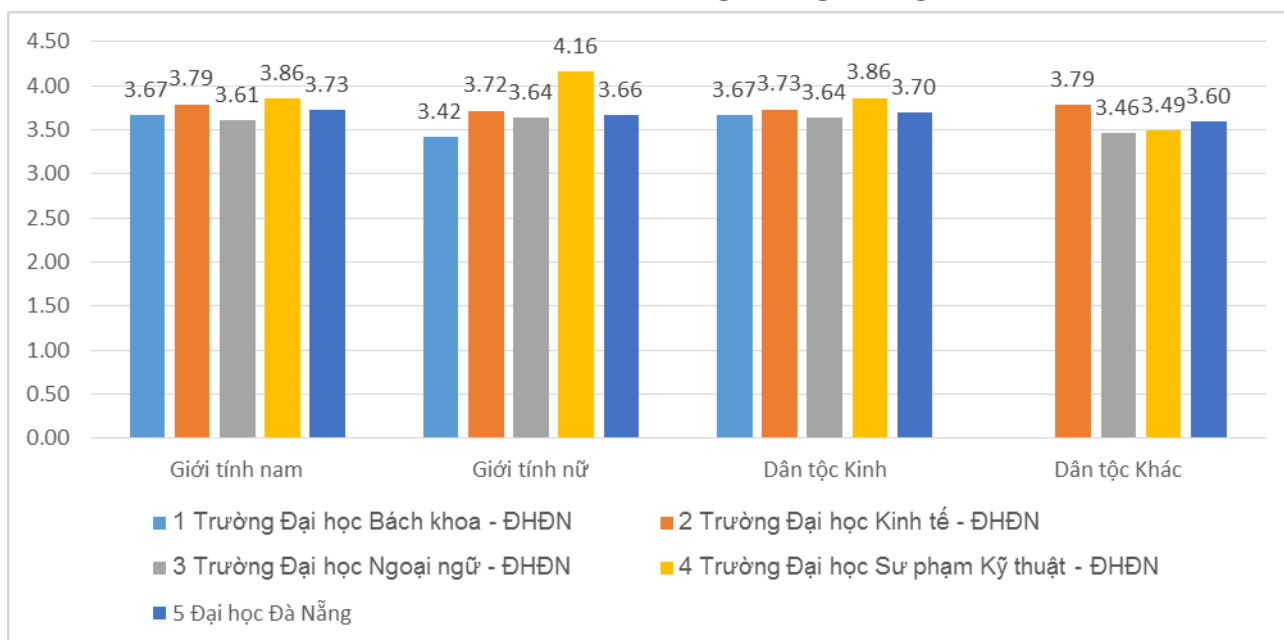
Bảng 9: Điểm hài lòng lĩnh vực Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân theo giới tính, dân tộc

Điểm hài lòng lĩnh vực Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân tại ĐHQĐ khoảng 3.75. Cao nhất tại Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật – ĐHQĐ là 3.93 (giới tính nam) và 4.30 (giới tính nữ). Thấp nhất tại Trường Đại học Ngoại ngữ – ĐHQĐ ở giới tính nam là 3.70 và Trường Đại học Bách khoa – ĐHQĐ ở giới tính nữ 3.40.



Hình 7: Điểm hài lòng lĩnh vực Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân theo giới tính, dân tộc

2.2.1.2. Phân tích, nhận xét về điểm hài lòng chung theo giới, dân tộc



Hình 8: Thống kê điểm hài lòng chung theo giới tính, dân tộc

Điểm hài lòng chung cao nhất tại Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật - ĐHQĐHN là 3.86 (giới tính nam) và 4.16 (giới tính nữ). Thấp nhất trong lĩnh vực này là Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQĐHN ở giới tính nam và Trường Đại học Bách khoa – ĐHQĐHN giới tính nữ lần lượt là 3.61 và 3.42. Trung bình điểm hài lòng chung tại ĐHQĐHN ở giới tính nam (3.73) cao hơn so với ở giới tính nữ (3.66).

