

Số: 219/ĐHCT-KHTH

Cần Thơ, ngày 11 tháng 02 năm 2020

V/v báo cáo kết quả điều tra sự hài lòng  
của người dân đối với dịch vụ giáo dục  
công năm 2019 của Trường ĐHCT

Kính gửi: Bộ Giáo dục và Đào tạo

## **I. Quá trình tổ chức và cách thức thực hiện điều tra**

Thực hiện Kế hoạch thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” được ban hành theo Quyết định số 1603/QĐ-BGDĐT ngày 10/5/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo (GD&ĐT); Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11/7/2017 của Bộ GD&ĐT ban hành Bộ công cụ khảo sát và tài liệu Hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công; Kế hoạch số 1954/SGDĐT-TCCB ngày 30/7/2019 của Ủy ban Nhân dân thành phố Cần Thơ về việc Hướng dẫn thực hiện Kế hoạch tổ chức điều tra sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trên địa bàn thành phố Cần Thơ năm 2019, Trường Đại học Cần Thơ (ĐHCT) đã ban hành kế hoạch số 1766/ĐHCT-KHTH ngày 13/8/2019 về việc thực hiện công tác điều tra sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019 trong đó thành lập Tổ công tác điều tra sự hài lòng của sinh viên (SV) Trường ĐHCT (Tổ công tác) gồm 8 thành viên do Hiệu trưởng làm Tổ trưởng và xác định rõ các mốc thời gian, các nội dung công việc và trách nhiệm thực hiện công việc khảo sát với sự phối hợp của Sở GD&ĐT thành phố Cần Thơ.

Công tác điều tra sự hài lòng của SV Trường ĐHCT đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường diễn ra từ ngày 19/8/2019 đến ngày 29/8/2019 trên phiếu giấy gồm các nội dung dành cho sinh viên Cao đẳng Sư phạm - Đại học (Ban hành kèm theo Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11/7/2017) trước khi được Sở GD&ĐT thành phố Cần Thơ mã hóa, nhập và xử lý số liệu sau ngày 03/9/2019.

Đối tượng tham gia là các SV đang theo học các ngành đào tạo giáo viên tại Trường. Việc hướng dẫn và khảo sát được tiến hành tại các đơn vị đào tạo do các giảng viên, cố vấn học tập, và cán bộ quản lý được phân công trách nhiệm thực hiện, có sự giám sát của đại diện Tổ công tác Trường ĐHCT và cán bộ của Trung tâm Quản lý Chất lượng của nhà trường.

Báo cáo này dựa trên các số liệu do Sở GD&ĐT thành phố Cần Thơ cung cấp cho Tổ công tác Trường ĐHCT vào ngày 10/02/2020 (chi tiết xem tại Phụ lục).

## **II. Tóm tắt kết quả điều tra**

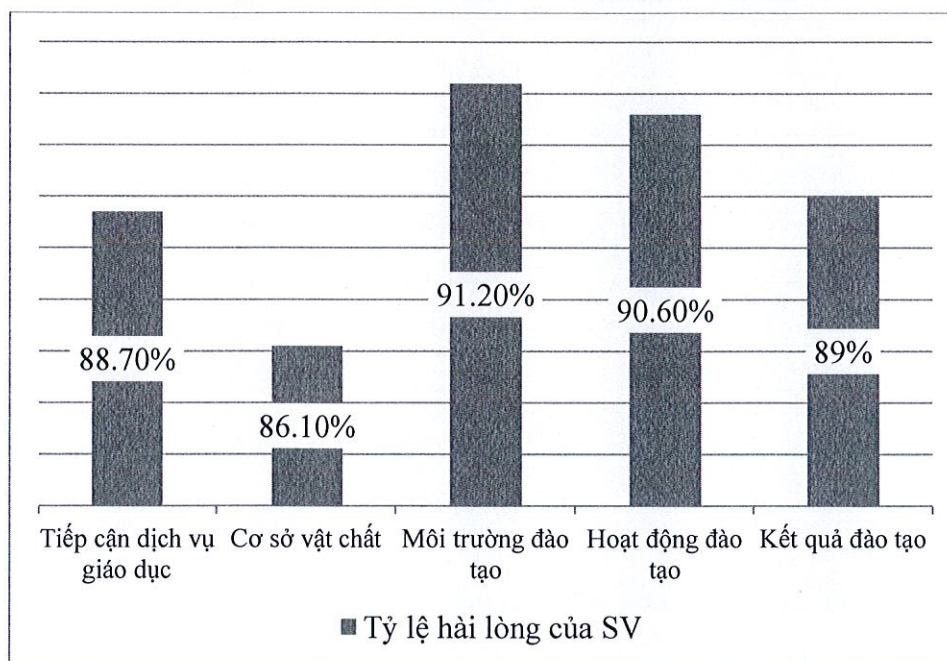
- Tổng số SV tham gia khảo sát: 1000 SV từ 4 đơn vị (gồm 690 SV Khoa Sư phạm, 171 SV Khoa Ngoại ngữ, 75 SV Bộ môn Giáo dục Thể chất và 64 SV Khoa Khoa học Chính trị), trong đó có 650 SV nữ (chiếm tỷ lệ 65%) và 350 SV nam (chiếm

