

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



BÁO CÁO
KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA
NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Đà Nẵng, 2019

MỤC LỤC

MỤC LỤC	i
DANH MỤC BẢNG	iii
BÁO CÁO	5
CHƯƠNG 1Tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công	5
1.1 Mục tiêu.....	5
1.2 Nội dung	6
1.3 Mẫu khảo sát.....	6
1.4 Phương pháp thực hiện	7
1.5 Tổ chức triển khai	7
CHƯƠNG 2 Kết quả hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.....	8
2.1 Đặc điểm đối tượng khảo sát	8
2.1.1 Thống kê đối tượng khảo sát theo khoa và giới tính.....	8
2.1.2 Thống kê đối tượng khảo sát theo khoa và dân tộc.....	8
2.1.3 Thống kê đối tượng khảo sát theo khoa và năm sinh viên đang theo học	9
2.1.4 Thống kê đối tượng khảo sát theo khoa và ngành học.....	9
2.2 Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công	10
2.2.1 Điểm hài lòng lĩnh vực.....	10
2.2.2 Tỷ lệ hài lòng.....	18
2.2.3 Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi	21
CHƯƠNG 3 Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công	23
3.1 Giải pháp nâng cao Tiếp cận dịch vụ giáo dục.....	23
3.2 Giải pháp nâng cao Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	23
3.3 Giải pháp nâng cao Môi trường giáo dục	23

3.4	Giải pháp nâng cao chất lượng Hoạt động giáo dục.....	23
3.5	Giải pháp nâng cao Kết quả học tập	24
3.6	Bài học kinh nghiệm.....	24
	Phụ lục 1: Bảng khảo sát	25
	Phụ lục 2: Kết xuất dữ liệu	30

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 Mô tả theo giới tính	8
Bảng 2.2 Mô tả theo dân tộc	8
Bảng 2.3 Mô tả theo năm sinh viên đang theo học	9
Bảng 2.4 Bảng thống kê đối tượng khảo sát theo khoa và ngành học	9
Bảng 2.5 Kết quả đánh giá Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) Tiếp cận dịch vụ giáo dục theo khoa và giới tính	10
Bảng 2.6 Kết quả đánh giá ĐHLLV Tiếp cận dịch vụ giáo dục theo khoa và dân tộc	11
Bảng 2.7 Kết quả đánh giá ĐHLLV Cơ sở vật chất, trang thiết bị theo khoa và giới tính.....	11
Bảng 2.8 Kết quả đánh giá ĐHLLV Cơ sở vật chất, trang thiết bị theo khoa và dân tộc	12
Bảng 2.9 Kết quả đánh giá ĐHLLV Môi trường đào tạo theo khoa và giới tính	13
Bảng 2.10 Kết quả đánh giá ĐHLLV Môi trường đào tạo theo khoa và dân tộc	13
Bảng 2.11 Kết quả đánh giá ĐHLLV Hoạt động giáo dục theo khoa và giới tính	14
Bảng 2.12 Kết quả đánh giá ĐHLLV Hoạt động giáo dục theo khoa và dân tộc	15
Bảng 2.13 Kết quả đánh giá ĐHLLV Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân theo khoa và giới tính.....	15
Bảng 2.14 Kết quả đánh giá ĐHLLV Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân theo Khoa và dân tộc	16
Bảng 2.15 Kết quả đánh giá ĐHLLV chung theo giới tính	17
Bảng 2.16 Kết quả đánh giá ĐHLLV chung dân tộc	17
Bảng 2.17 Kết quả đánh giá tỷ lệ hài lòng chung theo giới	18
Bảng 2.18 Kết quả đánh giá tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc.....	19
Bảng 2.19 Kết quả đánh giá tỷ lệ hài lòng toàn diện theo giới tính.....	19
Bảng 2.20 Kết quả đánh giá tỷ lệ hài lòng toàn diện theo dân tộc.....	20

Bảng 2.21	Kết quả đánh giá Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo giới tính	21
Bảng 2.22	Kết quả đánh giá Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo dân tộc	21

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2019

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 Kinh tế chọn 03 khoa: Khoa Du lịch, Khoa Thương mại điện tử, Khoa Kinh tế 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 Kinh tế đã tính toán được cỡ mẫu, khoảng cách mẫu từng Khoa như sau:

Khoa	Khoa Du lịch	Khoa Kinh tế	Khoa Thương mại điện tử	Tổng cộng
Số lượng	1555	791	1139	3485
Cỡ mẫu n	318	266	296	880
Khoảng cách mẫu	4.9	3.0	3.8	

Như vậy, cỡ mẫu tối thiểu của Trường Đại học Kinh tế là: **880** quan sát.

1.4 Phương pháp thực hiện

Hoạt động khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công được thực hiện bởi Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục thông qua 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.

1.5 Tổ chức triển khai

- Ban hành Kế hoạch khảo sát;
- Phát phiếu khảo sát;
- 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

Tổng số phiếu khảo sát phát ra là 1200 phiếu, trong đó số phiếu thu về là **974** phiếu (đạt tỉ lệ 111%) so với 880 phiếu yêu cầu.

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

Bảng 2.1 Mô tả theo giới tính

Khoa	Giới tính				Tổng cộng	Tỷ lệ (%)
	Nam	Tỷ lệ (%)	Nữ	Tỷ lệ (%)		
Du lịch	52	5.34	310	31.83	362	37.17
Kinh tế	91	9.34	184	18.89	275	28.23
Thương mại điện tử	56	5.75	281	28.85	337	34.60
Tổng cộng	199	20.43	775	79.57	974	100

Từ bảng thống kê trên cho thấy có sự chênh lệch lớn về giới tính, giới tính nữ chiếm đa số với tỉ lệ 79.57%, giới tính nam chiếm 20.43% trên tổng số sinh viên khảo sát.

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

Bảng 2.2 Mô tả theo dân tộc

Khoa	Dân tộc				Tổng cộng	Tỷ lệ (%)
	Khác	Tỷ lệ (%)	Kinh	Tỷ lệ (%)		
Du lịch	3	0.31	359	36.86	362	37.17
Kinh tế	7	0.72	268	27.52	275	28.23
Thương mại điện tử	-	-	337	34.59	337	34.60
Tổng cộng	10	1.03	964	98.97	974	100

Từ bảng thống kê trên cho thấy có dân tộc Kinh chiếm đa số đa số với tỉ lệ 98.97%, còn lại các dân tộc khác bao gồm Nùng, Lào, Bru-Vân Kiều, Cơ – tu, Tày, Thổ chiếm 1.03% trên tổng số sinh viên khảo sát. Trong đó Khoa Kinh tế có số sinh viên các dân tộc khác theo học đông nhất (7 sinh viên) chiếm tỷ lệ 0.72%.

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

Bảng 2.3 Mô tả theo năm sinh viên đang theo học

Khoa	SV năm thứ nhất		SV năm thứ hai		SV năm thứ ba		SV năm thứ tư		Tổng số SV	Tỷ lệ (%)
	Số SV	Tỷ lệ (%)	Số SV	Tỷ lệ (%)	Số SV	Tỷ lệ (%)	Số SV	Tỷ lệ (%)		
Du lịch	47	4.83	126	12.94	106	10.88	83	8.52	362	37.17
Kinh tế	68	6.98	93	9.55	64	6.57	50	5.13	275	28.23
Thương mại điện tử	133	13.66	71	7.29	64	6.57	69	7.08	337	34.60
Tổng cộng	248	25.46	290	29.77	234	24.03	202	20.74	974	100

Từ bảng thống kê trên cho thấy số lượng sinh viên tham gia khảo sát của các khóa tham gia khảo sát khá đồng đều nhau. Trong đó tỷ lệ sinh viên năm hai tham gia khảo sát là cao nhất chiếm 29.77%, tiếp theo là sinh viên năm thứ nhất chiếm 25,46.