| STT | Đơn vị | Giới tính nam | Giới tính nữ | Dân tộc Kinh | Dân tộc Khác |
|-----|--|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 1 | Trường Đại học Bách khoa - ĐHQĐHN | 3.67 | 3.42 | 3.67 | |
| 2 | Trường Đại học Kinh tế - ĐHQĐHN | 3.79 | 3.72 | 3.73 | 3.79 |
| 3 | Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQĐHN | 3.61 | 3.64 | 3.64 | 3.46 |
| 4 | Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật - ĐHQĐHN | 3.86 | 4.16 | 3.86 | 3.49 |
| 5 | Đại học Đà Nẵng | 3.73 | 3.66 | 3.70 | 3.60 |

Bảng 10: Thống kê điểm hài lòng chung theo giới tính, dân tộc

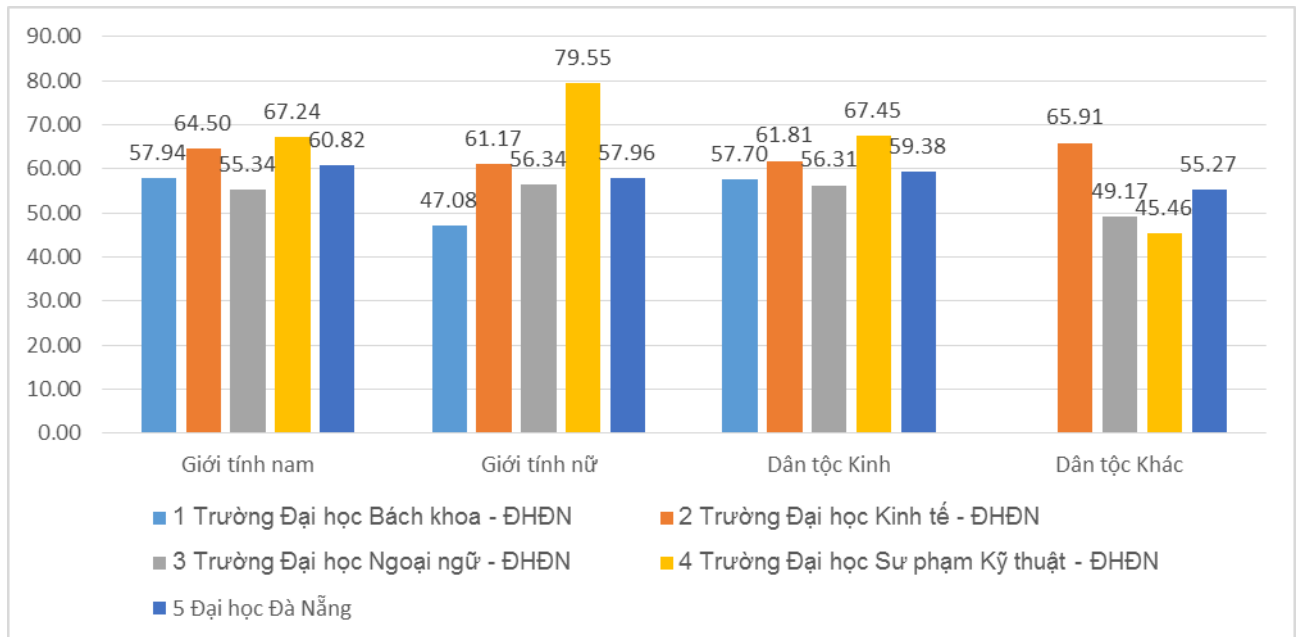
2.2.2. Tỷ lệ hài lòng

2.2.2.1. Phân tích, nhận xét về tỷ lệ hài lòng chung theo giới, dân tộc

| STT | Đơn vị | Giới tính nam (%) | Giới tính nữ (%) | Dân tộc Kinh (%) | Dân tộc Khác (%) |
|-----|-----------------------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|
| 1 | Trường Đại học Bách khoa - ĐHQĐHN | 57.94 | 47.08 | 57.70 | |
| 2 | Trường Đại học Kinh tế - ĐHQĐHN | 64.50 | 61.17 | 61.81 | 65.91 |
| 3 | Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHQĐHN | 55.34 | 56.34 | 56.31 | 49.17 |
| 4 | Trường Đại học Sư phạm Kỹ | 67.24 | 79.55 | 67.45 | 45.46 |

| | | | | | |
|---|-----------------|-------|-------|-------|-------|
| | thuật - ĐHĐN | | | | |
| 5 | Đại học Đà Nẵng | 60.82 | 57.96 | 59.38 | 55.27 |

