

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SPKT HƯNG YÊN



## **BÁO CÁO**

**KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI  
VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ  
PHẠM KỸ THUẬT HƯNG YÊN**

HƯNG YÊN, THÁNG 2, NĂM 2020

## MỞ ĐẦU

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 Hưng Yên ban hành Kế hoạch số 670/KH-ĐHSPKTHY ngày 30/09/2019 về việc thực hiện Đề án “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 Hưng Yên. Đồng thời thành lập Hội đồng khảo sát và 2 tổ chuyên môn: Tổ Thu thập dữ liệu, Tổ Phân tích dữ liệu và viết báo cáo. Kết quả chỉ số hài lòng về dịch vụ giáo dục công ở Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Hưng Yên với các nội dung chính được trình bày trong 3 chương:

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

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

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

Các kết quả đã được thống kê đầy đủ chi tiết, sử dụng các công cụ phần mềm hỗ trợ như excel, SPSS,.... Với các phương pháp thống kê khoa học như kiểm định ANOVA,... Các chỉ số thống kê được liệt kê chi tiết trong Phụ lục 4.

## MỤC LỤC

MỞ ĐẦU .....	2
DANH MỤC CÁC BẢNG SỐ LIỆU.....	5
DANH MỤC CÁC HÌNH, BIỂU ĐỒ .....	6
<b>CHƯƠNG 1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG.....</b>	<b>7</b>
1.1. Mục tiêu .....	7
1.2. Nội dung .....	7
1.3. Mẫu khảo sát.....	8
1.4. Cấu trúc phiếu hỏi.....	9
1.5. Phương pháp thực hiện .....	11
1.6. Tổ chức triển khai .....	11
<b>CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG .....</b>	<b>12</b>
2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát (thống kê mô tả các thông tin về đối tượng).....	12
2.2. Sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công.....	13
2.2.1. Điểm hài lòng.....	13
2.2.2. Tỷ lệ hài lòng (áp dụng cho các đối tượng khảo sát, tối đa là 100) .....	22
2.2.3. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi .....	28
2.2.4. Đánh giá chung về kết quả khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục của trường đại học SPKT Hưng Yên năm 2019.....	32
<b>CHƯƠNG 3. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG.....</b>	<b>34</b>
3.1. Giải pháp nâng cao tiếp cận dịch vụ giáo dục .....	34
3.1.1. Khoa Công nghệ thông tin (63 ý kiến).....	34
3.1.2. Khoa Cơ khí (111 ý kiến).....	34
3.1.3. Khoa Cơ khí động lực (79 ý kiến).....	34
3.1.4. Khoa Điện điện tử (123 ý kiến).....	34
3.2. Giải pháp nâng cao Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học .....	34
3.2.1. Khoa Công nghệ thông tin (63 ý kiến).....	35
3.2.2. Khoa Cơ khí (111 ý kiến).....	35
3.2.3. Khoa Cơ khí động lực (79 ý kiến).....	36
3.2.4. Khoa Điện điện tử (123 ý kiến).....	36
3.3. Giải pháp nâng cao Môi trường giáo dục .....	36
3.3.1. Khoa Công nghệ thông tin (63 ý kiến).....	37
3.3.2. Khoa Cơ khí (111 ý kiến).....	37
3.3.3. Khoa Cơ khí động lực (79 ý kiến).....	37
3.3.4. Khoa Điện điện tử (123 ý kiến).....	37

3.4. Giải pháp nâng cao chất lượng Hoạt động giáo dục .....	37
3.4.1. Khoa Công nghệ thông tin (63 ý kiến).....	37
3.4.2. Khoa Cơ khí (111 ý kiến).....	38
3.4.3. Khoa Cơ khí động lực (79 ý kiến).....	38
3.4.4. Khoa Điện điện tử (123 ý kiến).....	38
3.5. Giải pháp nâng cao kết quả học tập .....	39
3.5.1. Khoa Công nghệ thông tin (63 ý kiến).....	39
3.5.2. Khoa Cơ khí (111 ý kiến).....	39
3.5.3. Khoa Cơ khí động lực (79 ý kiến).....	39
3.5.4. Khoa Điện điện tử (123 ý kiến).....	39
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>40</b>
1. DANH SÁCH CÁC KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT.....	40
2. MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA.....	40
3. CÁC BẢNG BIỂU THỐNG KÊ VỀ SỐ LIỆU ĐIỀU TRA .....	44
4. CÁC CHỈ SỐ PHẢN ÁNH MỨC ĐỘ TIN CẬY CỦA CÁC KẾT QUẢ ĐIỀU TRA.....	51
4.1. Các thông tin chung về điều tra.....	51
4.2. Lĩnh vực A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục .....	53
4.3. Lĩnh vực B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học.....	55
4.4. Lĩnh vực C. Môi trường đào tạo.....	57
4.5. Lĩnh vực D. Hoạt động giáo dục .....	60
4.6. Lĩnh vực E. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân.....	63