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

Bảng 2.4 Bảng thống kê đối tượng khảo sát theo khoa và ngành học

Ngành	Khoa Du lịch		Khoa Kinh tế		Khoa Thương mại điện tử		Tổng số SV	Tỷ lệ (%)
	Số SV	Tỷ lệ (%)	Số SV	Tỷ lệ (%)	Số SV	Tỷ lệ (%)		
Quản trị khách sạn	155	15.91	-	-	-	-	155	15.91
Quản trị kinh doanh du lịch	138	14.17	-	-	-	-	138	14.17
Quản trị khách sạn	69	7.08	-	-	-	-	69	7.08
Kinh tế đầu tư	-	-	56	5.75	-	-	56	5.75
Kinh tế lao động	-	-	2	0.21	-	-	2	0.21
Kinh tế phát triển	-	-	180	18.48	-	-	180	18.48
Kinh tế và quản lý công	-	-	37	3.79	-	-	37	3.79
Thương mại điện tử	-	-	-	-	262	26.90	262	26.90
Quản trị kinh doanh thương mại	-	-	-	-	75	7.70	75	7.70
Tổng số	362	37.17	275	28.23	337	34.60	974	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 lĩnh vực

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

Bảng 2.5 Kết quả đánh giá Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) Tiếp cận dịch vụ giáo dục theo khoa và giới tính

Khoa	Giới tính		Nam	Nữ	Tổng
	Chuyên ngành				
Du lịch	Quản trị khách sạn		3.78	3.87	3.85
	Quản trị kinh doanh du lịch		3.42	3.72	3.69
	Quản trị lễ hội và sự kiện		3.33	3.64	3.59
	Tổng		3.61	3.77	3.74
Kinh tế	Kinh tế đầu tư		4.23	3.92	3.99
	Kinh tế lao động		4.75	4.25	4.50
	Kinh tế phát triển		3.95	3.80	3.85
	Kinh tế và quản lý công		3.71	3.75	3.73
	Tổng		3.95	3.82	3.87
Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại		3.67	3.65	3.65
	Thương mại điện tử		3.86	3.67	3.73
	Tổng		3.75	3.65	3.67
Tổng cộng			3.81	3.74	3.75

Từ kết quả bảng trên cho thấy, sinh viên giới tính nam và giới tính nữ toàn trường đều có sự hài lòng với lĩnh vực Tiếp cận giáo dục với điểm đánh giá trung bình chung là 3.75. Trong đó, sinh viên nam có mức điểm đánh giá trung bình là 3.81 và nữ là 3.74, không có sự chênh lệch lớn mức độ hài lòng giữa hai giới tính.

**Bảng 2.6 Kết quả đánh giá ĐHLLV Tiếp cận dịch vụ giáo dục theo khoa
và dân tộc**

Khoa	Dân tộc		Kinh	Khác	Tổng
	Chuyên ngành				
Du lịch	Quản trị khách sạn		3.86	3.75	3.85
	Quản trị kinh doanh du lịch		3.69	-	3.69
	Quản trị lễ hội và sự kiện		3.57	5.00	3.59
	Tổng		3.74	4.17	3.74
Kinh tế	Kinh tế đầu tư		3.99	-	3.99
	Kinh tế lao động		4.50	-	4.50
	Kinh tế phát triển		3.85	3.65	3.85
	Kinh tế và quản lý công		3.72	3.88	3.73
	Tổng		3.87	3.71	3.87
Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại		3.65	-	3.65
	Thương mại điện tử		3.73	-	3.73
	Tổng		3.67	-	3.67
Tổng cộng			3.75	3.85	3.75

Từ bảng kết quả trên, điểm hài lòng lĩnh vực Tiếp cận giáo dục xét theo dân tộc là 3.75 đạt mức Hài lòng. Trong đó, điểm hài lòng trong lĩnh vực này của số sinh viên dân tộc Kinh và các dân tộc khác lần lượt là 3.75 và 3.85, sinh viên thuộc dân tộc khác có điểm hài lòng cao hơn.

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

Bảng 2.7 Kết quả đánh giá ĐHLLV Cơ sở vật chất, trang thiết bị theo khoa và giới tính

Khoa	Giới tính		Nam	Nữ	Tổng
	Chuyên ngành				
Du lịch	Quản trị khách sạn		3.61	3.62	3.61
	Quản trị kinh doanh du lịch		3.83	3.59	3.61
	Quản trị lễ hội và sự kiện		3.05	3.62	3.54
	Tổng		3.55	3.60	3.60
Kinh tế	Kinh tế đầu tư		4.00	3.97	3.97
	Kinh tế lao động		4.00	4.25	4.13

	Kinh tế phát triển	3.62	3.63	3.63
	Kinh tế và quản lý công	3.67	3.67	3.67
	Tổng	3.69	3.71	3.71
Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại	3.41	3.52	3.50
	Thương mại điện tử	3.91	3.66	3.74
	Tổng	3.62	3.54	3.56
Tổng cộng		3.63	3.61	3.61

Từ kết quả bảng trên cho thấy, sinh viên giới tính nam và giới tính nữ toàn trường đều hài lòng với lĩnh vực Cơ sở vật chất trang thiết bị với số điểm là 3.61. Điểm hài lòng lĩnh vực của sinh viên giới tính nam toàn trường và sinh viên nữ toàn trường lần lượt là 3.63 và 3.61, sinh viên giới tính nam có điểm hài lòng cao hơn.

Bảng 2.8 Kết quả đánh giá DHLLV Cơ sở vật chất, trang thiết bị theo khoa và dân tộc

Khoa	Dân tộc		Kinh	Khác	Tổng
	Chuyên ngành				
Du lịch	Quản trị khách sạn		3.61	3.88	3.61
	Quản trị kinh doanh du lịch		3.61	-	3.61
	Quản trị lễ hội và sự kiện		3.54	3.50	3.54
	Tổng		3.60	3.75	3.60
Kinh tế	Kinh tế đầu tư		3.97	-	3.97
	Kinh tế lao động		4.13	-	4.13
	Kinh tế phát triển		3.63	3.45	3.63
	Kinh tế và quản lý công		3.64	4.13	3.67
	Tổng		3.71	3.64	3.71
Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại		3.50	-	3.50
	Thương mại điện tử		3.74	-	3.74
	Tổng		3.56	-	3.56
Tổng cộng			3.61	3.68	3.61

Từ kết quả bảng trên cho thấy, sinh viên tất cả các dân tộc đều hài lòng trong lĩnh vực Cơ sở vật chất trang thiết bị với số điểm là 3.61. Điểm hài lòng lĩnh vực này của sinh viên dân tộc Kinh so với điểm của sinh viên các dân tộc khác lần lượt là 3.61 và 3.68, điểm hài lòng sinh viên dân tộc Kinh có điểm hài lòng thấp hơn dân tộc khác.

c. Môi trường đào tạo

Bảng 2.9 Kết quả đánh giá ĐHLLV Môi trường đào tạo theo khoa và giới tính

Khoa	Giới tính		Nam	Nữ	Tổng
	Chuyên ngành				
Du lịch	Quản trị khách sạn		3.94	3.84	3.86
	Quản trị kinh doanh du lịch		4.07	3.82	3.84
	Quản trị lễ hội và sự kiện		3.52	3.67	3.65
	Tổng		3.89	3.80	3.81
Kinh tế	Kinh tế đầu tư		4.20	3.99	4.04
	Kinh tế lao động		4.60	4.40	4.50
	Kinh tế phát triển		4.03	3.85	3.91
	Kinh tế và quản lý công		3.84	3.64	3.74
	Tổng		4.02	3.87	3.92
Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại		3.74	3.73	3.73
	Thương mại điện tử		3.94	3.95	3.95
	Tổng		3.83	3.77	3.78
Tổng cộng			3.93	3.81	3.83

Từ kết quả bảng trên cho thấy, sinh viên giới tính nam và giới tính nữ toàn trường đều hài lòng với lĩnh vực Môi trường đào tạo với số điểm là 3.83. Điểm hài lòng lĩnh vực này của sinh viên giới tính nam toàn trường và sinh viên nữ toàn trường lần lượt là 3.93 và 3.81, điểm hài lòng sinh viên giới tính nam toàn trường cao hơn sinh viên nữ toàn trường.

