

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT TP. HỒ CHÍ MINH
01. Võ Văn Ngân, Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh - www.hcmute.edu.vn



HCMUTE

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG - NĂM 2019

TP. HỒ CHÍ MINH - 11/2019

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

Trên cơ sở văn bản hướng dẫn triển khai Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công của Bộ Giáo dục và Đào tạo (GD&ĐT), Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh ban hành Kế hoạch số 267/KH-ĐHSPKT ngày 18/10/2019 về việc triển khai thực hiện khảo sát “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2016-2020” năm 2019 tại Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh. Đồng thời thành lập Hội đồng khảo sát, bao gồm 4 tổ chuyên môn (*i. Tổ thực hiện các công việc tổng quan; ii. Tổ xử lý số liệu; iii. Tổ triển khai đến sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh; iv. Tổ triển khai báo cáo kết quả khảo sát*).

1.1. Mục tiêu

Mục tiêu của khảo sát theo yêu cầu của Bộ GD&ĐT:

- Xác định mức độ hài lòng đối với cách thức cung ứng dịch vụ.
- Xác định mức độ hài lòng đối với các điều kiện cung ứng dịch vụ.
- Xác định mức độ hài lòng đối với môi trường giáo dục.
- Xác định 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 học đang theo học tại trường.
- Kiến nghị với các cơ quan quản lý 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

- Đối tượng khảo sát: Sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh của 3 Khoa tham gia khảo sát là Khoa Cơ khí Động lực (CKĐ), Khoa Kinh tế (KT), Khoa Xây dựng (XD).

- Phạm vi khảo sát: Sinh viên đang theo học các chương trình đào tạo thuộc hệ chính quy, đại trà tại 3 Khoa nêu trên, kể cả số sinh viên kéo dài so với thời gian thiết kế của chương trình đào tạo. Học viên cao học, nghiên cứu sinh đang theo học các chương trình đào tạo tại 3 Khoa nêu trên.

- Các chương trình đào tạo được lựa chọn khảo sát:

Trình độ đào tạo đại học: 7 chương trình đào tạo, bao gồm:

- Công nghệ kỹ thuật Ô tô, Công nghệ kỹ thuật Nhiệt (Khoa CKĐ).
- Quản lý Công nghiệp, Kế toán, Thương mại điện tử (Khoa KT).
- Công nghệ kỹ thuật Công trình xây dựng, Kỹ thuật Xây dựng công trình giao thông (Khoa XD).

Trình độ đào tạo sau đại học: 4 chương trình đào tạo cao học, 3 chương trình đào tạo tiến sĩ, bao gồm:

- Kỹ thuật Cơ khí động lực, Kỹ thuật Nhiệt (cao học); Kỹ thuật Cơ khí động lực (nghiên cứu sinh) - Khoa CKĐ.
- Quản lý Kinh tế (cao học) - Khoa KT.
- Kỹ thuật Xây dựng (cao học); Kỹ thuật Xây dựng, Cơ Kỹ thuật (nghiên cứu sinh) - Khoa XD.

Ghi chú: Chỉ triển khai khảo sát sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh các chương trình đào tạo đã có người học tốt nghiệp.

1.3. Mẫu khảo sát

1.3.1. Tính mẫu khảo sát của SV các chương trình đào tạo trình độ đại học

Bảng 1. Tổng hợp số lượng sinh viên 3 khoa

Đơn vị tính: người

Tên Khoa/ Tên chương trình đào tạo	Năm thứ 1	Năm thứ 2	Năm thứ 3	Năm thứ 4	Năm thứ 5	Năm thứ 6	Tổng số SV toàn khoa (N_1)
Khoa Cơ khí Động lực	288	276	197	225	161	100	1.247
Công nghệ kỹ thuật Nhiệt	92	85	68	73	30	26	374
Công nghệ kỹ thuật Ô tô	196	191	129	152	131	74	873
Khoa Kinh tế	391	254	222	162	72	19	1.120
Quản lý công nghiệp	146	100	85	74	19	11	435
Kê toán	108	68	64	42	25	8	315
Thương mại điện tử	137	86	73	46	28	0	370
Khoa Xây dựng	197	196	160	121	164	72	910
Công nghệ kỹ thuật công trình XD	142	136	108	61	104	72	623
KT XD công trình giao thông	55	60	52	60	60	0	287
Tổng cộng	876	726	579	508	397	191	3.277

Nguồn: Phòng Tuyển sinh & công tác sinh viên, Trường ĐHSP Kỹ thuật TP HCM

Đặt N_1 : Tổng số SV của 3 Khoa được chọn tham gia khảo sát, $N_1=3.277$ người.

n_1 : Số lượng mẫu khảo sát SV của 3 Khoa.

e : Sai số cho phép, $e=0,05$.

k_1 : Khoảng cách mẫu.

$$n_1 = \frac{N_1}{1 + N_1 * e^2} = \frac{3277}{1 + 3277 * 0,05^2} = 357 \text{ người}$$

$$k_1 = \frac{N_1}{n_1} = \frac{3277}{357} = 9$$

Số lượng mẫu khảo sát SV phân bố theo từng năm học, từng chương trình đào tạo, từng Khoa tính theo tỷ lệ tương ứng của tổng số SV như Bảng 2.

Bảng 2. Tính số lượng mẫu khảo sát sinh viên 3 Khoa

Đơn vị tính: người

Tên Khoa/ Tên chương trình đào tạo	Năm thứ 1	Năm thứ 2	Năm thứ 3	Năm thứ 4	Năm thứ 5	Năm thứ 6	Số lượng mẫu SV khảo sát (n_i)
Khoa Cơ khí Động lực	31,33	30,02	21,43	24,48	17,51	10,88	135,65
Công nghệ kỹ thuật Nhiệt	10,01	9,25	7,40	7,94	3,26	2,83	40,69
Công nghệ kỹ thuật Ô tô	21,32	20,78	14,03	16,54	14,25	8,05	94,97
Khoa Kinh tế	42,53	27,63	24,15	17,62	7,83	2,07	121,84
Quản lý công nghiệp	15,88	10,88	9,25	8,05	2,07	1,20	47,32
Kế toán	11,75	7,40	6,96	4,57	2,72	0,87	34,27
Thương mại điện tử	14,90	9,36	7,94	5,00	3,05	0,00	40,25
Khoa Xây dựng	21,43	21,32	17,41	13,16	17,84	7,83	98,99
Công nghệ kỹ thuật công trình XD	15,45	14,79	11,75	6,64	11,31	7,83	67,77
KT XD công trình giao thông	5,98	6,53	5,66	6,53	6,53	0,00	31,22
Tổng cộng	95,30	78,98	62,99	55,26	43,19	20,78	356,49

Ghi chú: Thời gian thiết kế cho 1 chương trình đào tạo trình độ đại học là 4 năm. Sinh viên theo học từ năm thứ 5 trở đi là thời gian học kéo dài để trả nợ môn học chưa đạt. Do số lượng mẫu khảo sát của SV năm thứ 6 quá ít và khó liên hệ, nên số lượng này được cộng dồn vào số lượng mẫu của SV năm thứ 3.

Bảng 3. Số lượng mẫu khảo sát sinh viên 3 Khoa (Dồn số lượng SV năm thứ 6 vào năm thứ 3)

Đơn vị tính: người

Tên Khoa/ Tên chương trình đào tạo	Năm thứ 1	Năm thứ 2	Năm thứ 3	Năm thứ 4	Năm thứ 5	Số lượng mẫu SV khảo sát (n_i)	Tổng số lượng SV năm 1-5 của CTĐT (N_i)	Khoảng cách mẫu (k_i)
Khoa Cơ khí Động lực	31	30	32	25	17	135	1.147	
Công nghệ kỹ thuật Nhiệt	10	9	10	8	3	40	348	9
Công nghệ kỹ thuật Ô tô	21	21	22	17	14	95	799	9
Khoa Kinh tế	43	27	26	18	8	122	1.101	

Quản lý công nghiệp	16	11	10	8	2	47	424	9
Kế toán	12	7	8	5	3	35	307	9
Thương mại điện tử	15	9	8	5	3	40	370	9
Khoa Xây dựng	21	22	26	14	18	101	838	
Công nghệ kỹ thuật công trình XD	15	15	20	7	11	68	551	9
KT XD công trình giao thông	6	7	6	7	7	33	287	9
Tổng cộng	95	79	84	57	43	358	3.086	

Danh sách mẫu khảo sát sinh viên trình độ đào tạo đại học của 3 Khoa được chọn $n_1=358$ người, khoảng cách mẫu $k_1=9$, tổng số lượng SV đang theo học từ năm thứ 1 đến năm thứ 5 của 7 chương trình đào tạo là $N_1=3.086$ người.