## DANH MỤC CÁC BẢNG SỐ LIỆU

Bảng 2.1. Thống kê số câu trả lời.....	12
Bảng 2.2. Cơ cấu mẫu khảo sát .....	12
Bảng 2.3. Cơ cấu điểm hài lòng đối tượng.....	13
Bảng 2.4. Điểm hài lòng lĩnh vực.....	15
Bảng 2.5. Điểm hài lòng lĩnh vực phân theo giới tính .....	15
Bảng 2.6. Điểm hài lòng lĩnh vực phân theo dân tộc .....	16
Bảng 2.7. Điểm hài lòng lĩnh vực phân theo năm học của sinh viên .....	17
Bảng 2.8. Điểm hài lòng lĩnh vực phân theo Khoa quản lý sinh viên.....	18
Bảng 2.9. Điểm hài lòng chung theo giới tính.....	20
Bảng 2.10. Điểm hài lòng chung theo dân tộc.....	20
Bảng 2.11. Điểm hài lòng chung theo năm học của sinh viên .....	20
Bảng 2.12. Điểm hài lòng chung theo khoa quản lý của sinh viên .....	21
Bảng 2.13. TLHLC theo giới tính .....	24
Bảng 2.14. Kết quả kiểm định độ đồng nhất phương sai theo giới tính .....	24
Bảng 2.15. Kiểm định phương sai ANOVA theo giới tính .....	24
Bảng 2.16. Tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc.....	26
Bảng 2.17. Kết quả kiểm định độ đồng nhất phương sai theo dân tộc.....	26
Bảng 2.18. Kiểm định phương sai ANOVA theo dân tộc .....	26
Bảng 2.19. Tỷ lệ hài lòng chung theo năm học .....	26
Bảng 2.20. Tỷ lệ hài lòng chung theo khoa.....	27
Bảng 2.21. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo giới tính .....	27
Bảng 2.22. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo dân tộc .....	27
Bảng 2.23. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo năm học .....	28
Bảng 2.24. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo Khoa.....	28
Bảng 2.25. Phân nhóm Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi .....	28
Bảng 2.26. Thống kê tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi .....	29
Bảng 2.27. Thống kê tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo giới tính .....	29
Bảng 2.28. Kiểm định phương sai ANOVA về mức độ đáp ứng theo giới tính .....	29
Bảng 2.29. Thống kê tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo dân tộc.....	29
Bảng 2.30. Kiểm định phương sai ANOVA về tỷ lệ đáp ứng theo dân tộc .....	30
Bảng 2.31. Thống kê tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo năm học .....	30
Bảng 2.32. Kiểm định phương sai ANOVA về tỷ lệ đáp ứng theo năm học .....	30
Bảng 2.33. Thống kê tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo Khoa.....	30
Bảng 2.34. Kiểm định độ đồng nhất phương sai tỷ lệ đáp ứng theo khoa.....	31
Bảng 2.35. Kiểm định phương sai ANOVA về tỷ lệ đáp ứng theo khoa .....	31
Bảng 2.36. Kết quả đáp ứng so với mong đợi của câu 23 .....	31

## DANH MỤC CÁC HÌNH, BIỂU ĐỒ

Hình 2.1: Biểu đồ điểm hài lòng đối tượng.....	13
Hình 2.2: Biểu đồ điểm hài lòng câu hỏi.....	14
Hình 2.3: Biểu đồ điểm hài lòng lĩnh vực .....	15
Hình 2.4: Biểu đồ điểm hài lòng lĩnh vực theo giới .....	16
Hình 2.5: Biểu đồ điểm hài lòng lĩnh vực theo dân tộc.....	17
Hình 2.6: Biểu đồ điểm hài lòng lĩnh vực theo năm học.....	18
Hình 2.7: Biểu đồ điểm hài lòng lĩnh vực theo Khoa đào tạo .....	19
Hình 2.8: Biểu đồ điểm hài lòng chung theo số năm học của người học.....	20
Hình 2.9: Biểu đồ điểm hài lòng chung theo khoa quản lý của người học .....	21
Hình 2.10: Biểu đồ tỉ lệ hài lòng đối tượng.....	22
Hình 2.11: Biểu đồ tỉ lệ hài lòng câu hỏi theo giới.....	23
Hình 2.12: Biểu đồ tỉ lệ hài lòng câu hỏi theo dân tộc .....	25
Hình 2.13: Biểu đồ Đáp ứng mong đợi của người học.....	32

# CHƯƠNG 1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

## 1.1. Mục tiêu

- Thực hiện đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường nhằm đánh giá một cách khoa học và khách quan chất lượng dịch vụ của Nhà trường;

- Kết quả đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công là một trong những căn cứ để Nhà trường tăng cường biện pháp nhằm cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công về giáo dục.