Bảng 2.10 Kết quả đánh giá ĐHLLV Môi trường đào tạo theo khoa và dân tộc

Khoa	Dân tộc		Kinh	Khác	Tổng
	Chuyên ngành				
Du lịch	Quản trị khách sạn		3.86	3.90	3.86
	Quản trị kinh doanh du lịch		3.84	-	3.84
	Quản trị lễ hội và sự kiện		3.64	4.00	3.65
	Tổng		3.81	3.93	3.81
Kinh tế	Kinh tế đầu tư		4.04	-	4.04
	Kinh tế lao động		4.50	-	4.50
	Kinh tế phát triển		3.91	3.96	3.91
	Kinh tế và quản lý công		3.74	3.70	3.74
	Tổng		3.92	3.89	3.92

Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại	3.73	-	3.73
	Thương mại điện tử	3.95	-	3.95
	Tổng	3.78	-	3.78
Tổng cộng		3.83	3.90	3.83

Từ kết quả bảng trên cho thấy, sinh viên tất cả các dân đều hài lòng trong lĩnh vực Môi trường đào tạo với số điểm là 3.83. Điểm hài lòng lĩnh vực này của sinh viên dân tộc Kinh thấp và sinh viên các dân tộc khác lần lượt là 3.83 và 3.90, không có sự chênh lệch lớn điểm hài lòng giữa các dân tộc khác nhau.

d. Hoạt động giáo dục

Bảng 2.11 Kết quả đánh giá ĐHLLV Hoạt động giáo dục theo khoa và giới tính

Khoa	Giới tính		Nam	Nữ	Tổng
	Chuyên ngành				
Du lịch	Quản trị khách sạn		3.92	3.85	3.86
	Quản trị kinh doanh du lịch		3.79	3.76	3.76
	Quản trị lễ hội và sự kiện		3.40	3.57	3.55
	Tổng		3.79	3.76	3.77
Kinh tế	Kinh tế đầu tư		3.96	3.77	3.82
	Kinh tế lao động		4.50	4.50	4.50
	Kinh tế phát triển		3.71	3.60	3.63
	Kinh tế và quản lý công		3.82	3.58	3.70
	Tổng		3.78	3.64	3.69
Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại		3.54	3.62	3.61
	Thương mại điện tử		3.83	3.82	3.83
	Tổng		3.67	3.66	3.66
Tổng cộng			3.75	3.70	3.71

Từ kết quả bảng trên cho thấy, sinh viên giới tính nam và giới tính nữ toàn trường đều hài lòng với lĩnh vực Hoạt động giáo dục với số điểm là 3.71. Điểm hài lòng lĩnh vực này của sinh viên giới tính nam toàn trường và sinh viên nữ toàn trường lần lượt là 3.75 và 3.70.

Bảng 2.12 Kết quả đánh giá ĐHLLV Hoạt động giáo dục theo khoa và dân tộc

Khoa	Dân tộc		Kinh	Khác	Tổng
	Chuyên ngành				
Du lịch	Quản trị khách sạn		3.86	4.13	3.86
	Quản trị kinh doanh du lịch		3.76	-	3.76
	Quản trị lễ hội và sự kiện		3.55	3.50	3.55
	Tổng		3.76	3.92	3.77
Kinh tế	Kinh tế đầu tư		3.82	-	3.82
	Kinh tế lao động		4.50	-	4.50
	Kinh tế phát triển		3.64	3.40	3.63
	Kinh tế và quản lý công		3.69	3.75	3.70
	Tổng		3.69	3.50	3.69
Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại		3.61	-	3.61
	Thương mại điện tử		3.83	-	3.83
	Tổng		3.66	-	3.66
Tổng cộng			3.71	3.63	3.71

Từ kết quả bảng trên cho thấy, sinh viên tất cả các dân tộc đều hài lòng trong lĩnh vực Hoạt động giáo dục với số điểm là 3.71. Điểm hài lòng lĩnh vực này của sinh viên dân tộc Kinh là 3.71 cao hơn so với sinh viên các dân tộc khác 3.63.

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

Bảng 2.13 Kết quả đánh giá ĐHLLV Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân theo khoa và giới tính

Khoa	Giới tính		Nam	Nữ	Tổng
	Chuyên ngành				
Du lịch	Quản trị khách sạn		3.85	3.79	3.80
	Quản trị kinh doanh du lịch		3.83	3.78	3.78
	Quản trị lễ hội và sự kiện		3.58	3.65	3.64
	Tổng		3.79	3.76	3.76
Kinh tế	Kinh tế đầu tư		3.89	3.83	3.85
	Kinh tế lao động		4.20	3.60	3.90
	Kinh tế phát triển		3.78	3.60	3.66
	Kinh tế và quản lý công		3.87	3.63	3.75

	Tổng	3.82	3.66	3.71
Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại	3.73	3.68	3.69
	Thương mại điện tử	3.87	3.77	3.80
	Tổng	3.79	3.70	3.71
Tổng cộng		3.80	3.71	3.73

Từ kết quả bảng trên cho thấy, sinh viên giới tính nam và giới tính nữ toàn trường đều hài lòng với lĩnh vực Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân với số điểm là 3.73. Điểm hài lòng lĩnh vực này của sinh viên giới tính nam toàn trường là 3.80 cao hơn sinh viên nữ toàn trường là 3.71.

Bảng 2.14 Kết quả đánh giá ĐHLLV Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân theo Khoa và dân tộc

Khoa	Dân tộc		Kinh	Khác	Tổng
	Chuyên ngành				
Du lịch	Quản trị khách sạn		3.80	4.00	3.80
	Quản trị kinh doanh du lịch		3.78	-	3.78
	Quản trị lễ hội và sự kiện		3.63	4.20	3.64
	Tổng		3.76	4.07	3.76
Kinh tế	Kinh tế đầu tư		3.85	-	3.85
	Kinh tế lao động		3.90	-	3.90
	Kinh tế phát triển		3.66	3.84	3.66
	Kinh tế và quản lý công		3.76	3.50	3.75
	Tổng		3.71	3.74	3.71
Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại		3.69	-	3.69
	Thương mại điện tử		3.80	-	3.80
	Tổng		3.71	-	3.71
Tổng cộng			3.73	3.84	3.73

Từ kết quả bảng trên cho thấy, sinh viên tất cả các dân đều hài lòng trong lĩnh vực Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân với số điểm là 3.73. Điểm hài lòng lĩnh vực này của sinh viên dân tộc Kinh là 3.73 và điểm của sinh viên các dân tộc là 3.84.