1.3.2. Tính mẫu khảo sát của HV các CTĐT trình độ sau đại học

Bảng 4. Tổng số lượng học viên cao học và nghiên cứu sinh của 3 Khoa

Đơn vị tính: người

Tên Khoa/ Tên chương trình đào tạo	Năm thứ 1	Năm thứ 2	Năm thứ 3	Năm thứ 4	Năm thứ 5	Năm thứ 6	Năm thứ 7	Tổng số học viên toàn khoa
Khoa Cơ khí Động lực	35	25	1	1	0	0	0	62
Kỹ thuật Nhiệt (CH)	15	8	0	0	0	0	0	23
Kỹ thuật Cơ khí Động lực (CH)	20	17	0	0	0	0	0	37
Kỹ thuật Cơ khí Động lực (NCS)	0	0	1	1	0	0	0	2
Khoa Kinh tế	216	44	0	0	0	0	0	260
Quản lý Kinh tế (CH)	216	44	0	0	0	0	0	260
Khoa Xây dựng	46	19	1	2	2	4	4	78
Kỹ thuật Xây dựng (CH)	45	17	0	0	0	0	0	62
Cơ Kỹ thuật (NCS)	1	0	1	2	2	4	4	14
Kỹ thuật Xây dựng (NCS)	0	2	0	0	0	0	0	2
Tổng cộng	297	88	2	3	2	4	4	400

Nguồn: Phòng Đào tạo, Trường ĐHSP Kỹ thuật TP HCM

Đặt N_2 : Tổng số HV của 3 Khoa được chọn tham gia khảo sát, $N_2=400$ người.

n_2 : Số lượng mẫu khảo sát HV của 3 Khoa.

e : Sai số cho phép, $e=0,05$.

k_2 : Khoảng cách mẫu.

$$n_2 = \frac{N_2}{1 + N_2 * e^2} = \frac{400}{1 + 400 * 0,05^2} = 200 \text{ người}$$

$$k_2 = \frac{N_1}{n_1} = \frac{400}{200} = 2$$

Bảng 5. Tính số lượng mẫu khảo sát học viên cao học và nghiên cứu sinh của 3 khoa

Tên Khoa/ Tên chương trình đào tạo	Năm thứ 1	Năm thứ 2	Năm thứ 3	Năm thứ 4	Năm thứ 7	Số lượng mẫu HV khảo sát (n_2)	Tổng số lượng HV năm 1-7 của CTĐT (N_2)	Khoảng cách mẫu (k_2)
Khoa Cơ khí Động lực	15	14	1	1	0	31	62	2
Kỹ thuật Nhiệt (CH)	6	2	0	0	0	8	23	
Kỹ thuật Cơ khí Động lực (CH)	9	12	0	0	0	21	37	
Kỹ thuật Cơ khí Động lực (NCS)	0	0	1	1	0	2	2	
Khoa Kinh tế	108	22	0	0	0	130	260	2
Quản lý Kinh tế (CH)	108	22	0	0	0	130	260	
Khoa Xây dựng	10	27	0	0	2	39	78	2
Kỹ thuật Xây dựng (CH)	10	25	0	0	0	35	62	
Kỹ thuật Xây dựng (NCS)	0	2	0	0	0	2	14	
Cơ Kỹ thuật (NCS)	0	0	0	0	2	2	2	
Tổng cộng	133	63	1	1	2	200	400	

Danh sách mẫu khảo sát học viên trình độ đào tạo sau đại học của 3 Khoa được chọn $n_2=200$ người, khoảng cách mẫu $k_2=2$, tổng số lượng HV đang theo học từ năm thứ 1 đến năm thứ 7 của 4 chương trình đào tạo cao học, 3 chương trình đào tạo tiến sỹ là $N_2=400$ người.

1.1. Phương pháp thực hiện

Nhà trường giao cho Phòng Đảm bảo chất lượng (ĐBCL) chủ trì khảo sát.

Tổ chức khảo sát online, địa chỉ website khảo sát <http://khaosat.hcmute.edu.vn/>

Nội dung khảo sát theo mẫu Phiếu khảo sát do Bộ GD&ĐT ban hành.

1.2. Tổ chức triển khai

Bảng 6. Kế hoạch triển khai thực hiện khảo sát “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2016-2020” năm 2019 tại Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh

TT	NỘI DUNG	THỜI GIAN	ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ	ĐƠN VỊ PHỐI HỢP
1.	Xây dựng kế hoạch khảo sát	18-21/10/2019	Phòng ĐBCL	Khoa CKĐ, Khoa KT, Khoa XD,

				<i>Phòng ĐT</i>
2.	Lập dự toán kinh phí khảo sát	21-25/10/2019	Phòng ĐBCL	<i>Các đơn vị liên quan</i>
3.	Thành lập Hội đồng và các tổ chuyên môn triển khai khảo sát	21-25/10/2019	Phòng ĐBCL	<i>Phòng TC-HC</i>
4.	- Lọc danh sách sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh đang theo học tại 3 Khoa - Tính cỡ mẫu (n), khoảng cách mẫu (k); lập danh sách người học tham gia khảo sát	21-25/10/2019	- Phòng TS&CTSV - Phòng Đào tạo - Phòng ĐBCL	<i>Khoa CKĐ, Khoa KT, Khoa XD</i>
5.	Nhập Phiếu khảo sát, chạy thử phân hệ phần mềm trên trang khảo sát online của trường	28/10-01/11/2019	Phòng ĐBCL	<i>Trung tâm Công nghệ phần mềm</i>
6.	- Gửi email mời sinh viên tham gia tập huấn, khảo sát - Gửi email mời học viên, nghiên cứu sinh tham gia khảo sát	04-08/11/2019	- Khoa CKĐ, - Khoa KT, - Khoa XD, - Phòng Đào tạo	<i>Phòng ĐBCL</i>
7.	Tập huấn sinh viên trả lời Phiếu khảo sát, tổ chức khảo sát online tập trung (lần 1)	10/11/2019	Phòng ĐBCL	- 3 Khoa - Phòng TT - Trung tâm TTMT
8.	Tổ chức khảo sát bổ sung lần 2 cho sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh chưa tham gia khảo sát online lần 1	11-16/11/2019	3 Khoa	<i>Phòng ĐBCL</i>
9.	Trích xuất, xử lý số liệu khảo sát trên phần mềm SPSS	18-22/11/2019	Tổ xử lý số liệu	<i>Phòng ĐBCL</i>
10.	Báo cáo kết quả khảo sát	25-29/11/2019	Phòng ĐBCL	- Tổ xử lý số liệu - 3 Khoa

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

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

Trường ĐHSP Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh là trường đại học công lập, được Chính phủ giao thực hiện thí điểm tự chủ từ tháng 6/2017. Trường có 13 Khoa quản lý chương trình đào tạo, quy mô đào tạo của trường trên 20.000 sinh viên.

Đối tượng khảo sát là người học được chọn từ 3 Khoa Cơ khí Động lực (CKĐ), Khoa Kinh tế (KT), Khoa Xây dựng (XD), bao gồm:

- Sinh viên đang theo học các chương trình đào tạo thuộc hệ chính quy, đại trà; kể cả số sinh viên kéo dài so với thời gian thiết kế của chương trình đào tạo.
- Học viên cao học, nghiên cứu sinh đang theo học các chương trình đào tạo tại 3 Khoa nêu trên.

Sau đây là một số số liệu, đặc điểm của đối tượng khảo sát:

- Tỷ lệ người học tham gia khảo sát so với số mẫu được chọn

Tên Khoa	Tổng số người học do Khoa quản lý (người)			Số liệu mẫu khảo sát (người)			
	Tổng số	Đại học	Sau đại học	Tổng số	Đã tham gia KS	Không tham gia KS	Tỷ lệ tham gia KS (%)
Cơ khí động lực	1.209	1.147	62	166	134	33	80,72
Kinh tế	1.361	1.101	260	252	218	34	86,51
Xây dựng	916	838	78	140	140	0	100,00
Tổng cộng	3.486	3.086	400	558	492	67	88,17

- Theo giới tính

	Số lượng (người)	Phần trăm (%)
Nam	343	69,7
Nữ	149	30,3
Tổng cộng	492	100

- Theo dân tộc

	Số lượng (người)	Phần trăm (%)
Kinh	474	96,34
Khác	18	3,66
Tổng cộng	492	100

- Theo trình độ đào tạo

	Số lượng (người)	Phần trăm (%)
Đại học	317	64,4

Cao học	169	34,4
Nghiên cứu sinh	6	1,2
Tổng cộng	492	100

- Theo chương trình đào tạo

	Số lượng (người)	Phần trăm (%)
Công nghệ kỹ thuật ô tô (ĐH)	69	14,02
Công nghệ kỹ thuật nhiệt (ĐH)	37	7,52
Quản lý công nghiệp (ĐH)	40	8,13
Kế toán (ĐH)	35	7,11
Thương mại điện tử (ĐH)	36	7,32
Công nghệ kỹ thuật công trình xây dựng (ĐH)	67	13,62
Kỹ thuật xây dựng công trình giao thông (ĐH)	33	6,71
Kỹ thuật cơ khí động lực (CH, NCS)	23	4,67
Kỹ thuật nhiệt (CH)	5	1,02
Quản lý kinh tế (CH)	107	21,75
Kỹ thuật xây dựng (CH, NCS)	38	7,72
Cơ kỹ thuật (NCS)	2	0,41
Tổng cộng	492	100

- Theo Khoa đào tạo

	Số lượng (người)	Phần trăm (%)
Cơ khí động lực	134	27,2
Kinh tế	218	44,3
Xây dựng	140	28,5
Tổng cộng	492	100

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

2.2.1. Điểm hài lòng

Điểm hài lòng của đối tượng (ĐHLĐT) là điểm trung bình của tất cả câu hỏi mà đối tượng đó tham gia trả lời:

$$\text{ĐHLĐT} = \frac{\text{Tổng điểm các câu hỏi}}{\text{Tổng số câu hỏi}}$$

Đ.tượng	ĐHLĐT	Đ.tượng	ĐHLĐT	Đ.tượng	ĐHLĐT	Đ.tượng	ĐHLĐT	Đ.tượng	ĐHLĐT
ĐT1	4.41	ĐT101	3.95	ĐT201	4.18	ĐT301	4.00	ĐT401	4.00
ĐT2	3.95	ĐT102	4.27	ĐT202	4.73	ĐT302	4.18	ĐT402	4.55
ĐT3	4.50	ĐT103	4.50	ĐT203	4.00	ĐT303	4.55	ĐT403	1.05
ĐT4	4.41	ĐT104	4.41	ĐT204	1.00	ĐT304	4.00	ĐT404	4.68
ĐT5	4.36	ĐT105	3.77	ĐT205	5.00	ĐT305	4.32	ĐT405	4.23
ĐT6	3.64	ĐT106	3.82	ĐT206	4.95	ĐT306	3.91	ĐT406	4.45
ĐT7	4.18	ĐT107	3.45	ĐT207	4.64	ĐT307	4.95	ĐT407	5.00
ĐT8	4.64	ĐT108	4.05	ĐT208	3.50	ĐT308	4.05	ĐT408	3.82