Bảng 11: Thống kê tỉ lệ hài lòng chung theo giới tính, dân tộc



Hình 9: Thống kê tỉ lệ hài lòng chung theo giới tính, dân tộc

Tỉ lệ hài lòng chung tại ĐHĐN xấp xỉ 60%. Trong đó, tỉ lệ hài lòng chung cao nhất tại Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật - ĐHĐN ở giới tính nam và giới tính nữ lần lượt là 67.24% và 79.55%. Thấp nhất trong tỉ lệ hài lòng chung ở giới tính nam là Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHĐN với tỉ lệ 57.94% và ở giới tính nữ là Trường Đại học Bách khoa - ĐHĐN với tỉ lệ 47.08%.

2.2.2.2. Phân tích, nhận xét về tỷ lệ hài lòng toàn diện theo giới, dân tộc

| STT | Đơn vị | Giới tính nam | Giới tính nữ | Dân tộc Kinh | Dân tộc Khác |
|-----|--|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 1 | Trường Đại học Bách khoa - ĐHĐN | 8.77 | 3.57 | 8.65 | |
| 2 | Trường Đại học Kinh tế - ĐHĐN | 10.05 | 6.97 | 7.68 | 0.00 |
| 3 | Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHĐN | 5.83 | 8.24 | 8.11 | 0.00 |
| 4 | Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật - ĐHĐN | 15.70 | 0.00 | 15.76 | 0.00 |
| 5 | Đại học Đà Nẵng | 10.51 | 7.72 | 9.14 | 0.00 |

Bảng 12: Thống kê tỉ lệ hài lòng toàn diện theo giới tính, dân tộc

Tỉ lệ hài lòng toàn diện cao nhất tại Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật - ĐHĐN là 15.70% (giới tính nam) và Trường Đại học Ngoại ngữ là 8.24% (giới tính nữ). Thấp nhất trong lĩnh vực này là Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHĐN ở giới tính nam và Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật - ĐHĐN giới tính nữ lần lượt là 5.83% và 0%. Trung bình Tỉ lệ hài lòng toàn diện tại ĐHĐN ở giới tính nam (10.51) cao hơn so với ở giới tính nữ (7.72).

2.2.3. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi

Phân tích, nhận xét về tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi

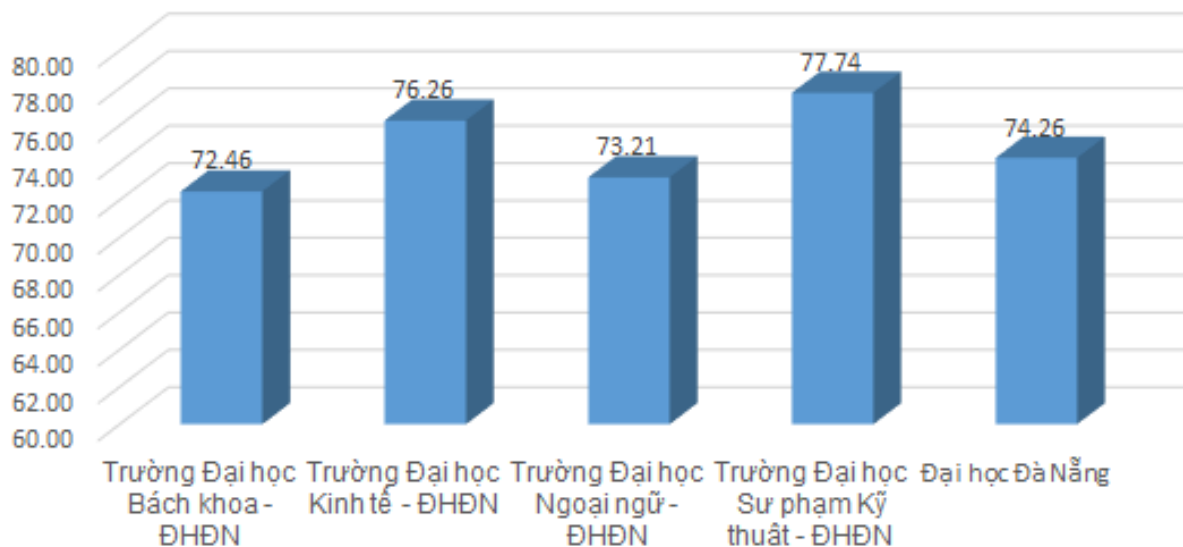
Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi tại ĐHĐN xấp xỉ 75%. Các trường được khảo sát có tỷ lệ tương đồng nhau từ 72% đến 77%. Số lượng người khảo sát có sự hài lòng so với mong đợi $\geq 60\%$ tại ĐHĐN là xấp xỉ 90%. Trong đó đơn vị có tỷ lệ cao nhất là Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật – ĐHĐN với gần 95% hài lòng so với mong đợi, đơn vị có tỷ lệ thấp nhất là Trường Đại học Bách khoa – ĐHĐN với tỷ lệ trên 85%.