f. Đánh giá chung

Bảng 2.15 Kết quả đánh giá ĐHLLV chung theo giới tính

Khoa	Giới tính		Nam	Nữ	Tổng
	Chuyên ngành				
Du lịch	Quản trị khách sạn		3.83	3.80	3.80
	Quản trị kinh doanh du lịch		3.80	3.74	3.75
	Quản trị lễ hội và sự kiện		3.39	3.63	3.60
	Tổng		3.74	3.74	3.74
Kinh tế	Kinh tế đầu tư		4.06	3.90	3.93
	Kinh tế lao động		4.41	4.18	4.30
	Kinh tế phát triển		3.83	3.70	3.74
	Kinh tế và quản lý công		3.79	3.65	3.72
	Tổng		3.86	3.74	3.78
Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại		3.63	3.65	3.64
	Thương mại điện tử		3.88	3.78	3.81
	Tổng		3.74	3.67	3.68
Tổng cộng			3.79	3.72	3.73

Từ kết quả bảng trên cho thấy, sinh viên giới tính nam và giới tính nữ toàn trường đều hài lòng với tất cả các lĩnh vực với số điểm là 3.73. Điểm hài lòng lĩnh vực này của sinh viên giới tính nam toàn trường và sinh viên nữ toàn trường lần lượt là 3.79 và 3.72, không có sự chênh lệch đáng kể giữa hai giới tính với nhau.

Bảng 2.16 Kết quả đánh giá ĐHLLV chung dân tộc

Khoa	Dân tộc		Kinh	Khác	Tổng
	Chuyên ngành				
Du lịch	Quản trị khách sạn		3.80	3.93	3.80
	Quản trị kinh doanh du lịch		3.75	-	3.75
	Quản trị lễ hội và sự kiện		3.59	4.05	3.60
	Tổng		3.74	3.97	3.74
Kinh tế	Kinh tế đầu tư		3.93	-	3.93
	Kinh tế lao động		4.30	-	4.30
	Kinh tế phát triển		3.74	3.68	3.74
	Kinh tế và quản lý công		3.72	3.77	3.72
	Tổng		3.78	3.71	3.78
Quản trị Kinh doanh thương mại		3.64	-	3.64	

Thương mại điện tử	Thương mại điện tử	3.81	-	3.81
	Tổng	3.68	-	3.68
Tổng cộng		3.73	3.79	3.73

Từ kết quả bảng trên cho thấy, sinh viên dân tộc Kinh và sinh viên các dân tộc khác toàn trường đều hài lòng trong tất cả các lĩnh vực với số điểm là 3.73. Điểm hài lòng lĩnh vực chung của sinh viên dân tộc Kinh là 3.73 và điểm của sinh viên các dân tộc khác 3.79.

2.2.2 Tỷ lệ hài lòng

a. Tỷ lệ hài lòng chung theo giới

Bảng 2.17 Kết quả đánh giá tỷ lệ hài lòng chung theo giới

Khoa	Giới tính		Nam	Nữ	Tổng
	Chuyên ngành				
Du lịch	Quản trị khách sạn		68.48	66.51	66.89
	Quản trị kinh doanh du lịch		69.32	61.83	62.48
	Quản trị lễ hội và sự kiện		48.64	57.70	56.39
	Tổng		64.86	62.93	63.21
Kinh tế	Kinh tế đầu tư		75.87	69.45	70.94
	Kinh tế lao động		90.91	81.82	86.36
	Kinh tế phát triển		63.87	58.23	60.08
	Kinh tế và quản lý công		65.91	54.78	60.20
	Tổng		66.28	60.62	62.50
Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại		55.26	58.24	57.88
	Thương mại điện tử		69.32	65.60	66.79
	Tổng		61.28	59.58	59.86
Tổng cộng			64.50	61.17	61.85

Từ bảng kết quả trên, tỷ lệ hài lòng chung theo giới tính là 61.5%, trong đó, đối với Nam là 64.50%, với Nữ là 61.7%. Tuy không có sự chênh lệch lớn giữa tỷ lệ hài lòng chung theo giới nhưng so với nữ giới, nam giới có mức độ hài lòng cao hơn được thấy dễ dàng.

b. Tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc

Bảng 2.18 Kết quả đánh giá tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc

Khoa	Giới tính		Kinh	Khác	Tổng
	Chuyên ngành				
Du lịch	Quản trị khách sạn		66.64	86.36	66.89
	Quản trị kinh doanh du lịch		62.48	-	62.48
	Quản trị lễ hội và sự kiện		56.02	81.82	56.39
	Tổng		63.03	84.85	63.21
Kinh tế	Kinh tế đầu tư		70.94	-	70.94
	Kinh tế lao động		86.36	-	86.36
	Kinh tế phát triển		60.21	55.45	60.08
	Kinh tế và quản lý công		60.00	63.64	60.20
	Tổng		62.62	57.79	62.50
Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại		57.88	-	57.88
	Thương mại điện tử		66.79	-	66.79
	Tổng		59.86	-	59.86
Tổng cộng			61.81	65.91	61.85

Từ bảng kết quả trên, khoa Thương mại điện tử chỉ có sự tham gia khảo sát của sinh viên dân tộc Kinh, khác với hai khoa còn lại là Du lịch và Kinh tế có cả ý kiến đánh giá từ sinh viên thuộc các dân tộc khác. Theo đó, tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên dân tộc Kinh là 61.81% không cao bằng tỷ lệ hài lòng chung so với các dân tộc khác 65.91%, trong khi tỷ lệ hài lòng chung là 61.85% xét theo tổng mẫu quan sát.

c. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo giới tính

Bảng 2.19 Kết quả đánh giá tỷ lệ hài lòng toàn diện theo giới tính

Khoa	Giới tính		Nam		Nữ		Tổng	
			Số SV	Tỷ lệ (%)	Số SV	Tỷ lệ (%)	Số SV	Tỷ lệ (%)
Du lịch	Quản trị khách sạn		6	0.62	10	1.03	16	1.64
	Quản trị Kinh doanh du lịch		1	0.10	2	0.21	3	0.31
	Tổng		7	0.72	12	1.23	19	1.95
Kinh tế	Kinh tế đầu tư		3	0.31	4	0.41	7	0.72
	Kinh tế phát triển		1	0.10	9	0.92	10	1.03
	Kinh tế và quản lý công		1	0.10	1	0.10	2	0.21
	Tổng		5	0.51	14	1.44	19	1.95

Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại	2	0.21	20	2.05	22	2.26
	Thương mại điện tử	6	0.62	8	0.82	14	1.44
	Tổng	8	0.82	28	2.87	36	3.70
Tổng cộng		20	2.05	54	5.54	74	7.60

Số lượng sinh viên hài lòng toàn diện là rất nhỏ 74 sinh viên so với tổng quan sát 974 sinh viên, chiếm 7.60% quan sát. Từ kết quả trên, Thương mại điện tử là khoa đáp ứng sự hài lòng của sinh viên cao nhất chiếm 3.70% quan sát so với tổng mẫu quan sát, tiếp theo là Kinh tế và Du lịch cùng bằng tỷ lệ nhau 1.95%. Trong khi đó, tỷ lệ hài lòng toàn diện tổng mẫu quan sát theo nữ giới là 5.54% và nam giới là 2.05%.

d. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo dân tộc

Bảng 2.20 Kết quả đánh giá tỷ lệ hài lòng toàn diện theo dân tộc

Khoa	Giới tính Chuyên ngành	Kinh	
		Số SV	Tỷ lệ (%)
Du lịch	Quản trị khách sạn	16	1.64
	Quản trị Kinh doanh du lịch	3	0.31
	Tổng	19	1.95
Kinh tế	Kinh tế đầu tư	7	0.72
	Kinh tế phát triển	10	1.03
	Kinh tế và quản lý công	2	0.21
	Tổng	19	1.95
Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại	22	2.26
	Thương mại điện tử	14	1.44
	Tổng	36	3.70
Tổng cộng		74	7.60

Theo đó từ bảng kết quả trên, đóng góp vào tỷ lệ hài lòng toàn diện theo dân tộc toàn bộ là sinh viên dân tộc Kinh. Các ngành có tỷ lệ hài lòng toàn diện cao lần lượt là Quản trị kinh doanh thương mại 2.26%, Quản trị khách sạn 1.64%, Thương mại điện tử 1.44%, Kinh tế phát triển 1.03%. Tuy chưa đồng đều, nhưng các Khoa đều đã cố gắng hoàn thiện ngành tiêu biểu đáp ứng sự hài lòng của sinh viên.