DT9	4.73	DT109	4.00	DT209	3.77	DT309	5.00	DT409	4.59
DT10	3.91	DT110	4.23	DT210	3.68	DT310	4.50	DT410	5.00
DT11	3.86	DT111	4.05	DT211	4.36	DT311	5.00	DT411	3.91
DT12	3.50	DT112	3.95	DT212	4.86	DT312	4.82	DT412	4.95
DT13	3.55	DT113	4.50	DT213	4.59	DT313	4.00	DT413	5.00
DT14	4.05	DT114	4.27	DT214	4.27	DT314	3.50	DT414	4.36
DT15	4.23	DT115	3.73	DT215	4.09	DT315	4.00	DT415	4.45
DT16	4.05	DT116	4.32	DT216	4.59	DT316	4.82	DT416	4.82
DT17	4.86	DT117	3.82	DT217	4.73	DT317	3.50	DT417	4.32
DT18	4.68	DT118	3.95	DT218	4.68	DT318	4.68	DT418	4.23
DT19	4.18	DT119	4.09	DT219	4.27	DT319	3.50	DT419	4.45
DT20	3.64	DT120	3.59	DT220	4.77	DT320	4.95	DT420	5.00
DT21	4.86	DT121	4.18	DT221	4.00	DT321	3.45	DT421	4.82
DT22	4.45	DT122	4.27	DT222	4.05	DT322	3.86	DT422	4.27
DT23	4.95	DT123	4.14	DT223	3.73	DT323	5.00	DT423	5.00
DT24	3.91	DT124	4.23	DT224	3.68	DT324	4.95	DT424	4.32
DT25	4.36	DT125	4.27	DT225	4.05	DT325	3.73	DT425	5.00
DT26	4.09	DT126	4.32	DT226	4.32	DT326	4.00	DT426	3.73
DT27	4.64	DT127	4.05	DT227	5.00	DT327	2.50	DT427	4.59
DT28	4.41	DT128	4.55	DT228	4.05	DT328	4.41	DT428	3.86
DT29	4.41	DT129	4.14	DT229	5.00	DT329	3.86	DT429	1.00
DT30	4.14	DT130	5.00	DT230	4.77	DT330	3.95	DT430	4.45
DT31	4.55	DT131	4.27	DT231	3.91	DT331	4.36	DT431	5.00
DT32	4.55	DT132	4.77	DT232	5.00	DT332	4.45	DT432	4.77
DT33	4.68	DT133	3.68	DT233	5.00	DT333	4.64	DT433	4.41
DT34	5.00	DT134	3.36	DT234	4.14	DT334	4.18	DT434	5.00
DT35	4.55	DT135	4.68	DT235	3.73	DT335	4.05	DT435	4.91
DT36	4.41	DT136	4.55	DT236	4.45	DT336	4.82	DT436	5.00
DT37	3.64	DT137	3.00	DT237	4.59	DT337	3.55	DT437	4.32
DT38	4.91	DT138	4.68	DT238	4.73	DT338	3.00	DT438	3.95
DT39	4.73	DT139	5.00	DT239	3.86	DT339	3.14	DT439	4.18
DT40	4.27	DT140	5.00	DT240	4.73	DT340	3.77	DT440	4.41
DT41	4.18	DT141	4.00	DT241	4.00	DT341	3.91	DT441	4.36
DT42	4.41	DT142	4.45	DT242	3.82	DT342	4.18	DT442	4.91
DT43	4.23	DT143	4.82	DT243	4.32	DT343	3.55	DT443	4.09
DT44	4.23	DT144	4.09	DT244	4.73	DT344	3.95	DT444	4.00
DT45	4.45	DT145	4.50	DT245	5.00	DT345	4.18	DT445	4.59
DT46	4.00	DT146	5.00	DT246	4.09	DT346	4.95	DT446	4.91
DT47	4.36	DT147	3.32	DT247	4.32	DT347	4.00	DT447	4.95
DT48	3.64	DT148	4.91	DT248	1.00	DT348	3.86	DT448	4.05
DT49	3.41	DT149	4.77	DT249	5.00	DT349	3.41	DT449	4.27
DT50	4.50	DT150	4.09	DT250	4.41	DT350	4.23	DT450	3.68

DT51	4.45	DT151	4.23	DT251	4.36	DT351	5.00	DT451	4.05
DT52	3.86	DT152	3.91	DT252	3.91	DT352	4.82	DT452	4.14
DT53	4.59	DT153	4.45	DT253	4.32	DT353	4.95	DT453	4.05
DT54	4.18	DT154	4.05	DT254	4.91	DT354	3.73	DT454	4.95
DT55	4.23	DT155	3.95	DT255	4.50	DT355	3.18	DT455	4.59
DT56	4.27	DT156	4.14	DT256	4.55	DT356	4.23	DT456	3.91
DT57	4.27	DT157	3.82	DT257	4.14	DT357	4.73	DT457	4.32
DT58	4.45	DT158	4.86	DT258	3.86	DT358	3.82	DT458	4.64
DT59	3.82	DT159	4.18	DT259	4.95	DT359	4.45	DT459	4.00
DT60	4.00	DT160	4.27	DT260	3.36	DT360	4.91	DT460	5.00
DT61	3.55	DT161	5.00	DT261	3.55	DT361	4.36	DT461	3.73
DT62	4.59	DT162	3.73	DT262	4.64	DT362	3.32	DT462	3.00
DT63	3.32	DT163	4.05	DT263	5.00	DT363	4.32	DT463	4.00
DT64	4.23	DT164	4.23	DT264	4.18	DT364	3.41	DT464	3.82
DT65	3.91	DT165	4.91	DT265	4.23	DT365	4.64	DT465	4.86
DT66	3.95	DT166	4.09	DT266	3.68	DT366	4.00	DT466	4.64
DT67	4.45	DT167	4.09	DT267	3.45	DT367	4.59	DT467	4.45
DT68	4.05	DT168	5.00	DT268	4.82	DT368	3.59	DT468	4.55
DT69	4.64	DT169	4.27	DT269	4.59	DT369	3.68	DT469	4.64
DT70	4.27	DT170	4.73	DT270	3.77	DT370	5.00	DT470	4.50
DT71	4.82	DT171	4.18	DT271	3.95	DT371	4.50	DT471	4.55
DT72	4.77	DT172	4.32	DT272	4.00	DT372	5.00	DT472	4.64
DT73	4.41	DT173	5.00	DT273	3.86	DT373	1.00	DT473	4.50
DT74	3.68	DT174	3.86	DT274	4.95	DT374	3.64	DT474	4.77
DT75	4.91	DT175	4.77	DT275	4.09	DT375	5.00	DT475	4.55
DT76	4.27	DT176	4.68	DT276	3.82	DT376	4.50	DT476	5.00
DT77	4.64	DT177	3.59	DT277	5.00	DT377	4.36	DT477	1.05
DT78	3.86	DT178	3.95	DT278	4.68	DT378	4.73	DT478	4.23
DT79	4.32	DT179	5.00	DT279	4.09	DT379	4.77	DT479	4.14
DT80	3.14	DT180	4.55	DT280	4.05	DT380	4.00	DT480	3.50
DT81	4.86	DT181	4.05	DT281	4.18	DT381	4.82	DT481	4.55
DT82	4.36	DT182	3.77	DT282	4.00	DT382	4.23	DT482	4.27
DT83	4.36	DT183	3.95	DT283	4.91	DT383	4.05	DT483	4.36
DT84	4.36	DT184	3.73	DT284	4.59	DT384	4.00	DT484	4.59
DT85	4.50	DT185	3.86	DT285	4.82	DT385	4.00	DT485	5.00
DT86	4.41	DT186	1.00	DT286	4.00	DT386	3.73	DT486	5.00
DT87	4.05	DT187	4.09	DT287	4.82	DT387	3.73	DT487	4.55
DT88	4.82	DT188	3.86	DT288	4.77	DT388	3.77	DT488	5.00
DT89	4.14	DT189	3.50	DT289	2.77	DT389	4.23	DT489	4.32
DT90	3.91	DT190	3.50	DT290	4.68	DT390	3.00	DT490	5.00
DT91	4.68	DT191	4.41	DT291	5.00	DT391	3.64	DT491	4.86
DT92	3.91	DT192	4.00	DT292	5.00	DT392	4.68	DT492	3.05

ĐT93	4.45	ĐT193	3.73	ĐT293	3.68	ĐT393	4.00		
ĐT94	4.00	ĐT194	4.73	ĐT294	2.45	ĐT394	4.00		
ĐT95	3.77	ĐT195	5.00	ĐT295	4.59	ĐT395	4.18		
ĐT96	3.27	ĐT196	4.00	ĐT296	3.45	ĐT396	4.45		
ĐT97	3.91	ĐT197	4.91	ĐT297	5.00	ĐT397	4.55		
ĐT98	3.68	ĐT198	3.50	ĐT298	3.64	ĐT398	4.95		
ĐT99	3.64	ĐT199	4.05	ĐT299	4.68	ĐT399	5.00		
ĐT100	4.41	ĐT200	3.55	ĐT300	4.64	ĐT400	4.23		

Điểm hài lòng của câu hỏi (ĐHLCH) là điểm trung bình của câu hỏi đó:

$$\text{ĐHLCH} = \frac{\text{Tổng điểm các đối tượng ở câu hỏi}}{\text{Tổng số đối tượng}}$$

Câu	ĐHLCH	Câu	ĐHLCH
Câu 1	4.51	Câu 12	4.44
Câu 2	4.43	Câu 13	4.30
Câu 3	4.02	Câu 14	4.24
Câu 4	4.24	Câu 15	4.28
Câu 5	4.17	Câu 16	4.21
Câu 6	4.00	Câu 17	4.30
Câu 7	4.15	Câu 18	4.15
Câu 8	3.90	Câu 19	4.17
Câu 9	4.30	Câu 20	4.12
Câu 10	4.27	Câu 21	4.18
Câu 11	4.39	Câu 22	4.29

Phân tích, nhận xét về Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) theo giới, dân tộc, cấp học

$$\text{ĐHLLV} = \frac{\text{Tổng điểm các câu hỏi thuộc lĩnh vực}}{\text{Tổng số câu hỏi thuộc lĩnh vực}}$$