| STT | Đơn vị | Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi |
|-----|--|-------------------------------|
| 1 | Trường Đại học Bách khoa - ĐHĐN | 72.46 |
| 2 | Trường Đại học Kinh tế - ĐHĐN | 76.26 |
| 3 | Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHĐN | 73.21 |
| 4 | Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật - ĐHĐN | 77.74 |
| 5 | Đại học Đà Nẵng | 74.26 |

Bảng 13: Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi tại các đơn vị thành viên ĐHĐN

| STT | Đơn vị | Tổng số khảo sát | Hài lòng $\geq 60\%$ | Tỷ lệ $\geq 60\%$ (%) | Hài lòng $< 60\%$ | Tỷ lệ $< 60\%$ (%) |
|-----|--|------------------|----------------------|-----------------------|-------------------|--------------------|
| 1 | Trường Đại học Bách khoa - ĐHĐN | 1248 | 1068 | 85.58 | 180 | 14.42 |
| 2 | Trường Đại học Kinh tế - ĐHĐN | 974 | 906 | 93.02 | 68 | 6.98 |
| 3 | Trường Đại học Ngoại ngữ - ĐHĐN | 1491 | 1342 | 90.01 | 149 | 9.99 |
| 4 | Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật - ĐHĐN | 537 | 508 | 94.60 | 29 | 5.40 |
| 5 | Đại học Đà Nẵng | 4250 | 3824 | 89.98 | 426 | 10.02 |

Bảng 14: Thống kê tỷ lệ đáp ứng $\geq 60\%$ so với mong đợi



Hình 10: Thống kê tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi tại các đơn vị thành viên ĐHĐN

3. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG

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

ĐHĐN có 82.33% sinh viên hài lòng với cách tiếp cận giáo dục và không có đề xuất nâng cao (3499 sinh viên), bên cạnh đó 17.67% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao (751 ý kiến).

3.1.1. Trường Đại học Bách khoa – ĐHĐN

- 86.94% sinh viên hài lòng với cách tiếp cận giáo dục của trường và không có đề xuất nâng cao (1085 sinh viên)

- 13.06% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (163 ý kiến):

- + Đăng tải sớm hơn các thông tin trên website nhà trường;
- + Tuyên truyền những thông tin sâu rộng để sinh viên được biết;
- + Hệ thống đăng kí tín chỉ còn chậm.

3.1.2. Trường Đại học Kinh tế – ĐHĐN

- 90.04% sinh viên hài lòng với cách tiếp cận giáo dục của trường và không có đề xuất nâng cao (877 sinh viên)

- 9.96% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (97 ý kiến):

- + Cần thông báo rộng rãi trên nhiều kênh thông tin;
- + Trang đăng kí tín chỉ chưa đáp ứng được sinh viên;
- + Cần tăng học bổng, khuyến khích sinh viên.