## 1.2. Nội dung

TT	Nội dung	Thời gian	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Sản phẩm
1	Cử cán bộ tham gia tập huấn đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019	15/9-30/9/2019	Phòng Tổ chức Cán bộ	Phòng CTSV, ĐBCL&KT, Trung tâm TS-TT, các khoa quản lý SV	Bộ công cụ và tài liệu hướng dẫn được phê duyệt
2	Tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019	01/10-31/12/2019	Phòng Công tác sinh viên	Phòng TCCB, ĐBCL&KT, HCQT, Trung tâm TS-TT, các khoa quản lý sinh viên	Danh sách SV khảo sát, Phiếu khảo sát đã thực hiện với sinh viên
3	Phối hợp với Viện KHGD Việt Nam xử lý số liệu, xây dựng báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019	01/01-30/3/2020	Phòng Đảm bảo chất lượng và Khảo thí	Phòng TCCB, CTSV, HCQT, các khoa quản lý sinh viên	Báo cáo kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019
4	Công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019 của Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Hưng Yên	4/2020	Trung tâm Tuyển sinh - Truyền thông	Phòng TCCB, CTSV, ĐBCL&KT, HCQT, các khoa quản lý sinh viên	Bản Công bố kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019 trên phương tiện thông tin đại chúng

### 1.3. Mẫu khảo sát

- Gồm 4 khoa: khoa Công nghệ thông tin, Khoa Cơ khí, khoa Cơ khí động lực, Khoa điện điện tử.

- Trong mỗi khoa 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:

$$n = \frac{N}{1 + N * e^2} \quad (I)$$

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%

Tổng số sinh viên, học viên cao học và nghiên cứu sinh của 4 khoa tại thời điểm khảo sát là 6.221, ta xác định được cỡ mẫu  $n = 376$ .

b) Tính khoảng cách mẫu  $k$  theo công thức

$$k = \frac{N}{n} \quad (II)$$

Trong đó  $N$  là tổng số người học toàn khoa, và  $n$  là cỡ mẫu.

Với  $N = 6.221$  và  $n = 376$  ta tính được khoảng cách mẫu  $k = 17$ .

c) Chọn đối tượng khảo sát

- Lập danh sách toàn thể người học toàn khoa và sắp thứ tự từ 1 đến  $N$ ;
- Chọn ngẫu nhiên một số bất kỳ  $m_1$  sao cho  $1 \leq m_1 \leq k$ . Như vậy, người có thứ tự  $m_1$  sẽ là người đầu tiên được chọn vào mẫu khảo sát;
- Chọn những người tiếp theo vào mẫu khảo sát theo các số thứ tự được tính theo công thức:  $m_2 = m_1 + k$ ;  $m_3 = m_2 + k$ ; ...;  $m_i = m_{i-1} + k$  ( $k$  tính theo công thức II). Thực hiện quá trình này cho đến khi đủ  $n$  người ( $n$  tính theo công thức I).



Lưu ý. Trong trường hợp một số thứ tự mới được chọn lại trùng với số thứ tự đã chọn thì thay thế nó bằng số thứ tự liền sau đó (điều này có thể xảy ra khi chọn được gần đủ cỡ mẫu  $n$ ).

*Bước 3.* Lập danh sách đối tượng khảo sát tương ứng với các số thứ tự đã chọn ( $m_1, m_2, m_3, \dots, m_n$ ).

Trong quá trình chọn và lập danh sách đối tượng khảo sát, Tổ thu thập dữ liệu khảo sát đã tiến hành chọn mẫu từ danh sách 6.221 sinh viên, học viên với khoảng cách mẫu  $k = 17$  theo trình tự như sau (sử dụng ứng dụng Macro trong Microsoft Excell):

- Sắp xếp tên trong danh sách 6.221 sinh viên, học viên của 4 khoa theo thứ tự abc.

- Lần chọn thứ nhất: Thực hiện bắt đầu từ sinh người có số thứ tự 01 trong danh sách, khoảng cách mẫu  $k = 17$  chọn ra được danh sách 366 người, sau khi quét hết một vòng trong danh sách 6.221 người.