tỷ lệ 35%). Số SV là người dân tộc Kinh là 937 người (chiếm tỷ lệ 93,7%); dân tộc Khmer là 39 người (chiếm tỷ lệ 3,9%); và dân tộc Hoa là 24 người (chiếm tỷ lệ 2,4%).

- Tổng số giảng viên và cán bộ hỗ trợ điều tra: 15 giảng viên và cán bộ từ 4 đơn vị (gồm 9 GV/CB Khoa Sư phạm, 4 GV/CB Khoa Ngoại ngữ, 1 CB Bộ môn Giáo dục Thể chất và 1 GV Khoa Khoa học Chính trị).

- **Tỷ lệ hài lòng chung** (tổng tỷ lệ mức 4 và mức 5) của SV đối với dịch vụ giáo dục công của Trường ĐHCT: **94,50%**; tỷ lệ **không hài lòng** (tổng tỷ lệ mức 1 và mức 2) là 0,7%; và **tỷ lệ phân vân** là 4,8% (câu 26).

- Tỷ lệ hài lòng của SV đối với 5 lĩnh vực điều tra cụ thể gồm: (A) *Tiếp cận dịch vụ giáo dục*, (B) *Cơ sở vật chất*, (C) *Môi trường đào tạo*, (D) *Hoạt động đào tạo*, và (E) *Kết quả đào tạo* lần lượt là 88,7%, 86,1%, 91,2%, 90,6% và 89% như trình bày tại Hình 1.



Hình 1: Tỷ lệ hài lòng của SV Trường ĐHCT đối với Tiếp cận dịch vụ giáo dục, Cơ sở vật chất, Môi trường đào tạo, Hoạt động đào tạo, và Kết quả đào tạo của nhà trường

Kết quả điều tra cho thấy SV Trường ĐHCT có mức độ hài lòng cao nhất về “Môi trường đào tạo” và “Hoạt động đào tạo” của nhà trường (đều đạt tỷ lệ trên 90%). “Kết quả đào tạo” của nhà trường đứng thứ 3 trong 5 lĩnh vực điều tra về mức độ hài lòng với tỷ lệ hài lòng đạt 89%, sau đó là “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” với tỷ lệ hài lòng đạt 88,7%, và “Cơ sở vật chất” đứng thứ 5 với tỷ lệ 86,1%. Kết quả này minh chứng cho chất lượng đào tạo của Trường ĐHCT đã được khẳng định trong nhiều năm qua. Tuy nhiên, nhà trường cần nỗ lực hơn nữa trong việc cải thiện các điều kiện về cơ sở vật chất và trang thiết bị để có được sự hài lòng cao hơn nữa từ các SV của mình.

Có 6 nội dung thuộc 5 lĩnh vực điều tra nêu trên nhận được tỷ lệ hài lòng (tổng tỷ lệ mức 4 và mức 5) cao trên 90% như được trình bày trong Bảng 1 (chi tiết xem tại Phụ lục).