3.1.3. Trường Đại học Ngoại ngữ – ĐHĐN

- 76.86% sinh viên hài lòng với cách tiếp cận giáo dục của trường và không có đề xuất nâng cao (1146 sinh viên)

- 23.14% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (345 ý kiến):

- + Cần mở rộng thư viện, tủ sách đa dạng hơn;
- + Mở thêm nhiều kênh thông tin tiếp cận sinh viên, cải thiện tính thống nhất thông tin nội bộ giữa nhà trường và sinh viên;
- + Nâng cao chất lượng internet.

3.1.4. Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật – ĐHĐN

- 72.81% sinh viên hài lòng với cách tiếp cận giáo dục của trường và không có đề xuất nâng cao (146 sinh viên)

- 27.19% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (30 ý kiến):

- + Đơn giản hóa các quá trình đăng ký, các quá trình làm thủ tục nhập học, giải thích chi tiết, cụ thể từng chuyên ngành mà thí sinh hứng thú;
- + Cung cấp nhiều thông tin về ngành học khi tuyển sinh;
- + Cải thiện chất lượng website của trường.

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

ĐHĐN có 62.49% sinh viên hài lòng với Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học và không có đề xuất nâng cao (2656 sinh viên), bên cạnh đó 37.51% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao (1594 ý kiến).

3.2.1. Trường Đại học Bách khoa – ĐHĐN

- 71.96% sinh viên hài lòng với cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học của trường và không có đề xuất nâng cao (898 sinh viên)

- 28.04% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (350 ý kiến):

- + Tăng cường chất lượng wifi;
- + Các máy móc tại các xưởng cần được sửa chữa, làm mới hơn;
- + Cải thiện chất lượng phòng học: quạt, ánh sáng, máy chiếu.

3.2.2. Trường Đại học Kinh tế – ĐHĐN

- 70.12% sinh viên hài lòng với cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học của trường và không có đề xuất nâng cao (683 sinh viên)

- 29.88% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (291 ý kiến):

- + Cải thiện nhà vệ sinh, nhà xe máy che;
- + Cải thiện hệ thống wifi;
- + Nâng cao chất lượng âm thanh, máy chiếu, sửa chữa bàn ghế.

3.2.3. Trường Đại học Ngoại ngữ – ĐHĐN

- 53.99% sinh viên hài lòng với cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học của trường và không có đề xuất nâng cao (805 sinh viên)

- 46.01% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (686 ý kiến):

- + Nhà trường nên tu sửa, nâng cấp hệ thống quạt trần, máy chiếu, loa;
- + Cải thiện chất lượng nhà vệ sinh;
- + Nâng cao chất lượng Internet.

3.2.4. Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật – ĐHĐN

- 50.28% sinh viên hài lòng với cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học của trường và không có đề xuất nâng cao (270 sinh viên)

- 49.72% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (267 ý kiến):

- + Một số phòng học chưa đủ sáng vào mùa mưa;
- + Cần nâng cao cơ sở vật chất phòng học; Cải thiện nhà thi đấu, sân bóng đá; Máy tính cần đầu tư mới để đáp ứng nhu cầu sinh viên, xưởng CNC máy hư hỏng rất nhiều, cũ;
- + Cần đầu tư hơn về cơ sở vật chất như máy chiếu, quạt, bàn ghế, ...
- + Nâng cấp hệ thống wifi.

3.3. Giải pháp nâng cao Môi trường giáo dục

ĐHĐN có 85.62% sinh viên hài lòng với Môi trường giáo dục và không có đề xuất nâng cao (3639 sinh viên), bên cạnh đó 14.38% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao (611 ý kiến).

3.3.1. Trường Đại học Bách khoa – ĐHĐN

- 94.47% sinh viên hài lòng với môi trường giáo dục của trường và không có đề xuất nâng cao (1179 sinh viên)

- 5.53% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (69 ý kiến):

- + Tạo điều kiện cho sinh viên thực hành và thí nghiệm nhiều hơn;
- + Tăng cường các môn ngoại khóa, thực tập doanh nghiệp;
- + Các môn học cần tạo điều kiện hơn để rèn luyện kỹ năng mềm.