- Lần chọn thứ hai: Thực hiện lại việc chọn bắt đầu từ người có số thứ tự 02 trong danh sách, khoảng cách mẫu  $k = 17$ , chọn thêm 10 người để có đủ danh sách 376 người theo số liệu tính toán ở trên.

- Lọc danh sách sinh viên, học viên tham gia khảo sát theo từng khoa.

- Lọc danh sách sinh viên, học viên tham gia khảo sát của các khoa theo từng lớp, khóa để thuận tiện cho quá trình tìm kiếm và phát phiếu khảo sát.

Trong quá trình tiếp cận đối tượng để phát phiếu khảo sát, có 04 người trong danh sách khảo sát đã nghỉ học. Tổ thu thập dữ liệu khảo sát đã lựa chọn 04 người cùng khoa tương ứng, có số thứ tự kế tiếp trong danh sách 6.221 người đã sắp xếp theo thứ tự abc để phát phiếu khảo sát.

#### **1.4. Cấu trúc phiếu hỏi**

Về cấu trúc, phiếu hỏi khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công gồm 2 phần:

## **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, học vấn, nghề nghiệp 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:

- A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục;
- B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị;
- C. Môi trường giáo dục;
- D. Hoạt động giáo dục;
- E. Sự phát triển và tiến bộ của người học;
- F. Đánh giá chung
- G. Kiến nghị, đề xuất.

Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với nhiều câu hỏi (từ 4 đến 5 câu) nhằm xác định mức độ hài lòng của người trả lời về từng lĩnh vực khác nhau của dịch vụ giáo dục công, phần F là đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công, phần G là để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Các mức đánh giá được trình bày trong bảng 1.1 dưới đây

**Bảng 1.1. Thang đánh giá**

<b>Khoảng điểm</b>	<b>Thang đánh giá</b>	<b>Ghi chú</b>
1.00 – 1.8	Rất không hài lòng	
1.81 – 2.60	Không Hài lòng	
2.61 – 3.40	Bình thường	
3.41 – 4.20	Hài lòng	
4.21 – 5	Rất hài lòng	

### **1.5. Phương pháp thực hiện**

Khảo sát, đo lường đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục của Nhà trường phải đảm bảo tính khách quan, trung thực.

Mẫu khảo sát phải được chọn ngẫu nhiên trong số sinh viên chính qui của các khoa được khảo sát, đảm bảo tính đại diện cho số sinh viên về vùng, miền, giới tính, độ tuổi....

Số lượng sinh viên được khảo sát phải trong phạm vi mẫu khảo sát đã chọn.

Khảo sát được thực hiện với sự tham gia trả lời của sinh viên đang theo học trong trường. Phương pháp chọn phân tầng để lựa chọn đồng đều số lượng các khoa được khảo sát. Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng, thống kê mô tả theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên.

### **1.6. Tổ chức triển khai**

- Tổ chức triển khai khảo sát phải có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận liên quan, bảo đảm nghiêm túc, khách quan và đúng tiến độ.

- Xử lý, phân tích và tổng hợp số liệu điều tra, khảo sát để xác định chỉ số hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công phải đảm bảo khách quan, khoa học và chính xác.

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

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

Là sinh viên đại học chính quy của 4 khoa: Công nghệ thông tin; Cơ Khí; Cơ khí động lực, với tổng số sinh viên khảo sát là: 376, lấy ngẫu nhiên theo phương pháp được trình bày trong phần 1.3. Kết quả đã thu thập ý kiến phản hồi và đánh giá sự hài lòng của 376/376 sinh viên đã tham gia khảo sát.

*Bảng 2.1. Thống kê số câu trả lời*

		Giới tính	Năm sinh	Dân tộc	Học năm thứ	Tên trường	Mã tỉnh	Ngành học	Khoa
N	Đã trả lời	376	376	376	376	376	376	376	376
	Không trả lời	0	0	0	0	0	0	0	0

*Bảng 2.2. Cơ cấu mẫu khảo sát*

Khách thể	Đặc điểm	Số lượng	Tỉ lệ %
Giới tính	Nam	353	93,9
	Nữ	23	6,1
Dân tộc	Kinh	372	98,9
	Khác	4	1,1
Năm học	1	123	32,7
	2	90	23,9
	3	86	22,9
	4	77	20,5
Khoa	CNTT	63	16,8
	Cơ khí	111	29,5
	Cơ khí động lực	79	21,0
	Điện-Điện tử	123	32,7
Tuổi	Dưới 30	375	99,7
	Từ 30 đến 39	0	0
	Từ 40 đến 49	1	0,3
	Từ 50 trở lên	0	0
<b>Tổng</b>		376	100