Điểm hài lòng lĩnh vực phân theo giới tính

Giới tính	A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục	B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	C. Môi trường đào tạo	D. Hoạt động giáo dục	E. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân
Nam	4.333	4.114	4.374	4.273	4.214
Nữ	4.228	3.918	4.260	4.216	4.109

Điểm hài lòng lĩnh vực phân theo dân tộc

Giới tính	A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục	B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	C. Môi trường đào tạo	D. Hoạt động giáo dục	E. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân
Kinh	4.303	4.055	4.343	4.260	4.183
Khác	4.250	4.056	4.267	4.153	4.167

Điểm hài lòng lĩnh vực phân theo cấp học

Cấp học	A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục	B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	C. Môi trường đào tạo	D. Hoạt động giáo dục	E. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân
Đại học	4.244	3.953	4.274	4.168	4.076
Cao học	4.414	4.238	4.452	4.413	4.370
Nghiên cứu sinh	4.167	4.292	4.633	4.500	4.500

Điểm hài lòng lĩnh vực phân theo ngành học

Ngành học	A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục	B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	C. Môi trường đào tạo	D. Hoạt động giáo dục	E. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân
Cơ kỹ thuật	4.250	4.000	4.800	4.000	4.100
Công nghệ kỹ thuật công trình xây dựng	4.198	3.914	4.239	4.104	4.015
Công nghệ kỹ thuật nhiệt	4.338	4.014	4.368	4.291	4.249
Công nghệ kỹ thuật ô tô	4.286	4.047	4.319	4.257	4.191
Kế toán	4.393	4.021	4.406	4.264	4.017
Kỹ thuật cơ khí động lực	4.620	4.315	4.617	4.543	4.339
Kỹ thuật nhiệt	4.400	4.350	4.640	4.500	4.120
Kỹ thuật xây dựng	4.487	4.487	4.547	4.566	4.526
Kỹ thuật xây dựng công trình giao thông	4.250	4.061	4.236	4.076	4.067
Quản lý công nghiệp	4.119	3.856	4.190	4.156	4.030
Quản lý kinh tế	4.334	4.136	4.378	4.339	4.346
Thương mại điện tử	4.139	3.722	4.161	3.993	3.906

Điểm hài lòng lĩnh vực phân theo Khoa

Khoa	A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục	B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	C. Môi trường đào tạo	D. Hoạt động giáo dục	E. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân
Cơ khí động lực	4.362	4.095	4.396	4.325	4.230
Kinh tế	4.272	3.998	4.312	4.236	4.162
Xây dựng	4.289	4.105	4.330	4.221	4.167

Phân tích, nhận xét về *Điểm hài lòng chung (ĐHLC)* theo giới, dân tộc, cấp học

$$\text{ĐHLC} = \frac{\text{ĐHLĐT1} + \dots + \text{ĐHLĐTm} + \dots}{\text{Tổng số đối tượng}}$$

Điểm hài lòng chung theo giới tính

Giới tính	ĐHLC
Nam	4.265
Nữ	4.150

Điểm hài lòng chung theo dân tộc

Dân tộc	ĐHLC
Kinh	4.232
Khác	4.182

Điểm hài lòng chung theo cấp học

Cấp học	ĐHLLV
Đại học	4.146
Cao học	4.381
Nghiên cứu sinh	4.432

Điểm hài lòng chung theo ngành học

Ngành học	ĐHLC
Cơ kỹ thuật	4.250
Công nghệ kỹ thuật công trình xây dựng	4.097
Công nghệ kỹ thuật nhiệt	4.257
Công nghệ kỹ thuật ô tô	4.223
Kế toán	4.219
Kỹ thuật cơ khí động lực	4.486
Kỹ thuật nhiệt	4.400
Kỹ thuật xây dựng	4.524
Kỹ thuật xây dựng công trình giao thông	4.139
Quản lý công nghiệp	4.074
Quản lý kinh tế	4.311
Thương mại điện tử	3.989

Điểm hài lòng chung theo Khoa

Khoa	ĐHLC
Cơ khí động lực	4.284
Kinh tế	4.200
Xây dựng	4.225

2.2.2. Tỷ lệ hài lòng

Tỷ lệ hài lòng của đối tượng (TLHLĐT) là tỷ lệ phần trăm những câu hỏi có điểm 4 và 5:

$$\text{TLHLĐT} = \frac{\text{Tổng câu hỏi 4 điểm} + \text{Tổng câu hỏi 5 điểm}}{\text{Tổng số câu hỏi}} * 100[\%]$$

ĐT	TLHLĐT	ĐT	TLHLĐT	ĐT	TLHLĐT	ĐT	TLHLĐT	ĐT	TLHLĐT
ĐT1	100%	ĐT101	82%	ĐT201	100%	ĐT301	100%	ĐT401	100%
ĐT2	77%	ĐT102	91%	ĐT202	95%	ĐT302	100%	ĐT402	95%
ĐT3	95%	ĐT103	100%	ĐT203	100%	ĐT303	100%	ĐT403	0%
ĐT4	91%	ĐT104	100%	ĐT204	0%	ĐT304	95%	ĐT404	100%
ĐT5	95%	ĐT105	55%	ĐT205	100%	ĐT305	100%	ĐT405	95%
ĐT6	68%	ĐT106	73%	ĐT206	100%	ĐT306	91%	ĐT406	100%
ĐT7	100%	ĐT107	50%	ĐT207	95%	ĐT307	100%	ĐT407	100%
ĐT8	100%	ĐT108	86%	ĐT208	50%	ĐT308	95%	ĐT408	82%
ĐT9	95%	ĐT109	73%	ĐT209	64%	ĐT309	100%	ĐT409	100%
ĐT10	73%	ĐT110	86%	ĐT210	68%	ĐT310	91%	ĐT410	100%
ĐT11	82%	ĐT111	77%	ĐT211	100%	ĐT311	100%	ĐT411	82%
ĐT12	55%	ĐT112	68%	ĐT212	100%	ĐT312	100%	ĐT412	100%
ĐT13	55%	ĐT113	100%	ĐT213	100%	ĐT313	100%	ĐT413	100%
ĐT14	86%	ĐT114	91%	ĐT214	95%	ĐT314	50%	ĐT414	91%
ĐT15	86%	ĐT115	64%	ĐT215	73%	ĐT315	100%	ĐT415	100%
ĐT16	86%	ĐT116	95%	ĐT216	95%	ĐT316	100%	ĐT416	100%
ĐT17	100%	ĐT117	82%	ĐT217	100%	ĐT317	50%	ĐT417	77%
ĐT18	100%	ĐT118	77%	ĐT218	100%	ĐT318	95%	ĐT418	91%
ĐT19	86%	ĐT119	100%	ĐT219	100%	ĐT319	50%	ĐT419	86%
ĐT20	50%	ĐT120	59%	ĐT220	100%	ĐT320	100%	ĐT420	100%
ĐT21	100%	ĐT121	82%	ĐT221	82%	ĐT321	45%	ĐT421	100%
ĐT22	100%	ĐT122	86%	ĐT222	77%	ĐT322	82%	ĐT422	100%
ĐT23	100%	ĐT123	77%	ĐT223	55%	ĐT323	100%	ĐT423	100%
ĐT24	59%	ĐT124	82%	ĐT224	64%	ĐT324	100%	ĐT424	95%
ĐT25	100%	ĐT125	95%	ĐT225	77%	ĐT325	50%	ĐT425	100%
ĐT26	100%	ĐT126	95%	ĐT226	100%	ĐT326	86%	ĐT426	68%
ĐT27	91%	ĐT127	86%	ĐT227	100%	ĐT327	0%	ĐT427	100%
ĐT28	100%	ĐT128	95%	ĐT228	91%	ĐT328	86%	ĐT428	86%
ĐT29	86%	ĐT129	82%	ĐT229	100%	ĐT329	77%	ĐT429	0%
ĐT30	77%	ĐT130	100%	ĐT230	100%	ĐT330	77%	ĐT430	100%
ĐT31	95%	ĐT131	77%	ĐT231	86%	ĐT331	95%	ĐT431	100%
ĐT32	100%	ĐT132	100%	ĐT232	100%	ĐT332	100%	ĐT432	100%
ĐT33	100%	ĐT133	64%	ĐT233	100%	ĐT333	100%	ĐT433	100%
ĐT34	100%	ĐT134	45%	ĐT234	86%	ĐT334	91%	ĐT434	100%
ĐT35	100%	ĐT135	91%	ĐT235	59%	ĐT335	91%	ĐT435	100%
ĐT36	95%	ĐT136	100%	ĐT236	100%	ĐT336	100%	ĐT436	100%
ĐT37	59%	ĐT137	0%	ĐT237	86%	ĐT337	55%	ĐT437	100%
ĐT38	100%	ĐT138	100%	ĐT238	100%	ĐT338	0%	ĐT438	91%
ĐT39	95%	ĐT139	100%	ĐT239	55%	ĐT339	36%	ĐT439	82%
ĐT40	82%	ĐT140	100%	ĐT240	100%	ĐT340	77%	ĐT440	100%
ĐT41	91%	ĐT141	91%	ĐT241	77%	ĐT341	73%	ĐT441	95%
ĐT42	91%	ĐT142	100%	ĐT242	82%	ĐT342	100%	ĐT442	100%
ĐT43	100%	ĐT143	100%	ĐT243	100%	ĐT343	55%	ĐT443	95%
ĐT44	86%	ĐT144	82%	ĐT244	100%	ĐT344	95%	ĐT444	91%
ĐT45	95%	ĐT145	100%	ĐT245	100%	ĐT345	77%	ĐT445	100%
ĐT46	91%	ĐT146	100%	ĐT246	100%	ĐT346	100%	ĐT446	95%
ĐT47	86%	ĐT147	32%	ĐT247	100%	ĐT347	100%	ĐT447	100%
ĐT48	68%	ĐT148	100%	ĐT248	0%	ĐT348	86%	ĐT448	100%
ĐT49	45%	ĐT149	100%	ĐT249	100%	ĐT349	41%	ĐT449	100%
ĐT50	95%	ĐT150	95%	ĐT250	77%	ĐT350	86%	ĐT450	55%
ĐT51	95%	ĐT151	95%	ĐT251	91%	ĐT351	100%	ĐT451	73%
ĐT52	68%	ĐT152	73%	ĐT252	73%	ĐT352	100%	ĐT452	82%