2.2.3 Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi

a. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo giới tính

Bảng 2.21 Kết quả đánh giá Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo giới tính

Khoa	Giới tính		Nam	Nữ	Tổng
	Chuyên ngành				
Du lịch	Quản trị khách sạn		80.70	77.78	78.34
	Quản trị kinh doanh du lịch		78.58	75.19	75.49
	Quản trị lễ hội và sự kiện		69.40	74.56	73.81
	Tổng		78.04	76.11	76.39
Kinh tế	Kinh tế đầu tư		82.38	78.33	79.27
	Kinh tế lao động		85.00	87.00	86.00
	Kinh tế phát triển		82.27	78.25	79.57
	Kinh tế và quản lý công		75.89	79.68	77.84
	Tổng		81.05	78.46	79.32
Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại		72.16	73.35	73.21
	Thương mại điện tử		74.33	75.35	75.03
	Tổng		73.09	73.72	73.61
Tổng cộng			78.03	75.80	76.26

Từ bảng kết quả trên, dễ dàng thấy được các khoa quan sát đều đáp ứng sự mong đợi theo giới tính của sinh viên trên 70%. Tỷ lệ hài lòng này sử dụng giá trị khoảng cách 0.8 để quy đổi có thể hiểu sinh viên hài lòng với chất lượng dịch vụ giáo dục công hiện nay của Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng. Trong đó, tỷ lệ đáp ứng mong đợi của sinh viên nam là 78.03%, nữ là 75.08% không có sự chênh lệch về mặt giới tính nên tỷ lệ hài lòng chung là 76.26%.

b. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo dân tộc

Bảng 2.22 Kết quả đánh giá Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo dân tộc

Khoa	Giới tính		Kinh	Khác	Tổng
	Chuyên ngành				
Du lịch	Quản trị khách sạn		78.39	75.00	78.34
	Quản trị kinh doanh du lịch		75.49	-	75.49
	Quản trị lễ hội và sự kiện		73.50	95.00	73.81
	Tổng		76.35	81.67	76.39

Kinh tế	Kinh tế đầu tư	79.27	-	79.27
	Kinh tế lao động	86.00	-	86.00
	Kinh tế phát triển	79.49	82.20	79.57
	Kinh tế và quản lý công	77.57	82.50	77.84
	Tổng	79.24	82.29	79.32
Thương mại điện tử	Quản trị Kinh doanh thương mại	73.21	-	73.21
	Thương mại điện tử	75.03	-	75.03
	Tổng	73.61	-	73.61
Tổng cộng		76.20	82.10	76.26

Dễ dàng quan sát được kết quả từ bảng trên, tỷ lệ đáp ứng mong đợi của sinh viên dân tộc khác là 82.10% cao hơn so với sinh viên dân tộc Kinh là 76.20%. Vì số quan sát sinh viên là dân tộc khác rất nhỏ nên tỷ lệ đáp ứng mong đợi chung là 76.26%. Từ tỷ lệ đáp ứng mong đợi của sinh viên dân tộc khác cho thấy Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng đã có những quan tâm, tạo điều kiện tích cực đến nhiều mặt đời sống của các sinh viên dân tộc thiểu số tham gia học tập tại Trường.

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

Dựa vào kết quả nghiên cứu, một số giải pháp đề xuất nhằm nâng cao dịch vụ giáo dục công tại Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng.

3.1 Giải pháp nâng cao Tiếp cận dịch vụ giáo dục

Thứ nhất, đối với nhóm tiêu chí Tiếp cận dịch vụ giáo dục công, kết quả nghiên cứu cho thấy khi người học nắm rõ các thông tin thì sẽ dễ dàng tiếp cận dịch vụ giáo dục hơn. Nhà trường cần tăng cường cung cấp thông tin cho người học biết bằng nhiều hình thức đa phương tiện tránh những thông tin sai lệch, không kịp thời ảnh hưởng đến hiệu quả công tác giáo dục đào tạo.

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

Thứ hai, đối với nhóm tiêu chí Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học, yếu tố “ Hệ thống công nghệ thông tin” đóng vai trò quan trọng nhất. Đặc biệt đáng chú ý là hệ thống Wifi, điều này hoàn toàn phù hợp nhằm đáp ứng nhu cầu thông tin của người học hiện nay. Đối với tình huống này Nhà trường cần kiểm tra nâng cấp, thêm mới trang thiết bị truyền phát tín hiệu cũng như hệ thống máy chủ sever khi số lượng người dùng ngày càng tăng cao.

3.3 Giải pháp nâng cao Môi trường giáo dục

Thứ ba, đối với nhóm tiêu chí Môi trường đào tạo, để Nhà trường phát triển bền vững các mối quan hệ giữa người học và người làm công tác giáo dục cần được gắn kết khăng khít, từ đó tạo dựng một môi trường giáo dục thân thiện và đoàn kết. Muốn có được kết quả như vậy, Nhà trường cần tăng cường các hoạt động giao lưu giữa cán bộ, nhân viên với sinh viên, tạo dựng không khí hòa hợp, thoải mái, rút ngắn khoảng cách giữa sinh viên và Nhà trường.

3.4 Giải pháp nâng cao chất lượng Hoạt động giáo dục

Thứ tư, đối với nhóm tiêu chí Hoạt động giáo dục, Nhà trường cần tăng cường các hoạt động giao lưu giữa sinh viên và doanh nghiệp tránh xa rời thực tiễn cũng như các hoạt động giao lưu học thuật, phát triển kỹ năng mềm, các môn học thực hành và nâng cao hiệu quả làm việc nhóm. Từ đó, giúp sinh viên hoàn thiện bản thân ngay từ ghế nhà trường, nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường lao động trong tình hình nền kinh tế hội nhập quốc tế hiện tại.

3.5 Giải pháp nâng cao Kết quả học tập

Cuối cùng, đối với nhóm Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân, như cũng đã đề cập ở nhóm thứ tư Hoạt động giáo dục, Nhà trường cũng nên đưa vào chương trình giảng dạy kèm theo các dẫn chứng cụ thể hơn, tăng cường các đầu sách kinh doanh, phát triển kỹ năng và tổ chức các lớp giao lưu giải quyết vấn đề.

3.6 Bài học kinh nghiệm

Thứ nhất, thời gian thực hiện báo cáo còn ngắn nên số lượng phiếu phát ra chưa thu về được như mong đợi. Bên cạnh đó, việc tiếp cận sinh viên để phát phiếu hỏi còn gặp nhiều khó khăn do đặc thù đang trong kỳ thi kết thúc học phần học kì I năm học 2019-2020 và dịp Lễ cuối năm. 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.