**Bảng 1: Các nội dung khảo sát nhận được tỷ lệ hài lòng (mức 4 và 5) trên 90%**

| Nội dung khảo sát  | Tỷ lệ % mức độ hài lòng |       |       |       |       |
|--|-------------------------|-------|-------|-------|-------|
|  | Mức 1                   | Mức 2 | Mức 3 | Mức 4 | Mức 5 |
| 1. “Việc cung cấp thông tin của nhà trường về tuyển sinh và nhập học” (câu 1)  | 1%                      | 0,2%  | 1,2%  | 56,9% | 40,7% |
| 2. “Thư viện của trường (số lượng chỗ ngồi, số lượng, chất lượng sách/tài liệu tham khảo, giờ phục vụ...” (câu 9)  | 0,5%                    | 1,6%  | 3,5%  | 45,9% | 48,5% |
| 3. “Môi trường tự nhiên (không khí, cây xanh... ở trường” (câu 11)   | 0,3%                    | 1,4%  | 4,6%  | 54,6% | 39,1% |
| 4. “Các thủ tục hành chính (thủ tục nhập học, đăng ký môn học ...) của trường” (câu 2)   | 0,7%                    | 1,5%  | 4,9%  | 62,1% | 30,8% |
| 5. “Các chính sách hỗ trợ cho đối tượng đặc biệt ở nhà trường (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v... theo quy định của Nhà nước)” (câu 4) | 1%                      | 1%    | 6,3%  | 57,8% | 33,9% |
| 6. “Mức thu học phí và các khoản thu khác hiện nay của nhà trường” (câu 3)   | 1%                      | 1,7%  | 7,2%  | 53,3% | 36,8% |

**Ghi chú:** Mức độ 1: Rất không hài lòng; Mức độ 2: Không hài lòng; Mức độ 3: Phân vân; Mức độ 4: Hài lòng; Mức độ 5: Rất hài lòng

Trong các nội dung điều tra nhận được tỷ lệ hài lòng cao trên 90%, có 4 nội dung thuộc lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” (các câu 1, 2, 3, và 4 với tỷ lệ hài lòng lần lượt là 97,6%, 92,9%, 90,1% và 91,7%), 1 nội dung thuộc lĩnh vực “Cơ sở vật chất” (câu 9, đạt tỷ lệ 94,4%) và 1 nội dung thuộc lĩnh vực “Môi trường đào tạo” (câu 11, đạt tỷ lệ 93,7%). Như vậy, về tổng thể, lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” xếp thứ 4 trong 5 lĩnh vực được điều tra với tỷ lệ hài lòng đạt 88,7% (Hình 1), tuy nhiên tất cả các nội dung liên quan đến lĩnh vực này đều đạt tỷ lệ hài lòng trên 90% và lĩnh vực này có nội dung đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất là 97,6% (câu 1).

Chỉ có 4 nội dung điều tra nhận được tỷ lệ hài lòng dưới 80% như được trình bày trong Bảng 2 (chi tiết xem tại Phụ lục).

Kết quả thống kê tại Bảng 2 cho thấy “hệ thống phòng học, giảng đường, phòng chức năng, khu hoạt động thể thao - văn hoá của trường” (câu 6) nhận được tỷ lệ hài lòng là 78,9%; “khu ký túc xá dành cho sinh viên của trường” (câu 7) đạt tỷ lệ hài lòng là 67,7%; “tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh trường” (câu 12) có tỷ lệ hài lòng là 75,8%; “việc cung cấp các thông tin về nghề nghiệp và cơ hội việc làm của trường” (câu 19) có tỷ lệ hài lòng là 77,8%.

Nguyên nhân dẫn đến các nội dung được trình bày trong Bảng 2 đạt tỷ lệ hài lòng dưới 80% rất có thể là các SV tham gia khảo sát không sử dụng các dịch vụ được khảo

sát (như là dịch vụ ký túc xá) hoặc các SV chưa nắm được hết các nội dung được khảo sát (như là tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh trường), như có thể thấy thông qua tỷ lệ phân vân đối với các nội dung được khảo sát này (lần lượt là 26,1% (câu 7), 17% (câu 12); và 17,4% (câu 19)).