3.3.2. Trường Đại học Kinh tế – ĐHĐN

- 94.76% sinh viên hài lòng với môi trường giáo dục của trường và không có đề xuất nâng cao (923 sinh viên)

- 5.24% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (51 ý kiến):

- + Công trình đang thi công nên một số phòng học có tiếng ồn;
- + Tổ chức các hoạt động sinh viên đóng góp ý kiến;
- + Tăng cường học thực hành hơn so với hiện nay.

3.3.3. Trường Đại học Ngoại ngữ – ĐHĐN

- 78.14% sinh viên hài lòng với môi trường giáo dục của trường và không có đề xuất nâng cao (1165 sinh viên)

- 21.86% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (326 ý kiến):

- + Cần mời bổ sung thêm giảng viên nước ngoài cho chương trình học đại trà;
- + Hệ thống đăng kí tín chỉ cần cải thiện hơn cho sinh viên thuận tiện, không mất nhiều thời gian chờ trang đăng kí quá lâu;
- + Tổ chức các cuộc dã ngoại, tham gia thực tế;
- + Cần tổ chức nhiều hoạt động ngoại khóa, các câu lạc bộ cho sinh viên.

3.3.4. Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật – ĐHĐN

- 69.27% sinh viên hài lòng với môi trường giáo dục của trường và không có đề xuất nâng cao (372 sinh viên)

- 30.73% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (165 ý kiến):

- + Môi trường xung quanh trường khá thoáng mát nhưng vào thời điểm giao mùa nên phun thuốc diệt muỗi;
- + Tạo môi trường lành mạnh, đảm bảo an toàn cả về thể chất và tinh thần cho sinh viên tự tin, năng động, cởi mở hơn.

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

ĐHĐN có 85.79% sinh viên hài lòng với Hoạt động giáo dục và không có đề xuất nâng cao (3646 sinh viên), bên cạnh đó 14.21% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao (604 ý kiến).

3.4.1. Trường Đại học Bách khoa – ĐHQĐHN

- 93.91% sinh viên hài lòng với hoạt động giáo dục của trường và không có đề xuất nâng cao (1172 sinh viên)

- 6.09% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (76 ý kiến):

- + Tăng số lượng sách cho sinh viên mượn mỗi kì học;
- + Một số môn học nên thay đổi phương pháp giảng dạy;
- + Mở thêm một số chương trình ngoại khóa, rèn đạo đức và cách sống, làm việc, học tập;
- + Nhiều môn nặng lý thuyết, bổ sung kỹ năng teamwork, tư duy sáng tạo.

3.4.2. Trường Đại học Kinh tế – ĐHQĐHN

- 93.63% sinh viên hài lòng với hoạt động giáo dục của trường và không có đề xuất nâng cao (912 sinh viên)

- 6.37% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (62 ý kiến):

- + Kết hợp giữa lý thuyết và thực hành cho sinh viên;
- + Tổ chức nhiều buổi gặp mặt doanh nghiệp;
- + Tổ chức các hoạt động giao lưu sinh viên, tạo môi trường năng động cho sinh viên giao lưu với các trường khác;
- + Thêm các buổi Talkshow hướng nghiệp.

3.4.3. Trường Đại học Ngoại ngữ – ĐHQĐHN

- 77.67% sinh viên hài lòng với hoạt động giáo dục của trường và không có đề xuất nâng cao (1158 sinh viên)

- 22.33% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (333 ý kiến):

- + Đa dạng hóa các hình thức học tập (kết hợp lý thuyết với thực hành, doanh nghiệp phù hợp);
- + Có những môn học thực tế với chuyên ngành hơn, nên có những tiết học thực hành để sinh viên tiếp cận tốt với ngành học;
- + Nên tổ chức thêm các hoạt động vui chơi cho sinh viên nhằm mục đích nâng cao trình độ ngoại ngữ và khả năng thích ứng của sinh viên;
- + Mặc dù nhà trường có những buổi seminar giúp sinh viên kết nối với nhà tuyển dụng, tuy nhiên nhà trường cũng cần chú trọng đến những khóa học ngắn hạn tại nước ngoài để giúp sinh viên có những trải nghiệm thực tế.