Thứ hai, do lần đầu thực hiện báo cáo Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công nên còn nhiều khó khăn trong triển khai thực hiện. Do đó cần có 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.

Từ những kinh nghiệm trên, trong lần thực hiện báo cáo tiếp theo Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng sẽ khắc phục và hoàn thiện những hạn chế còn tồn tại./.

HIỆU TRƯỞNG

Nơi nhận:

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

Phụ lục 1: Bảng khảo sát

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC

ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động dạy và học, đáp ứng nhu cầu của người dân, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng tổ chức khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường. Những ý kiến quý báu của Anh/Chị sẽ giúp chúng tôi tìm ra các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Xin trân trọng cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	b) Năm sinh:	c) Dân tộc:
d) Đang học:	1. Năm thứ nhất	2. Năm thứ hai
	3. Năm thứ ba	4. Năm thứ tư
	5. Năm thứ năm	6. Khác (ghi rõ):
e) Khoa Anh/Chị đang học:	1. Tên: Trường Đại học Kinh tế	2. Thành phố: Đà Nẵng
	3. Ngành học:	4. Khoa:

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Anh/Chị **hài lòng như thế nào** đối với các dịch vụ giáo dục ở trường mình đang học?
(mỗi vấn đề khoanh tròn chỉ vào 1 chữ số phù hợp).

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục					

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời	5	4	3	2	1
2	Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	5	4	3	2	1
3	Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp	5	4	3	2	1
4	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) tốt	5	4	3	2	1
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học					
5	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, quạt điện, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
6	Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...) hỗ trợ tốt công tác đào tạo	5	4	3	2	1
7	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị, thời gian phục vụ	5	4	3	2	1
8	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
C	Môi trường đào tạo					
9	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	5	4	3	2	1
10	Môi quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...	5	4	3	2	1
11	Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho sinh viên	5	4	3	2	1

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
12	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	5	4	3	2	1
13	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
D	Hoạt động giáo dục					
14	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	5	4	3	2	1
15	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực,...cho sinh viên	5	4	3	2	1
16	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, khách quan	5	4	3	2	1
17	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	5	4	3	2	1
E	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân					
18	Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	5	4	3	2	1
19	Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	5	4	3	2	1
20	Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	5	4	3	2	1
21	Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	5	4	3	2	1

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
22	Anh/Chị thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; tôn trọng quyền con người	5	4	3	2	1
F	Đánh giá chung					
23	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Anh/Chị trước khi đi học? (điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của bản thân)					
G	Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục					
24	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
25	Cơ sở vật chất:					
26	Môi trường giáo dục:					
27	Hoạt động giáo dục:					

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
28	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân:					

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!

Phụ lục 2: Kết xuất dữ liệu

Bảng 1 Mô tả theo giới tính

Count of GIOITINH	Column Labels		Grand Total
	1	2	
Row Labels			
Du lịch	52	310	362
Quản trị khách sạn	30	125	155
Quản trị kinh doanh du lịch	12	126	138
Quản trị lễ hội và sự kiện	10	59	69
Kinh tế	91	184	275
Kinh tế đầu tư	13	43	56
Kinh tế lao động	1	1	2
Kinh tế phát triển	59	121	180
Kinh tế và quản lý công	18	19	37
Thương mại điện tử	56	281	337
Quản trị Kinh doanh thương mại	32	230	262
Thương mại điện tử	24	51	75
Grand Total	199	775	974

Bảng 2 Mô tả theo dân tộc

Count of CDANTOC	Column Labels		Grand Total
	Khác	Kinh	
Row Labels			
Du lịch	3	359	362
Quản trị khách sạn	2	153	155
Quản trị kinh doanh du lịch		138	138
Quản trị lễ hội và sự kiện	1	68	69
Kinh tế	7	268	275
Kinh tế đầu tư		56	56
Kinh tế lao động		2	2
Kinh tế phát triển	5	175	180
Kinh tế và quản lý công	2	35	37
Thương mại điện tử		337	337
Quản trị Kinh doanh thương mại		262	262
Thương mại điện tử		75	75
Grand Total	10	964	974

Bảng 3 Mô tả theo sinh viên đang học năm

Count of DANHCHIDAN Row Labels	Column Labels				Grand Total
	1	2	3	4	
Du lịch	47	126	106	83	362
Quản trị khách sạn	21	29	38	67	155
Quản trị kinh doanh du lịch	26	44	60	8	138
Quản trị lễ hội và sự kiện		53	8	8	69
Kinh tế	68	93	64	50	275
Kinh tế đầu tư	2	11	30	13	56
Kinh tế lao động		1		1	2
Kinh tế phát triển	66	76	17	21	180
Kinh tế và quản lý công		5	17	15	37
Thương mại điện tử	133	71	64	69	337
Quản trị Kinh doanh thương mại	100	30	64	68	262
Thương mại điện tử	33	41		1	75
Grand Total	248	290	234	202	974

Bảng 4 Điểm hài lòng lĩnh vực theo giới tính

Column Labels	Average of A		Average of B		Average of C		Average of D		Average of E		Total Average of A	Total Average of B	Total Average of C	Total Average of D	Total Average of E
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2					
Du lịch	3.61	3.77	3.55	3.60	3.89	3.80	3.79	3.76	3.79	3.76	3.74	3.60	3.81	3.77	3.76
Quản trị khách sạn	3.78	3.87	3.61	3.62	3.94	3.84	3.92	3.85	3.85	3.79	3.85	3.61	3.86	3.86	3.80
Quản trị kinh doanh du lịch	3.42	3.72	3.83	3.59	4.07	3.82	3.79	3.76	3.83	3.78	3.69	3.61	3.84	3.76	3.78
Quản trị lễ hội và sự kiện	3.33	3.64	3.05	3.62	3.52	3.67	3.40	3.57	3.58	3.65	3.59	3.54	3.65	3.55	3.64
Kinh tế	3.95	3.82	3.69	3.71	4.02	3.87	3.78	3.64	3.82	3.66	3.87	3.71	3.92	3.69	3.71
Kinh tế đầu tư	4.23	3.92	4.00	3.97	4.20	3.99	3.96	3.77	3.89	3.83	3.99	3.97	4.04	3.82	3.85
Kinh tế lao động	4.75	4.25	4.00	4.25	4.60	4.40	4.50	4.50	4.20	3.60	4.50	4.13	4.50	4.50	3.90
Kinh tế phát triển	3.95	3.80	3.62	3.63	4.03	3.85	3.71	3.60	3.78	3.60	3.85	3.63	3.91	3.63	3.66
Kinh tế và quản lý công	3.71	3.75	3.67	3.67	3.84	3.64	3.82	3.58	3.87	3.63	3.73	3.67	3.74	3.70	3.75
Thương mại điện tử	3.75	3.65	3.62	3.54	3.83	3.77	3.67	3.66	3.79	3.70	3.67	3.56	3.78	3.66	3.71
Quản trị Kinh doanh thương mại	3.67	3.65	3.41	3.52	3.74	3.73	3.54	3.62	3.73	3.68	3.65	3.50	3.73	3.61	3.69
Thương mại điện tử	3.86	3.67	3.91	3.66	3.94	3.95	3.83	3.82	3.87	3.77	3.73	3.74	3.95	3.83	3.80
Grand Total	3.81	3.74	3.63	3.61	3.93	3.81	3.75	3.70	3.80	3.71	3.75	3.61	3.83	3.71	3.73