**Bảng 2: Các nội dung khảo sát nhận được tỷ lệ hài lòng (mức 4 và 5) dưới 80%**

| Nội dung khảo sát  | Tỷ lệ % mức độ hài lòng |       |       |       |       |
|--|-------------------------|-------|-------|-------|-------|
|  | Mức 1                   | Mức 2 | Mức 3 | Mức 4 | Mức 5 |
| 1. “Hệ thống phòng học, giảng đường, phòng chức năng, khu hoạt động thể thao - văn hoá (diện tích, âm thanh, ánh sáng, nhiệt độ, vệ sinh) ở trường” (câu 6)  | 0,3%                    | 7,2%  | 13,6% | 56,6% | 22,3% |
| 2. “Khu ký túc xá dành cho sinh viên của trường” (câu 7)   | 0,9%                    | 5,3%  | 26,1% | 51,2% | 16,5% |
| 3. “Tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh trường” (câu 12)  | 0,8%                    | 6,4%  | 17%   | 51,7% | 24,1% |
| 4. “Việc cung cấp các thông tin về nghề nghiệp và cơ hội việc làm của trường (thông qua việc tổ chức các hội thảo, seminar với các nhà tuyển dụng; thông báo ở trường hoặc trên trang web của trường” (câu 19) | 0,4%                    | 4,4%  | 17,4% | 56,9% | 20,9% |

Các kết quả điều tra này dù sao cũng là lời nhắc nhà trường cần quan tâm hơn nữa đến các điều kiện cơ sở vật chất nói chung, điều kiện của khu ký túc xá sinh viên nói riêng, và đặc biệt là cần tăng cường công tác bảo đảm an ninh trật tự trong và ngoài khuôn viên trường và đẩy mạnh các hoạt động thông tin, truyền thông đến SV trường về nghề nghiệp và cơ hội việc làm.

Theo kết quả thống kê, có 886 lượt trả lời đối với câu hỏi 27 (**câu hỏi mở**: “Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về dịch vụ giáo dục của trường như thế nào?”). Điều này cho thấy số đông các SV tham gia điều tra mong muốn được góp ý kiến cho nhà trường về chất lượng các dịch vụ giáo dục công.

### III. Kết luận

Các kết quả điều tra sự hài lòng của SV Trường ĐHCT đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường cho thấy mức độ hài lòng chung là rất cao: **94,50%**. Tất cả 5 lĩnh vực được điều tra gồm: (A) *Tiếp cận dịch vụ giáo dục*, (B) *Cơ sở vật chất*, (C) *Môi trường đào tạo*, (D) *Hoạt động đào tạo*, và (E) *Kết quả đào tạo* đều đạt tỷ lệ hài lòng trên 86%, có 22 trên 24 câu hỏi điều tra đạt tỷ lệ hài lòng trên 80%, qua đó cho thấy dịch vụ giáo dục của Trường ĐHCT đáp ứng yêu cầu của Nghị quyết Số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 về ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 là: Sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trên các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt mức trên 80% vào năm 2020. Các kết quả này

cho thấy chất lượng đào tạo của Trường ĐHCT sau nhiều nỗ lực của tập thể lãnh đạo và cán bộ, giảng viên của nhà trường.

Bên cạnh các kết quả tích cực, nhà trường cần nỗ lực hơn nữa trong việc cải thiện các điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy và học, công tác bảo đảm an ninh trật tự trong và ngoài khuôn viên trường, các hoạt động và thông tin giúp cải thiện cơ hội và năng lực nghề nghiệp của SV.

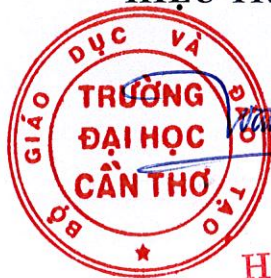
Trân trọng./



*Nơi nhận:*

- Như trên;
- Lưu VT, KHTH.

**HIỆU TRƯỞNG**



**Hà Thanh Toàn**

**PHỤ LỤC**  
**THỐNG KÊ KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG NĂM**  
**2019 THEO TỪNG CÂU HỎI**

(Kèm theo Công văn số: 219/ĐHCT-KHTH ngày 11/02/2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Cần Thơ về việc Báo cáo kết quả điều tra sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019 của Trường Đại học Cần Thơ)