3.4.4. Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật – ĐHQĐHN

- 75.23% sinh viên hài lòng với hoạt động giáo dục của trường và không có đề xuất nâng cao (404 sinh viên)

- 24.77% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (133 ý kiến):

- + Cần thêm một số cuộc giao lưu giữa các công ty, nhà tuyển dụng để sinh viên trong trường sớm tiếp cận được yêu cầu mà nhà tuyển dụng yêu cầu;
- + Đa dạng hóa các câu lạc bộ đáp ứng sở thích, tâm tư và nguyện vọng của sinh viên;
- + Đối thoại giữa doanh nghiệp và sinh viên để tìm hiểu nhu cầu của doanh nghiệp trong tương lai.

3.5. Giải pháp nâng cao kết quả học tập

ĐHĐN có 91.67% sinh viên hài lòng với kết quả học tập và không có đề xuất nâng cao (3896 sinh viên), bên cạnh đó 8.33% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao (354 ý kiến).

3.5.1. Trường Đại học Bách khoa – ĐHĐN

- 97.76% sinh viên hài lòng với kết quả học tập tại trường và không có đề xuất nâng cao (1220 sinh viên)
- 2.24% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (28 ý kiến):
 - + Sinh viên cần đi học đầy đủ, chuyên cần;
 - + Tăng cường các khóa học phát triển kỹ năng mềm cho sinh viên, thu hút sinh viên học tập.

3.5.2. Trường Đại học Kinh tế – ĐHĐN

- 98.05% sinh viên hài lòng với kết quả học tập tại trường và không có đề xuất nâng cao (955 sinh viên)
- 1.95% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (19 ý kiến):
 - + Tăng ngưỡng điểm cho các hoạt động ngoại khóa;
 - + Hướng sinh viên đến các hoạt động vì môi trường nhiều hơn.

3.5.3. Trường Đại học Ngoại ngữ – ĐHĐN

- 85.85% sinh viên hài lòng với kết quả học tập tại trường và không có đề xuất nâng cao (1280 sinh viên)
- 14.15% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (211 ý kiến):
 - + Sinh viên cần chăm chỉ và tiếp thu tốt kiến thức được học; cần tự tin trong giao tiếp và mở rộng các mối quan hệ thân thiện, tích cực;
 - + Áp dụng những gì đã học vào thực tiễn;
 - + Tích cực thực hiện quy định nhà trường, học tập chăm chỉ.

3.5.4. Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật – ĐHĐN

- 82.12% sinh viên hài lòng với kết quả học tập tại trường và không có đề xuất nâng cao (441 sinh viên)
- 17.88% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (96 ý kiến):
 - + Đi học đầy đủ, tự học, tự nghiên cứu ở nhà;

+ Thực hiện đầy đủ các quá trình học tập và các hoạt động có tính thành tích mà nhà trường đặt ra;

+ Tăng cường những buổi nói chuyện, talkshow, truyền cảm hứng về đề tài học tập, sáng tạo, khởi nghiệp.

3.6. Bài học kinh nghiệm, đề xuất

- Ứng dụng công nghệ thông tin để công tác khảo sát được nhanh chóng, tiết kiệm thời gian, tăng chính xác trong nhập liệu;

- Thay đổi thời gian khảo sát trong năm, tránh thời gian người học thi cuối học kỳ;

- Hỗ trợ thêm báo cáo mẫu, giúp các trường thuận tiện trong khâu viết báo cáo;

- Tích hợp vào các hệ thống khảo sát và đảm bảo chất lượng tại đơn vị nhằm giảm sức lực cho người khảo sát khi phải thực hiện nhiều lần.

DHĐN, các đơn vị thành viên sẽ tận dụng những ưu điểm, lợi thế để phát huy và khắc phục những vấn đề còn đang vướng mắc.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Giám đốc (để báo cáo);
- Lưu: VT, VP.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

PGS.TS. Lê Thành Bắc