ĐT53	100%	ĐT153	100%	ĐT253	68%	ĐT353	100%	ĐT453	91%
ĐT54	86%	ĐT154	86%	ĐT254	100%	ĐT354	73%	ĐT454	100%
ĐT55	91%	ĐT155	77%	ĐT255	100%	ĐT355	27%	ĐT455	100%
ĐT56	91%	ĐT156	91%	ĐT256	100%	ĐT356	86%	ĐT456	77%
ĐT57	100%	ĐT157	73%	ĐT257	82%	ĐT357	100%	ĐT457	95%
ĐT58	95%	ĐT158	100%	ĐT258	82%	ĐT358	82%	ĐT458	100%
ĐT59	73%	ĐT159	91%	ĐT259	100%	ĐT359	100%	ĐT459	91%
ĐT60	100%	ĐT160	100%	ĐT260	36%	ĐT360	100%	ĐT460	100%
ĐT61	59%	ĐT161	100%	ĐT261	50%	ĐT361	100%	ĐT461	73%
ĐT62	100%	ĐT162	73%	ĐT262	95%	ĐT362	55%	ĐT462	0%
ĐT63	45%	ĐT163	86%	ĐT263	100%	ĐT363	82%	ĐT463	100%
ĐT64	86%	ĐT164	95%	ĐT264	95%	ĐT364	41%	ĐT464	82%
ĐT65	68%	ĐT165	100%	ĐT265	95%	ĐT365	91%	ĐT465	100%
ĐT66	77%	ĐT166	95%	ĐT266	68%	ĐT366	73%	ĐT466	100%
ĐT67	100%	ĐT167	100%	ĐT267	73%	ĐT367	95%	ĐT467	100%
ĐT68	73%	ĐT168	100%	ĐT268	100%	ĐT368	59%	ĐT468	100%
ĐT69	100%	ĐT169	95%	ĐT269	100%	ĐT369	68%	ĐT469	100%
ĐT70	100%	ĐT170	91%	ĐT270	68%	ĐT370	100%	ĐT470	100%
ĐT71	100%	ĐT171	100%	ĐT271	77%	ĐT371	100%	ĐT471	100%
ĐT72	95%	ĐT172	91%	ĐT272	82%	ĐT372	100%	ĐT472	100%
ĐT73	91%	ĐT173	100%	ĐT273	59%	ĐT373	0%	ĐT473	100%
ĐT74	55%	ĐT174	86%	ĐT274	100%	ĐT374	64%	ĐT474	100%
ĐT75	100%	ĐT175	95%	ĐT275	95%	ĐT375	100%	ĐT475	100%
ĐT76	91%	ĐT176	91%	ĐT276	82%	ĐT376	100%	ĐT476	100%
ĐT77	95%	ĐT177	55%	ĐT277	100%	ĐT377	91%	ĐT477	0%
ĐT78	73%	ĐT178	77%	ĐT278	95%	ĐT378	91%	ĐT478	95%
ĐT79	82%	ĐT179	100%	ĐT279	100%	ĐT379	100%	ĐT479	95%
ĐT80	32%	ĐT180	77%	ĐT280	100%	ĐT380	95%	ĐT480	55%
ĐT81	100%	ĐT181	82%	ĐT281	100%	ĐT381	100%	ĐT481	100%
ĐT82	91%	ĐT182	82%	ĐT282	68%	ĐT382	100%	ĐT482	95%
ĐT83	91%	ĐT183	77%	ĐT283	100%	ĐT383	86%	ĐT483	100%
ĐT84	86%	ĐT184	68%	ĐT284	100%	ĐT384	100%	ĐT484	100%
ĐT85	100%	ĐT185	68%	ĐT285	100%	ĐT385	100%	ĐT485	100%
ĐT86	95%	ĐT186	0%	ĐT286	100%	ĐT386	73%	ĐT486	100%
ĐT87	73%	ĐT187	82%	ĐT287	91%	ĐT387	73%	ĐT487	100%
ĐT88	100%	ĐT188	73%	ĐT288	100%	ĐT388	77%	ĐT488	100%
ĐT89	82%	ĐT189	55%	ĐT289	23%	ĐT389	77%	ĐT489	100%
ĐT90	73%	ĐT190	50%	ĐT290	100%	ĐT390	0%	ĐT490	100%
ĐT91	95%	ĐT191	95%	ĐT291	100%	ĐT391	59%	ĐT491	100%
ĐT92	82%	ĐT192	100%	ĐT292	100%	ĐT392	100%	ĐT492	36%
ĐT93	91%	ĐT193	73%	ĐT293	68%	ĐT393	95%		
ĐT94	91%	ĐT194	100%	ĐT294	0%	ĐT394	100%		
ĐT95	73%	ĐT195	100%	ĐT295	100%	ĐT395	95%		
ĐT96	41%	ĐT196	100%	ĐT296	45%	ĐT396	91%		
ĐT97	77%	ĐT197	100%	ĐT297	100%	ĐT397	100%		
ĐT98	59%	ĐT198	50%	ĐT298	64%	ĐT398	100%		
ĐT99	73%	ĐT199	73%	ĐT299	100%	ĐT399	100%		
ĐT100	95%	ĐT200	45%	ĐT300	100%	ĐT400	91%		

Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC) là trung bình cộng của TLHLĐT:

$$TLHLC = \frac{TLHLĐT1 + \dots + TLHLĐTm}{\text{Tổng số đối tượng}} [\%]$$

$$TLHLC = 419.86/492 = 85,3\%$$

Tỷ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD) là tỷ lệ phần trăm đối tượng lựa chọn từ điểm 4 trở lên đối với tất cả các câu hỏi:

$$TLHLTD = \frac{\text{Tổng số người có 4, 5 điểm ở tất cả các câu hỏi}}{\text{Tổng số đối tượng}} * 100[\%]$$

$$TLHLTD=209/492=42,5\%$$

** Phân tích, nhận xét về Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC) theo giới tính, dân tộc, cấp học*

Tỷ lệ hài lòng chung theo giới tính:

Bảng Crosstabs giữa giới tính và mức độ hài lòng:

		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Tổng cộng
Câu 1	Nam	4	3	12	116	208	343
	Nữ	3	0	7	49	90	149
Tổng cộng		7	3	19	165	298	492
Câu 2	Nam	4	2	21	123	193	343
	Nữ	4	2	6	57	80	149
Tổng cộng		8	4	27	180	273	492
Câu 3	Nam	3	12	66	133	129	343
	Nữ	5	2	39	65	38	149
Tổng cộng		8	14	105	198	167	492
Câu 4	Nam	4	3	43	139	154	343
	Nữ	3	0	24	65	57	149
Tổng cộng		7	3	67	204	211	492
Câu 5	Nam	4	7	41	143	148	343
	Nữ	3	3	26	74	43	149
Tổng cộng		7	10	67	217	191	492
Câu 6	Nam	8	13	59	136	127	343
	Nữ	5	6	35	58	45	149
Tổng cộng		13	19	94	194	172	492
Câu 7	Nam	6	6	43	146	142	343
	Nữ	3	6	24	65	51	149
Tổng cộng		9	12	67	211	193	492
Câu 8	Nam	4	5	80	163	91	343
	Nữ	3	1	61	52	32	149
Tổng cộng		7	6	141	215	123	492
Câu 9	Nam	4	4	31	143	161	343
	Nữ	3	0	18	65	63	149
Tổng cộng		7	4	49	208	224	492
Câu 10	Nam	5	1	39	126	172	343
	Nữ	3	1	21	75	49	149

Tổng cộng		8	2	60	201	221	492
Câu 11	Nam	4	1	26	135	177	343
	Nữ	3	1	9	62	74	149
Tổng cộng		7	2	35	197	251	492
Câu 12	Nam	4	2	18	125	194	343
	Nữ	3	1	8	62	75	149
Tổng cộng		7	3	26	187	269	492
Câu 13	Nam	4	5	25	143	166	343
	Nữ	4	1	21	57	66	149
Tổng cộng		8	6	46	200	232	492
Câu 14	Nam	5	0	43	144	151	343
	Nữ	3	0	18	77	51	149
Tổng cộng		8	0	61	221	202	492
Câu 15	Nam	5	2	35	144	157	343
	Nữ	3	1	12	77	56	149
Tổng cộng		8	3	47	221	213	492
Câu 16	Nam	5	2	43	156	137	343
	Nữ	3	1	13	81	51	149
Tổng cộng		8	3	56	237	188	492
Câu 17	Nam	5	3	31	148	156	343
	Nữ	3	1	13	63	69	149
Tổng cộng		8	4	44	211	225	492
Câu 18	Nam	4	2	34	182	121	343
	Nữ	3	0	30	72	44	149
Tổng cộng		7	2	64	254	165	492
Câu 19	Nam	4	1	42	168	128	343
	Nữ	3	0	26	71	49	149
Tổng cộng		7	1	68	239	177	492
Câu 20	Nam	4	3	41	177	118	343
	Nữ	3	1	28	80	37	149
Tổng cộng		7	4	69	257	155	492
Câu 21	Nam	4	2	37	177	123	343
	Nữ	3	2	21	72	51	149
Tổng cộng		7	4	58	249	174	492
Câu 22	Nam	5	1	30	165	142	343
	Nữ	3	0	6	78	62	149
Tổng cộng		8	1	36	243	204	492

Tỷ lệ hài lòng chung:

Giới tính	Nam	Nữ
TLHLC (%)	86.5	82.7

Kết quả kiểm định độ đồng nhất phương sai cho thấy phương sai giữa hai nhóm đối tượng "Nam" và "Nữ" không cân bằng do Sig. = 0.000 < 0.05.