| Nội dung câu hỏi   | Số SV theo mức độ hài lòng |       |        |        |        |
|--|----------------------------|-------|--------|--------|--------|
|  | Tỷ lệ % mức độ hài lòng    |       |        |        |        |
|  | 1                          | 2     | 3      | 4      | 5      |
| Câu 1: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào đối với việc cung cấp thông tin của nhà trường về tuyển sinh và nhập học?   | 10                         | 2     | 12     | 569    | 407    |
|  | 1.00%                      | 0.20% | 1.20%  | 56.90% | 40.70% |
| Câu 2: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về các thủ tục hành chính (thủ tục nhập học, đăng ký môn học ...) của trường?   | 7                          | 15    | 49     | 621    | 308    |
|  | 0.70%                      | 1.50% | 4.90%  | 62.10% | 30.80% |
| Câu 3: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào với mức thu học phí và các khoản thu khác hiện nay của nhà trường?  | 10                         | 17    | 72     | 533    | 368    |
|  | 1.00%                      | 1.70% | 7.20%  | 53.30% | 36.80% |
| Câu 4: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về các chính sách hỗ trợ cho đối tượng đặc biệt ở nhà trường (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) theo quy định của Nhà nước? | 10                         | 10    | 63     | 578    | 339    |
|  | 1.00%                      | 1.00% | 6.30%  | 57.80% | 33.90% |
| Câu 5: Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về tiếp cận dịch vụ giáo dục của trường như thế nào?  | 4                          | 11    | 98     | 613    | 274    |
|  | 0.40%                      | 1.10% | 9.80%  | 61.30% | 27.40% |
| Câu 6: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về hệ thống phòng học, giảng đường, phòng chức năng, khu hoạt động thể thao - văn hoá (diện tích, âm thanh, ánh sáng, nhiệt độ, vệ sinh) ở trường?      | 3                          | 72    | 136    | 566    | 223    |
|  | 0.30%                      | 7.20% | 13.60% | 56.60% | 22.30% |
| Câu 7: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về khu ký túc xá dành cho sinh viên của trường?   | 9                          | 53    | 261    | 512    | 165    |
|  | 0.90%                      | 5.30% | 26.10% | 51.20% | 16.50% |
| Câu 8: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về việc ứng dụng công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...) trong đào tạo của nhà trường?   | 4                          | 58    | 85     | 571    | 282    |
|  | 0.40%                      | 5.80% | 8.50%  | 57.10% | 28.20% |
| Câu 9: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về thư viện của trường (số lượng chỗ ngồi, số lượng, chất lượng sách/tài liệu tham khảo, giờ phục vụ...)?   | 5                          | 16    | 35     | 459    | 485    |
|  | 0.50%                      | 1.60% | 3.50%  | 45.90% | 48.50% |
| Câu 10: Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về điều kiện cơ sở vật chất của trường như thế nào?  | 2                          | 34    | 103    | 621    | 240    |
|  | 0.20%                      | 3.40% | 10.30% | 62.10% | 24.00% |
| Câu 11: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về môi trường tự nhiên (không khí, cây xanh...) ở trường?  | 3                          | 14    | 46     | 546    | 391    |
|  | 0.30%                      | 1.40% | 4.60%  | 54.60% | 39.10% |
| Câu 12: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh trường?  | 8                          | 64    | 170    | 517    | 241    |
|  | 0.80%                      | 6.40% | 17.00% | 51.70% | 24.10% |
| Câu 13: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về thái độ của các giảng viên ở trường trong hoạt động đào   | 5                          | 13    | 102    | 573    | 307    |
|  | 0.50%                      | 1.30% | 10.20% | 57.30% | 30.70% |