Bảng 5 Điểm hài lòng lĩnh vực theo dân tộc

Row Labels	Column Labels										Total Average of A	Total Average of B	Total Average of C	Total Average of D	Total Average of E
	Average of A		Average of B		Average of C		Average of D		Average of E						
	Khác	Kinh	Khác	Kinh	Khác	Kinh	Khác	Kinh	Khác	Kinh					
Du lịch	4.17	3.74	3.75	3.60	3.93	3.81	3.92	3.76	4.07	3.76	3.74	3.60	3.81	3.77	3.76
Quản trị khách sạn	3.75	3.86	3.88	3.61	3.90	3.86	4.13	3.86	4.00	3.80	3.85	3.61	3.86	3.86	3.80
Quản trị kinh doanh du lịch		3.69		3.61		3.84		3.76		3.78	3.69	3.61	3.84	3.76	3.78
Quản trị lễ hội và sự kiện	5.00	3.57	3.50	3.54	4.00	3.64	3.50	3.55	4.20	3.63	3.59	3.54	3.65	3.55	3.64
Kinh tế	3.71	3.87	3.64	3.71	3.89	3.92	3.50	3.69	3.74	3.71	3.87	3.71	3.92	3.69	3.71
Kinh tế đầu tư		3.99		3.97		4.04		3.82		3.85	3.99	3.97	4.04	3.82	3.85
Kinh tế lao động		4.50		4.13		4.50		4.50		3.90	4.50	4.13	4.50	4.50	3.90
Kinh tế phát triển	3.65	3.85	3.45	3.63	3.96	3.91	3.40	3.64	3.84	3.66	3.85	3.63	3.91	3.63	3.66
Kinh tế và quản lý công	3.88	3.72	4.13	3.64	3.70	3.74	3.75	3.69	3.50	3.76	3.73	3.67	3.74	3.70	3.75
Thương mại điện tử		3.67		3.56		3.78		3.66		3.71	3.67	3.56	3.78	3.66	3.71
Quản trị Kinh doanh thương mại		3.65		3.50		3.73		3.61		3.69	3.65	3.50	3.73	3.61	3.69
Thương mại điện tử		3.73		3.74		3.95		3.83		3.80	3.73	3.74	3.95	3.83	3.80
Grand Total	3.85	3.75	3.68	3.61	3.90	3.83	3.63	3.71	3.84	3.73	3.75	3.61	3.83	3.71	3.73

Bảng 6 Điểm hài lòng chung theo giới tính

Average of ĐHLĐT	Column Labels		Grand Total
	1	2	
Row Labels			
Du lịch	3.74	3.74	3.74
Quản trị khách sạn	3.83	3.80	3.80
Quản trị kinh doanh du lịch	3.80	3.74	3.75
Quản trị lễ hội và sự kiện	3.39	3.63	3.60
Kinh tế	3.86	3.74	3.78
Kinh tế đầu tư	4.06	3.90	3.93
Kinh tế lao động	4.41	4.18	4.30
Kinh tế phát triển	3.83	3.70	3.74
Kinh tế và quản lý công	3.79	3.65	3.72
Thương mại điện tử	3.74	3.67	3.68
Quản trị Kinh doanh thương mại	3.63	3.65	3.64
Thương mại điện tử	3.88	3.78	3.81
Grand Total	3.79	3.72	3.73

Bảng 7 Điểm hài lòng chung theo dân tộc

Average of ĐHLĐT	Column Labels		Grand Total
	Khác	Kinh	
Row Labels			
Du lịch	3.97	3.74	3.74
Quản trị khách sạn	3.93	3.80	3.80
Quản trị kinh doanh du lịch		3.75	3.75
Quản trị lễ hội và sự kiện	4.05	3.59	3.60
Kinh tế	3.71	3.78	3.78
Kinh tế đầu tư		3.93	3.93
Kinh tế lao động		4.30	4.30
Kinh tế phát triển	3.68	3.74	3.74
Kinh tế và quản lý công	3.77	3.72	3.72
Thương mại điện tử		3.68	3.68
Quản trị Kinh doanh thương mại		3.64	3.64
Thương mại điện tử		3.81	3.81
Grand Total	3.79	3.73	3.73

Bảng 8 Tỷ lệ hài lòng chung theo giới tính

Average of TLHL	Column Labels		Grand Total
	1	2	
Du lịch	64.86	62.93	63.21
Quản trị khách sạn	68.48	66.51	66.89
Quản trị kinh doanh du lịch	69.32	61.83	62.48
Quản trị lễ hội và sự kiện	48.64	57.70	56.39
Kinh tế	66.28	60.62	62.50
Kinh tế đầu tư	75.87	69.45	70.94
Kinh tế lao động	90.91	81.82	86.36
Kinh tế phát triển	63.87	58.23	60.08
Kinh tế và quản lý công	65.91	54.78	60.20
Thương mại điện tử	61.28	59.58	59.86
Quản trị Kinh doanh thương mại	55.26	58.24	57.88
Thương mại điện tử	69.32	65.60	66.79
Grand Total	64.50	61.17	61.85

Bảng 9 Tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc

Average of TLHL	Column Labels		Grand Total
	Khác	Kinh	
Du lịch	84.85	63.03	63.21
Quản trị khách sạn	86.36	66.64	66.89
Quản trị kinh doanh du lịch		62.48	62.48
Quản trị lễ hội và sự kiện	81.82	56.02	56.39
Kinh tế	57.79	62.62	62.50
Kinh tế đầu tư		70.94	70.94
Kinh tế lao động		86.36	86.36
Kinh tế phát triển	55.45	60.21	60.08
Kinh tế và quản lý công	63.64	60.00	60.20
Thương mại điện tử		59.86	59.86
Quản trị Kinh doanh thương mại		57.88	57.88
Thương mại điện tử		66.79	66.79
Grand Total	65.91	61.81	61.85

Bảng 10 Tần số hài lòng toàn diện theo giới tính

Count of TLHL	Column Labels		Grand Total
	1	2	
Row Labels			
Du lịch	7	12	19
Quản trị khách sạn	6	10	16
Quản trị Kinh doanh du lịch	1	2	3
Kinh tế	5	14	19
Kinh tế đầu tư	3	4	7
Kinh tế phát triển	1	9	10
Kinh tế và quản lý công	1	1	2
Thương mại điện tử	8	28	36
Quản trị Kinh doanh thương mại	2	20	22
Thương mại điện tử	6	8	14
Grand Total	20	54	74

Bảng 11 Tần số hài lòng chung theo dân tộc

Count of TLHL	Column Labels	
	Kinh	Grand Total
Row Labels		
Du lịch	19	19
Quản trị khách sạn	16	16
Quản trị Kinh doanh du lịch	3	3
Kinh tế	19	19
Kinh tế đầu tư	7	7
Kinh tế phát triển	10	10
Kinh tế và quản lý công	2	2
Thương mại điện tử	36	36
Quản trị Kinh doanh thương mại	22	22
Thương mại điện tử	14	14
Grand Total	74	74

Bảng 12 Tỷ lệ đáp ứng mong đợi theo giới

Average of CAU23NHATR	Column Labels		Grand
Row Labels	1	2	Total
Du lịch	78.04	76.11	76.39
Quản trị khách sạn	80.70	77.78	78.34
Quản trị kinh doanh du lịch	78.58	75.19	75.49
Quản trị lễ hội và sự kiện	69.40	74.56	73.81
Kinh tế	81.05	78.46	79.32
Kinh tế đầu tư	82.38	78.33	79.27
Kinh tế lao động	85.00	87.00	86.00
Kinh tế phát triển	82.27	78.25	79.57
Kinh tế và quản lý công	75.89	79.68	77.84
Thương mại điện tử	73.09	73.72	73.61
Quản trị Kinh doanh thương mại	72.16	73.35	73.21
Thương mại điện tử	74.33	75.35	75.03
Grand Total	78.03	75.80	76.26