Trị số Levene	df1	df2	Mức ý nghĩa Sig.
7.346	15	461	0.000

Sự khác biệt về trị trung bình giữa hai nhóm đối tượng "Nam" và "Nữ" trong biến "Giới tính" được phân tích bằng kiểm định phương sai ANOVA. Kết quả cho thấy, về mặt ý nghĩa thống kê, do $\text{Sig.} = 0.002 < 0.05$ nên giữa "Nam" và "Nữ" có mức độ hài lòng chung khác nhau.

	Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa Sig.
Giữa các nhóm	7.949	17	0.468	2.324	0.002
Bên trong các nhóm	92.760	461	0.201		
Tổng cộng	100.710	478			

Tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc:

Bảng Crosstabs giữa dân tộc và mức độ hài lòng:

		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Tổng cộng
Câu 1	Kinh	7	2	19	158	288	474
	Khác	0	1	0	7	10	18
Tổng cộng		7	3	19	165	298	492
Câu 2	Kinh	8	4	25	174	263	474
	Khác	0	0	2	6	10	18
Tổng cộng		8	4	27	180	273	492
Câu 3	Kinh	8	13	101	188	164	474
	Khác	0	1	4	10	3	18
Tổng cộng		8	14	105	198	167	492
Câu 4	Kinh	7	2	65	198	202	474
	Khác	0	1	2	6	9	18
Tổng cộng		7	3	67	204	211	492
Câu 5	Kinh	7	10	65	210	182	474
	Khác	0	0	2	7	9	18
Tổng cộng		7	10	67	217	191	492
Câu 6	Kinh	12	18	90	187	167	474
	Khác	1	1	4	7	5	18
Tổng cộng		13	19	94	194	172	492
Câu 7	Kinh	9	12	63	206	184	474
	Khác	0	0	4	5	9	18
Tổng cộng		9	12	67	211	193	492
Câu 8	Kinh	7	5	135	208	119	474
	Khác	0	1	6	7	4	18
Tổng cộng		7	6	141	215	123	492
Câu 9	Kinh	7	3	46	202	216	474
	Khác	0	1	3	6	8	18
Tổng cộng		7	4	49	208	224	492
Câu 10	Kinh	8	1	57	195	213	474
	Khác	0	1	3	6	8	18
Tổng cộng		8	2	60	201	221	492
Câu 11	Kinh	7	2	31	192	242	474
	Khác	0	0	4	5	9	18
Tổng cộng		7	2	35	197	251	492

Câu 12	Kinh	7	2	25	181	259	474
	Khác	0	1	1	6	10	18
Tổng cộng		7	3	26	187	269	492
Câu 13	Kinh	8	4	46	194	222	474
	Khác	0	2	0	6	10	18
Tổng cộng		8	6	46	200	232	492
Câu 14	Kinh	7	0	59	211	197	474
	Khác	1	0	2	10	5	18
Tổng cộng		8	0	61	221	202	492
Câu 15	Kinh	7	3	44	214	206	474
	Khác	1	0	3	7	7	18
Tổng cộng		8	3	47	221	213	492
Câu 16	Kinh	7	3	55	227	182	474
	Khác	1	0	1	10	6	18
Tổng cộng		8	3	56	237	188	492
Câu 17	Kinh	7	4	44	205	214	474
	Khác	1	0	0	6	11	18
Tổng cộng		8	4	44	211	225	492
Câu 18	Kinh	7	2	61	246	158	474
	Khác	0	0	3	8	7	18
Tổng cộng		7	2	64	254	165	492
Câu 19	Kinh	7	1	65	230	171	474
	Khác	0	0	3	9	6	18
Tổng cộng		7	1	68	239	177	492
Câu 20	Kinh	7	4	67	245	151	474
	Khác	0	0	2	12	4	18
Tổng cộng		7	4	69	257	155	492
Câu 21	Kinh	7	4	54	240	169	474
	Khác	0	0	4	9	5	18
Tổng cộng		7	4	58	249	174	492
Câu 22	Kinh	8	1	33	236	196	474
	Khác	0	0	3	7	8	18
Tổng cộng		8	1	36	243	204	492

Tỷ lệ hài lòng chung:

Dân tộc	Kinh	Khác
TLHLC (%)	85.5	82.1

Kết quả kiểm định độ đồng nhất phương sai cho thấy phương sai giữa hai nhóm đối tượng dân tộc "Kinh" và "Khác" cũng không cân bằng do Sig. = 0.000 < 0.05.

Trị số Levene	df1	df2	Mức ý nghĩa Sig.
2.959	15	461	0.000

Tương tự, sự khác biệt về trị trung bình giữa 2 nhóm đối tượng dân tộc "Kinh" và "Khác" trong biến "Dân tộc" cũng được phân tích bằng kiểm định phương sai ANOVA. Kết quả cho thấy, về mặt ý nghĩa thống kê, do Sig. = 0.001 < 0.05 nên giữa dân tộc kinh và dân tộc khác có mức độ hài lòng chung khác nhau.

	Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa Sig.
Giữa các nhóm	1.430	17	0.084	2.440	0.001
Bên trong các nhóm	15.893	461	0.034		
Tổng cộng	17.324	478			

Tỷ lệ hài lòng chung theo cấp học:

Bảng Crosstabs giữa cấp học và mức độ hài lòng:

		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Tổng cộng
Câu 1	ĐH	5	2	13	107	190	317
	CH	2	0	6	57	104	169
	NCS	0	1	0	1	4	6
Tổng cộng		7	3	19	165	298	492
Câu 2	ĐH	6	4	22	118	167	317
	CH	2	0	4	59	104	169
	NCS	0	0	1	3	2	6
Tổng cộng		8	4	27	180	273	492
Câu 3	ĐH	5	14	90	125	83	317
	CH	3	0	14	69	83	169
	NCS	0	0	1	4	1	6
Tổng cộng		8	14	105	198	167	492
Câu 4	ĐH	5	3	38	130	141	317
	CH	2	0	29	69	69	169
	NCS	0	0	0	5	1	6
Tổng cộng		7	3	67	204	211	492
Câu 5	ĐH	5	10	56	143	103	317
	CH	2	0	11	72	84	169
	NCS	0	0	0	2	4	6
Tổng cộng		7	10	67	217	191	492
Câu 6	ĐH	10	19	71	126	91	317
	CH	3	0	22	66	78	169
	NCS	0	0	1	2	3	6
Tổng cộng		13	19	94	194	172	492
Câu 7	ĐH	6	12	41	139	119	317
	CH	3	0	25	69	72	169
	NCS	0	0	1	3	2	6
Tổng cộng		9	12	67	211	193	492
Câu 8	ĐH	4	6	108	127	72	317
	CH	3	0	32	84	50	169
	NCS	0	0	1	4	1	6
Tổng cộng		7	6	141	215	123	492
Câu 9	ĐH	5	4	38	146	124	317
	CH	2	0	11	60	96	169
	NCS	0	0	0	2	4	6
Tổng cộng		7	4	49	208	224	492
Câu 10	ĐH	6	2	44	139	126	317
	CH	2	0	16	61	90	169

	NCS	0	0	0	1	5	6
Tổng cộng		8	2	60	201	221	492
Câu 11	ĐH	5	2	32	139	139	317
	CH	2	0	3	57	107	169
	NCS	0	0	0	1	5	6
Tổng cộng		7	2	35	197	251	492
Câu 12	ĐH	5	3	15	118	176	317
	CH	2	0	11	65	91	169
	NCS	0	0	0	4	2	6
Tổng cộng		7	3	26	187	269	492
Câu 13	ĐH	6	6	27	137	141	317
	CH	2	0	19	60	88	169
	NCS	0	0	0	3	3	6
Tổng cộng		8	6	46	200	232	492
Câu 14	ĐH	6	0	51	153	107	317
	CH	2	0	10	67	90	169
	NCS	0	0	0	1	5	6
Tổng cộng		8	0	61	221	202	492
Câu 14	ĐH	6	3	39	160	109	317
	CH	2	0	7	61	99	169
	NCS	0	0	1	0	5	6
Tổng cộng		8	3	47	221	213	492
Câu 16	ĐH	6	3	44	169	95	317
	CH	2	0	11	65	91	169
	NCS	0	0	1	3	2	6
Tổng cộng		8	3	56	237	188	492
Câu 17	ĐH	6	4	19	141	147	317
	CH	2	0	25	66	76	169
	NCS	0	0	0	4	2	6
Tổng cộng		8	4	44	211	225	492
Câu 18	ĐH	5	2	59	163	88	317
	CH	2	0	4	89	74	169
	NCS	0	0	1	2	3	6
Tổng cộng		7	2	64	254	165	492
Câu 19	ĐH	5	1	61	158	92	317
	CH	2	0	7	78	82	169
	NCS	0	0	0	3	3	6
Tổng cộng		7	1	68	239	177	492
Câu 20	ĐH	5	4	63	164	81	317
	CH	2	0	6	90	71	169
	NCS	0	0	0	3	3	6
Tổng cộng		7	4	69	257	155	492
Câu 21	ĐH	5	4	42	171	95	317
	CH	2	0	16	75	76	169
	NCS	0	0	0	3	3	6
Tổng cộng		7	4	58	249	174	492
Câu 22	ĐH	6	1	29	161	120	317
	CH	2	0	7	80	80	169
	NCS	0	0	0	2	4	6
Tổng cộng		8	1	36	243	204	492

Tỷ lệ hài lòng chung:

Cấp học	ĐH	CH	NCS
TLHLC (%)	82.3	90.7	93.2

Kết quả kiểm định độ đồng nhất phương sai cho thấy phương sai giữa ba nhóm đối tượng có cấp học "ĐH", "CH" và "NCS" cũng không cân bằng do Sig. = 0.000 < 0.05.