| Nội dung câu hỏi  | Số SV theo mức độ hài lòng |       |        |        |        |
|---|----------------------------|-------|--------|--------|--------|
|   | Tỷ lệ % mức độ hài lòng    |       |        |        |        |
|   | 1                          | 2     | 3      | 4      | 5      |
| tạo (sự nhiệt tình, sẵn sàng tư vấn, giúp đỡ sinh viên)?  |                            |       |        |        |        |
| Câu 14: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào với cách lãnh đạo nhà trường tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về các hoạt động trong nhà trường?   | 5                          | 33    | 136    | 584    | 242    |
|   | 0.50%                      | 3.30% | 13.60% | 58.40% | 24.20% |
| Câu 15: Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về môi trường đào tạo ở trường như thế nào?   | 1                          | 12    | 75     | 641    | 271    |
|   | 0.10%                      | 1.20% | 7.50%  | 64.10% | 27.10% |
| Câu 16: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào đối với việc đào tạo theo học chế tín chỉ hiện nay?   | 4                          | 28    | 80     | 583    | 305    |
|   | 0.40%                      | 2.80% | 8.00%  | 58.30% | 30.50% |
| Câu 17: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về phương pháp giảng dạy của phần lớn giảng viên trong trường (giúp bồi dưỡng ý thức tự giác trong học tập, năng lực tự học, tự nghiên cứu, phát triển tư duy sáng tạo, rèn luyện kỹ năng thực hành cho sinh viên)? | 6                          | 14    | 131    | 605    | 244    |
|   | 0.60%                      | 1.40% | 13.10% | 60.50% | 24.40% |
| Câu 18: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về hoạt động kiểm tra, đánh giá ở nhà trường (hình thức và nội dung thi, kiểm tra, cách xếp loại)?  | 2                          | 21    | 103    | 652    | 222    |
|   | 0.20%                      | 2.10% | 10.30% | 65.20% | 22.20% |
| Câu 19: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về việc cung cấp các thông tin về nghề nghiệp và cơ hội việc làm của trường (thông qua việc tổ chức các hội thảo, seminar với các nhà tuyển dụng; thông báo ở trường hoặc trên trang web của trường)?               | 4                          | 44    | 174    | 569    | 209    |
|   | 0.40%                      | 4.40% | 17.40% | 56.90% | 20.90% |
| Câu 20: Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về hoạt động đào tạo của trường như thế nào?  | 0                          | 4     | 90     | 648    | 258    |
|   | 0.00%                      | 0.40% | 9.00%  | 64.80% | 25.80% |
| Câu 21: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về sự tiến bộ của bản thân (về kiến thức và kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp, phẩm chất đạo đức) qua thời gian học tại trường?   | 3                          | 28    | 114    | 606    | 249    |
|   | 0.30%                      | 2.80% | 11.40% | 60.60% | 24.90% |
| Câu 22: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về sự tiến bộ của bản thân trong kĩ năng tự học, tự nghiên cứu, sáng tạo qua thời gian học tại trường?  | 1                          | 37    | 157    | 598    | 207    |
|   | 0.10%                      | 3.70% | 15.70% | 59.80% | 20.70% |
| Câu 23: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về những kiến thức, kĩ năng thu được phục vụ cho việc giải quyết các vấn đề trong thực tế quathời gian học tại trường?  | 1                          | 15    | 149    | 611    | 224    |
|   | 0.10%                      | 1.50% | 14.90% | 61.10% | 22.40% |
| Câu 24: Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về sự tiến bộ trong kĩ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc theo nhóm quathời gian học tại trường?  | 1                          | 25    | 113    | 599    | 262    |
|   | 0.10%                      | 2.50% | 11.30% | 59.90% | 26.20% |
| Câu 25: Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về kết quả đào tạo ở trường như thế nào?  | 0                          | 9     | 101    | 640    | 250    |
|   | 0.00%                      | 0.90% | 10.10% | 64.00% | 25.00% |

| Câu 26: Mức độ hài lòng nói chung của Anh/ Chị về dịch vụ giáo dục của trường như thế nào? | Số SV theo Mức độ hài lòng |       |       |        |        |
|--|----------------------------|-------|-------|--------|--------|
|  | Tỷ lệ % mức độ hài lòng    |       |       |        |        |
|  | 1                          | 2     | 3     | 4      | 5      |
|  | 2                          | 5     | 48    | 638    | 307    |
|  | 0.20%                      | 0.50% | 4.80% | 63.80% | 30.70% |

| Câu 27 (Câu hỏi mở): Anh/Chị vui lòng đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục đại học về các lĩnh vực dưới đây | Lượt trả lời |
|--|--------------|
| CAU27A: <i>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</i>   | 117          |
|  | 11.70%       |
| CAU27B: <i>Cơ sở vật chất</i>  | 378          |
|  | 37.80%       |
| CAU27C: <i>Môi trường đào tạo</i>  | 160          |
|  | 16.00%       |
| CAU27D: <i>Hoạt động đào tạo</i>   | 151          |
|  | 15.10%       |
| CAU27E: <i>Kết quả đào tạo</i>   | 80           |
|  | 8%           |