Bảng 13 Tỷ lệ đáp ứng mong đợi theo dân tộc

Average of CAU23NHATR	Column Labels		Grand
Row Labels	Khác	Kinh	Total
Du lịch	81.67	76.35	76.39
Quản trị khách sạn	75.00	78.39	78.34
Quản trị kinh doanh du lịch		75.49	75.49
Quản trị lễ hội và sự kiện	95.00	73.50	73.81
Kinh tế	82.29	79.24	79.32
Kinh tế đầu tư		79.27	79.27
Kinh tế lao động		86.00	86.00
Kinh tế phát triển	82.20	79.49	79.57
Kinh tế và quản lý công	82.50	77.57	77.84
Thương mại điện tử		73.61	73.61
Quản trị Kinh doanh thương mại		73.21	73.21
Thương mại điện tử		75.03	75.03
Grand Total	82.10	76.20	76.26

Bảng 14 Bảng tổng hợp đề xuất giải pháp nâng cao Tiếp cận dịch vụ giáo dục của sinh viên

Khoa Mã đề xuất	Du lịch		Kinh tế		Thương mại điện tử		Tổng	
	Tần số	Tỷ lệ (%)	Tần số	Tỷ lệ (%)	Tần số	Tỷ lệ (%)	Tổng tần số	Tổng tỷ lệ (%)
1	3	9.09		0.00	1	3.03	4	12.12
2	8	24.24	6	18.18	5	15.15	19	57.58
3	1	3.03		0.00		0.00	1	3.03
4	2	6.06	4	12.12	3	9.09	9	27.27
Tổng	14	42.42	10	30.30	9	27.27	33	100.00

Bảng 15 Bảng tổng hợp đề xuất giải pháp nâng cao Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

Khoa Mã đề xuất	Du lịch		Kinh tế		Thương mại điện tử		Tổng	
	Tần số	Tỷ lệ (%)	Tần số	Tỷ lệ (%)	Tần số	Tỷ lệ (%)	Tổng tần số	Tổng tỷ lệ (%)
1	6	1.99	8	2.65	10	3.31	24	7.95
2	1	0.33	1	0.33	2	0.66	4	1.32
3	1	0.33	1	0.33	5	1.66	7	2.32
4	2	0.66		0.00		0.00	2	0.66
5	6	1.99	10	3.31	1	0.33	17	5.63
6	32	10.60	52	17.22	56	18.54	140	46.36
7	12	3.97	14	4.64	19	6.29	45	14.90
8	3	0.99	3	0.99	1	0.33	7	2.32
9	1	0.33		0.00	2	0.66	3	0.99
10	1	0.33	4	1.32	1	0.33	6	1.99
11	1	0.33		0.00	2	0.66	3	0.99
12	8	2.65	11	3.64	13	4.30	32	10.60

13		0.00	3	0.99	3	0.99	6	1.99
14	1	0.33	3	0.99	1	0.33	5	1.66
15		0.00		0.00	1	0.33	1	0.33
Tổng	75	24.83	110	36.42	117	38.74	302	100.00

Bảng 16 Bảng tổng hợp đề xuất giải pháp nâng cao Môi trường giáo dục

Mã đề xuất \ Khoa	Du lịch		Kinh tế		Thương mại điện tử		Tổng	
	Tần số	Tỷ lệ (%)	Tần số	Tỷ lệ (%)	Tần số	Tỷ lệ (%)	Tổng tần số	Tổng tỷ lệ (%)
1	2	7.69	1	3.85	3	11.54	6	23.08
2	4	15.38	2	7.69	5	19.23	11	42.31
3	1	3.85	1	3.85		0.00	2	7.69
4	3	11.54	2	7.69	2	7.69	7	26.92
Tổng	10	38.46	6	23.08	10	38.46	26	100.00

Bảng 17 Bảng tổng hợp đề xuất giải pháp nâng cao Hoạt động giáo dục

Mã đề xuất \ Khoa	Du lịch		Kinh tế		Thương mại điện tử		Tổng	
	Tần số	Tỷ lệ (%)	Tần số	Tỷ lệ (%)	Tần số	Tỷ lệ (%)	Tổng tần số	Tổng tỷ lệ (%)
1	10	19.61	12	23.53	9	17.65	31	60.78
2	2	3.92		0.00		0.00	2	3.92
3		0.00	2	3.92	4	7.84	6	11.76
4	1	1.96	5	9.80	6	11.76	12	23.53
Tổng	13	25.49	19	37.25	19	37.25	51	100.00

Bảng 18 Bảng tổng hợp đề xuất giải pháp nâng cao Kết quả học tập

Mã đề xuất \ Khoa	Kinh tế		Thương mại điện tử		Tổng	
	Tần số	Tỷ lệ (%)	Tần số	Tỷ lệ (%)	Tần số	Tổng tỷ lệ (%)
1	1	14.29	4	57.14	5	71.43
2		0.00	1	14.29	1	14.29
3		0.00	1	14.29	1	14.29
Tổng	1	14.29	6	85.71	7	100.00

Bảng 19 Tổng hợp mã đề xuất

Đề xuất biện pháp Tiếp cận dịch vụ giáo dục	Mã đề xuất
Nâng mức học bổng tương ứng với điểm số	1
Giảm học phí	2
Tăng thời gian tiếp Sinh viên tại Phòng CTSV	3
Cung cấp thông tin đa kênh (để sinh viên nhận kịp thời)	4
Đề xuất biện pháp Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	Mã đề xuất
Nâng cấp, thêm mới máy chiếu	1
Nâng cấp, thêm mới loa	2
Nâng cấp, thêm mới điều hòa	3
Nâng cấp, thêm mới hệ thống nước uống	4
Nâng cấp Khu Giảng đường (A,G)	5
Nâng cấp hệ thống wifi	6
Nâng cấp, làm thêm máy che nhà để xe sinh viên	7
Nâng cấp, đồng bộ, thêm mới bàn ghế	8
Thêm mới phòng nghỉ trưa cho sinh viên	9
Nâng cấp thư viện	10
Nâng cấp, thêm mới phòng tự học, phòng máy	11
Nâng cấp máy chủ server, hệ thống đăng kí tín chỉ, hệ thống elearning	12
Nâng cấp nhà đa năng, sân bóng	13
Nâng cấp, thêm mới Camera ký túc xá	14
Nâng cấp đường trước Khu A	15
Đề xuất biện pháp Môi trường đào tạo	Mã đề xuất
Hạn chế tiếng ồn	1
Nâng cao thái độ phục vụ nhân viên	2
Tăng cường hoạt động lấy ý kiến phản hồi	3

Tăng cường hoạt động giao lưu giữa cán bộ, nhân viên nhà trường với sinh viên	4
Đề xuất biện pháp Hoạt động giáo dục	Mã đề xuất
Tăng cường, cải thiện: thực hành, làm việc nhóm	1
Tăng cường hoạt động bồi dưỡng ngoại ngữ cho sinh viên	2
Tăng cường các hoạt động học thuật, kỹ năng mềm	3
Tăng cường giao lưu, gặp gỡ doanh nghiệp	4
Đề xuất biện pháp Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân	Mã đề xuất
Tăng cường giao lưu với các chuyên gia phát triển kỹ năng	1
Giảng dạy kèm dẫn chứng cụ thể	2
tăng cường đầu sách kinh doanh, phát triển kỹ năng	3