Trị số Levene	df1	df2	Mức ý nghĩa Sig.
9.941	15	461	0.000

Cuối cùng, kết quả phân tích ANOVA về trị trung bình giữa 3 nhóm đối tượng có cấp học "ĐH", "CH" và "NCS" trong biến "Học vấn" cho thấy có sự khác nhau về mức độ hài lòng chung giữa 3 nhóm đối tượng này về mặt ý nghĩa thống kê do Sig. = 0.000 < 0.05.

	Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.
Giữa các nhóm	13.366	17	0.786	3.288	0.000
Bên trong các nhóm	110.229	461	0.239		
Tổng cộng	123.595	478			

** Phân tích, nhận xét về Tỷ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD) theo giới tính, dân tộc, cấp học*

Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo giới tính:

Giới tính	Nam	Nữ
TLHLTD (%)	48.7	28.2

Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo dân tộc:

Dân tộc	Kinh	Khác
TLHLTD (%)	42.8	33.3

Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo cấp học:

Cấp học	Đại học	Cao học	NCS
TLHLTD (%)	30.9	63.9	50.0

Kết quả tổng hợp cho thấy, phần lớn người học cho rằng nhà trường có mức đáp ứng từ 80% đến 100%, chiếm tỷ lệ 85.6% trong tổng số 492 đối tượng được khảo sát. Tỷ lệ đáp ứng của nhà trường so với mong đợi của người học được tính bằng tỷ lệ trung bình chung của tất cả các đối tượng khảo sát. Dựa vào kết quả phân tích trị trung bình bên dưới, mức độ đáp ứng chung của nhà trường được sinh viên và học viên đánh giá là 88.51%.

Tỷ lệ đáp ứng	Tần suất	Phần trăm (%)
Nhỏ hơn 60%	8	1.6
Từ 60 đến dưới 80%	50	10.2
Từ 80 đến 100%	421	85.6
>100%	13	2.6
Tổng cộng	492	100.0

	N	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Tỷ lệ đáp ứng (%)	492	40.0	200.0	88.505	14.748
Hợp lệ	492				

Phân tích, nhận xét về tỷ lệ đáp ứng (%) so với mong đợi theo giới tính:

	N	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Nam	343	40.0	200.0	84.415	14.669
Nữ	149	50.0	199.0	88.711	14.977

Kết quả phân tích ANOVA cho thấy Sig. = 0.955 > 0.05. Điều này chứng tỏ trị trung bình giữa 2 nhóm "Nam" và "Nữ" trong biến Giới tính không có khác biệt về việc đánh giá mức độ đáp ứng của nhà trường.

	Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.
Giữa các nhóm	4.912	36	0.136	0.630	0.955
Bên trong các nhóm	95.797	442	0.217		
Tổng cộng	100.710	478			

Phân tích, nhận xét về tỷ lệ đáp ứng (%) so với mong đợi theo dân tộc:

	N	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Kinh	474	40.0	200.0	88.649	14.868
Khác	18	60.0	100.0	84.722	10.741

Tương tự, kết quả phân tích ANOVA cho thấy Sig. = 0.131 > 0.05. Điều này chứng tỏ trị trung bình giữa 2 nhóm "Kinh" và "Khác" trong biến "Dân tộc" không có khác biệt về việc đánh giá mức độ đáp ứng của nhà trường.

	Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.
Giữa các nhóm	1.639	36	0.046	1.283	0.131
Bên trong các nhóm	15.685	442	0.035		
Tổng cộng	17.324	478			

Phân tích, nhận xét về tỷ lệ đáp ứng (%) so với mong đợi theo cấp học:

	N	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Đại học	317	40.0	199.0	86.561	13.823
Cao học	169	42.0	200.0	92.000	15.958
Nghiên cứu sinh	6	80.0	100.0	93.333	7.528

Tương tự, kết quả phân tích ANOVA cho thấy Sig. = 0.001 < 0.05. Điều này chứng tỏ trị trung bình giữa 3 nhóm "ĐH", "CH" và "NCS" trong biến "Cấp học" có khác biệt về việc đánh giá mức độ đáp ứng của nhà trường.

	Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.
Giữa các nhóm	16.746	36	0.465	1.924	0.001
Bên trong các nhóm	106.849	442	0.242		
Tổng cộng	123.595	478			

Phân tích, nhận xét về tỷ lệ đáp ứng (%) so với mong đợi theo Khoa:

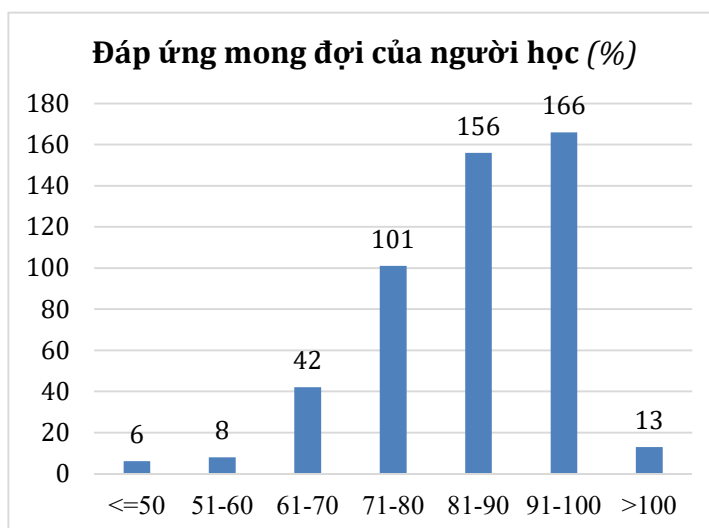
	N	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Khoa Cơ khí động lực	134	40.0	105.0	86.276	12.281
Khoa Kinh tế	217	42.00	199.0	89.115	13.928
Khoa Xây dựng	140	50.0	200.0	89.693	17.726

Tương tự, kết quả phân tích ANOVA cho thấy Sig. = 0.048 < 0.05. Điều này chứng tỏ trị trung bình giữa 3 Khoa "Khoa CKĐ", "Khoa KT" và "Khoa XD" có khác biệt về việc đánh giá mức độ đáp ứng của nhà trường.

	Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.
Giữa các nhóm	28.171	36	.783	1.449	0.048
Bên trong các nhóm	238.777	442	.540		
Tổng cộng	266.948	478			

Kết quả khảo sát Câu 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)

Mức đáp ứng mong đợi (%)	Số lượng người học đánh giá theo mức (người)	Tỷ lệ (%)
<=50	6	1.22
51-60	8	1.63
61-70	42	8.54
71-80	101	20.53
81-90	156	31.71
91-100	166	33.74
>100	13	2.64
Tổng	492	100



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

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

3.1.1. Khoa Cơ khí động lực (111 ý kiến)

- 72,9% sinh viên hài lòng với cách tiếp cận giáo dục của Trường và không có đề xuất nâng cao (81 ý kiến).

- 27,1% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (30 ý kiến):

+ Tăng thêm các buổi tọa đàm, giao lưu với lãnh đạo Khoa/Trường để phổ biến, nâng cao kiến thức của sinh viên về những thay đổi, cập nhật mới liên quan đến giáo dục.

+ Cần tuyên truyền và thông tin sâu rộng những chính sách mới để sinh viên trong toàn trường tiếp cận dịch vụ giáo dục có hiệu quả nhất.

+ Tạo nhiều hoạt động trên website của khoa hoặc những hoạt động trên mạng xã hội để sinh viên dễ dàng tiếp cận.

3.1.2. Khoa Xây dựng (107 ý kiến)

- 82,2% (88 ý kiến) sinh viên nhận xét Nhà trường có những chủ trương, chính sách tiếp cận dịch vụ giáo dục tốt và không có đề xuất nâng cao.

- 17,8% sinh viên đề xuất giải pháp nâng cao như sau (19 ý kiến):

+ Nhà trường cần tăng cường áp dụng công nghệ truyền thông để quảng bá, thông tin với mọi người về dịch vụ giáo dục.

+ Chủ động cập nhật thông tin trực tiếp đến các lớp thay vì thông báo chung chung.

+ Cần phát triển giáo dục đào tạo dựa trên nền tảng Internet, mạng xã hội để nhiều người có cơ hội tiếp cận.

+ Tăng cường hệ thống phản hồi và xử lý thông tin trực tuyến.

+ Tăng cường thêm các hoạt động tư vấn tuyển sinh tại các trường THPT, đặc biệt là các vùng sâu, vùng xa.

3.1.3. Khoa Kinh tế (140 ý kiến)

- 72,8% sinh viên đồng ý Nhà trường đã cung cấp dịch vụ giáo dục tốt và không có đề xuất nâng cao (102 ý kiến).

- 27,2% sinh viên đề xuất giải pháp nâng cao như sau (38 ý kiến):

+ Nhà trường cần cử cán bộ, giáo viên về các trường để tuyên truyền vào các buổi sinh hoạt đầu tuần của các trường, vì sinh viên đi thi chỉ tuyên truyền được một bộ phận nhỏ.

+ Thông báo, triển khai đến các lớp một cách kịp thời và trực tiếp về những thay đổi.

+ Tiếp tục duy trì dịch vụ hiện có và nghiên cứu thêm những hình thức tiếp cận mới về dịch vụ giáo dục như tin nhắn thoại, gửi email cho những cựu học viên của trường.

+ Tiếp cận thường xuyên với dịch vụ giáo dục trong khu vực và trên thế giới, nhưng cần đảm bảo phù hợp với hình thức đào tạo tại Việt Nam.

+ Nâng cao sự lãnh đạo của chính quyền đối với ngành giáo dục, tạo ra phong trào thi đua, học tập.

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

3.2.1. Khoa Cơ khí động lực (112 ý kiến)

- 47,3% sinh viên hài lòng với cơ sở vật chất của Nhà trường và không có đề xuất gì thêm (53 ý kiến). .

- 52,7% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (59 ý kiến):

+ Nâng cấp đường truyền internet cho sinh viên truy cập.

+ Trang bị thêm các ổ cắm điện trong phòng học.

+ Mở rộng thêm các khu tự học, khu nghỉ trưa, võng nghỉ cho sinh viên.

+ Trang bị thêm dụng cụ/máy móc ở xưởng thực hành/phòng thí nghiệm.

+ Trang bị thêm quạt/máy lạnh cho phòng học khu C, D.

3.2.2. Khoa Xây dựng (111 ý kiến)

- 67,6% sinh viên hài lòng với CSVC hiện tại và không có đề xuất nâng cao (75 ý kiến).

- 32,4% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (36 ý kiến):

+ Cập nhật sách/tài liệu trong thư viện theo tình hình hiện tại vì có một số sách quá cũ.

+ Bổ sung thêm số lượng sách và linh động thời gian mượn.

+ Thư viện ở tầng hầm nên mở cửa 24/24 vào mùa thi để sinh viên học nhóm và ôn bài.

+ Điều chỉnh mức phí gửi xe phù hợp với sinh viên.

+ Cần lắp thêm hệ thống đèn chiếu sáng gần khu vực hội trường, khu C, D để sinh viên học nhóm.

+ Sửa chữa và dọn dẹp nhà vệ sinh tại khu C, D.

3.2.3. Khoa Kinh tế (144 ý kiến)

- 55,6% sinh viên hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị (80 ý kiến).
- 44,4% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (64 ý kiến):
 - + Cải thiện chất lượng âm thanh cho các phòng học khu C, D.
 - + Trang bị thêm ghế ngồi cho thư viện.
 - + Nâng cấp hệ thống wifi để sinh viên truy cập nhanh hơn..

3.3. Giải pháp nâng cao Môi trường giáo dục

3.3.1. Khoa Cơ khí động lực (108 ý kiến)

- 80,5% sinh viên hài lòng về môi trường giáo dục và không có đề xuất nâng cao (87 ý kiến).
- 19,5% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (21 ý kiến):
 - + Triển khai thêm nhiều hoạt động giao lưu dành cho sinh viên giữa các Khoa.
 - + Tăng tính tương tác trong quá trình học giữa lãnh đạo trường, giảng viên và sinh viên.
 - + Tăng cường tính hội nhập, giao lưu học thuật.
 - + Mở rộng thêm các câu lạc bộ tiếng Anh để sinh viên tham gia.

3.3.2. Khoa Xây dựng (110 ý kiến)

- 85% sinh viên hài lòng về môi trường giáo dục và không có đề xuất nâng cao (94 ý kiến).
- 14,5% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (16 ý kiến):
 - + Thực hiện nghiêm ngặt việc quy định đeo thẻ, trang phục đối với sinh viên để tránh tình trạng sinh viên ngoài trường có hành vi xấu.
 - + Xử lý nghiêm ngặt các bạn sinh viên nam hút thuốc lá, nói tục.

3.3.3. Khoa Kinh tế (136 ý kiến)

- 91,1% sinh viên hài lòng về môi trường giáo dục và không có đề xuất ý kiến (124 ý kiến).
- 8,8% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (12 ý kiến):
 - + Tăng cường các hoạt động sinh hoạt chung của Trường/Khoa để sinh viên giao lưu, chia sẻ.
 - + Nhà trường nên hướng giảng viên tới phương pháp dạy hiện đại hơn, tạo môi

trường thoải mái cho sinh viên sáng tạo, không gây áp lực, bảo thủ.

+ Giảng viên cần chú trọng trong việc giải đáp thắc mắc, câu hỏi của sinh viên sớm nhất có thể.

+ Giữ gìn văn hóa tôn sư trọng đạo của sinh viên, học viên; thái độ thân thiện, cởi mở, sẵn sàng giúp đỡ của giảng viên.

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

3.4.1. Khoa Cơ khí động lực (110 ý kiến)

- 73,6% sinh viên hài lòng về hoạt động chất lượng giáo dục và không có đề xuất nâng cao (81 ý kiến).

- 26,4% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (29 ý kiến):

+ Tăng cường thêm nhiều hoạt động tham quan doanh nghiệp để sinh viên tiếp cận thực tiễn và có định hướng đúng cho công việc sau khi ra trường.

+ Giảm bớt các môn không liên quan ngành học, tập trung vào kiến thức chuyên môn và kỹ năng làm việc.

+ Giảng viên cần thay đổi phương pháp dạy học để phù hợp với tình hình thực tế, linh động hơn.

+ Tăng cường các buổi đối thoại với lãnh đạo Khoa/Nhà trường để tư vấn và giải đáp thắc mắc.

+ Tăng cường các buổi tọa đàm về kiến thức chuyên môn, việc làm.

+ Tăng cường thêm các lớp tiếng Anh phụ đạo, câu lạc bộ.

3.4.2. Khoa Xây dựng (140 ý kiến)

- 63,6% sinh viên hài lòng về chất lượng hoạt động giáo dục và không có đề xuất nâng cao (89 ý kiến).

- 36,4% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (51 ý kiến):

+ Tăng thêm thời gian cho sinh viên hoạt động ngoại khóa và tham gia hoạt động xã hội.

+ Nên có nhiều học bổng du học cho sinh viên đối với ngành xây dựng.

+ Nên tăng thời gian học thực hành nhiều hơn lý thuyết, một số môn nên áp dụng video, mô hình để sinh viên hiểu được nguyên lý.

+ Tăng cường kết nối, giao lưu quốc tế.

+ Kiểm tra thường xuyên để nắm bắt được mức độ hiểu bài của sinh viên.

3.4.3. Khoa Kinh tế (136 ý kiến)

- 71,3% sinh viên hài lòng về chất lượng hoạt động giáo dục và không có đề xuất nâng cao (97 ý kiến).

- 28,7% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (39 ý kiến):

+ Nên đưa các dạng bài tập thường gặp thực tế vào môn học, ví dụ môn kế toán thì tăng thêm thời gian học phần mềm kế toán và xử lý các hóa đơn thường gặp ở doanh nghiệp.

+ Tăng cường các môn học có kiến tập để sinh viên tiếp cận với doanh nghiệp sớm.

+ Nên tổ chức cho sinh viên khoa kinh tế (đặc biệt là các ngành mới) các ngày hội việc làm có các doanh nghiệp thuộc lĩnh vực như thương mại điện tử, logistics.

+ Tăng cường các hoạt động cắm trại hè, ngoại khóa để sinh viên đoàn kết và làm việc nhóm hiệu quả.

+ Các môn chuyên ngành cần giảm số lượng sinh viên, lớp đông nên việc tiếp nhận kiến thức gặp khó khăn.

+ Hướng dẫn để sinh viên tự học và nghiên cứu nhiều hơn.

+ Nhà trường nên mời các chuyên gia đầu ngành báo cáo thêm về các chuyên đề mang tính thời sự như logistic, phát triển du lịch, liên kết vùng, liên kết tiêu thụ sản phẩm.

3.5. Giải pháp nâng cao Kết quả học tập

3.5.1. Khoa Cơ khí động lực (106 ý kiến)

- 65,5% sinh viên hài lòng về chất lượng hoạt động giáo dục và không có đề xuất nâng cao (80 ý kiến).

- 34,5% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (26 ý kiến):

+ Cần tổ chức nhiều hơn các buổi định hướng, tư vấn nghề nghiệp.

+ Tuyên truyền ý thức trách nhiệm của công dân đối với xã hội.

+ Tăng cường các hoạt động kỹ thuật (chuyên môn) hướng về cộng đồng.

+ Tăng cường khả năng sử dụng ngoại ngữ (tiếng Anh).

+ Cần chú trọng phát triển kỹ năng giải quyết những vấn đề kỹ thuật phức tạp.

3.5.2. Khoa Xây dựng (106 ý kiến)

- 98,2% sinh viên hài lòng về chất lượng hoạt động giáo dục và không có đề xuất nâng cao (104 ý kiến).

- 1,8% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (2 ý kiến):

- + Nên có những phương pháp hiệu quả trang bị kỹ năng mềm cho sinh viên.
- + Tuyên truyền sinh viên thực hiện đúng chính sách của Đảng và Nhà Nước.

3.5.3. Khoa Kinh tế (134 ý kiến)

- 98,5% sinh viên hài lòng về chất lượng hoạt động giáo dục và không có đề xuất nâng cao (132 ý kiến).
- 1,5% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (2 ý kiến):
 - + Cần cải thiện kỹ năng làm việc nhóm.
 - + Cần huy động và phát triển ý thức trách nhiệm của sinh viên trong khuôn viên nhà trường.

Phụ lục 1. Danh sách các Khoa, các chương trình đào tạo, trình độ đào tạo được khảo sát

TT	TÊN KHOA	TÊN CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO		
		ĐẠI HỌC	CAO HỌC	TIẾN SỸ
1.	Khoa Cơ khí Động lực	1. Công nghệ kỹ thuật Ô tô. 2. Công nghệ kỹ thuật Nhiệt.	1. Kỹ thuật Cơ khí động lực. 2. Kỹ thuật Nhiệt.	1. Kỹ thuật Cơ khí động lực.
2.	Khoa Kinh tế	3. Quản lý Công nghiệp. 4. Kế toán. 5. Thương mại điện tử.	3. Quản lý Kinh tế.	/
3.	Khoa Xây dựng	6. Công nghệ kỹ thuật Công trình xây dựng. 7. Kỹ thuật Xây dựng công trình giao thông.	4. Kỹ thuật Xây dựng.	2. Kỹ thuật Xây dựng. 3. Cơ kỹ thuật.

Phụ lục 2. Mẫu Phiếu khảo sát**TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH****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, cơ sở giáo dục đại học; Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh 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: <yyyy>	c) Dân tộc: ① Kinh ② Khác
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) Trường, khoa Anh/Chị đang học:	1. Tên: SPK	2. Tỉnh: 74
	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					
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 quy 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, ...) 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

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất Hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không Hài lòng	Rất không hài lòng
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
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 hành, ... 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, 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
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)				 %

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

Cám ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!



Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh

Số 01. Võ Văn Ngân, Phường Linh Chiểu,
Quận Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh

Website: www.hcmute.edu.vn