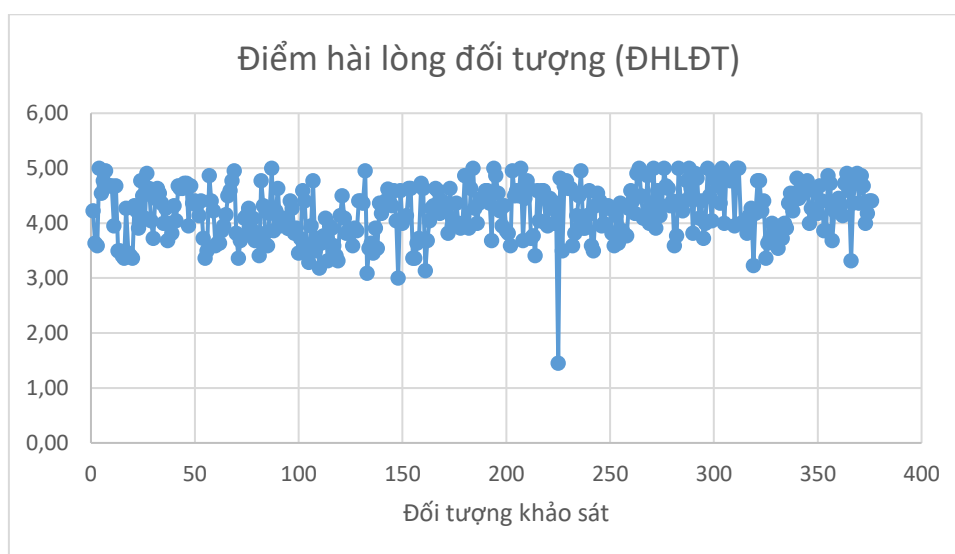
## 2.2. Sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công

### 2.2.1. Điểm hài lòng

#### 2.2.1.1. Điểm hài lòng của đối tượng

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

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



Hình 2.1: Biểu đồ điểm hài lòng đối tượng

Với 376 đối tượng (phiếu khảo sát), kết quả điểm hài lòng đối tượng được thể hiện trong Hình 2.1. Kết quả điểm hài lòng đối tượng được tập trung trong khoảng giá trị từ [3,5÷5] và được thống kê trong bảng 2.3

Bảng 2.3. Cơ cấu điểm hài lòng đối tượng

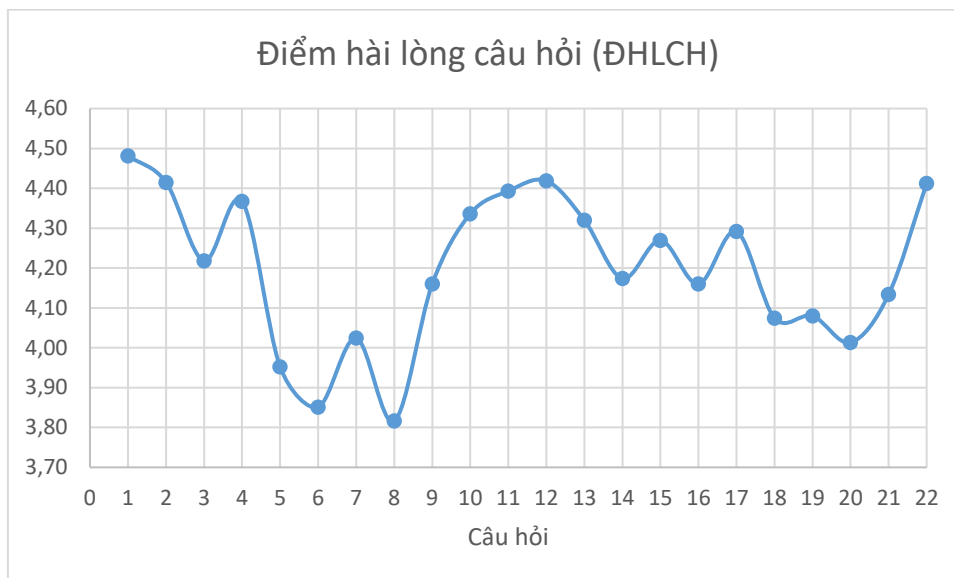
Khoảng Điểm	Nội dung	Số lượng	Ghi chú
1.00 – 1.8	Rất không hài lòng	1	
1.81 – 2.60	Không Hài lòng	0	
2.61 – 3.40	Bình thường	15	
3.41 – 4.20	Hài lòng	162	
4.21 – 5	Rất hài lòng	198	

Kết quả đó cho thấy đa số đối tượng (360/376) đánh giá ở mức hài lòng và rất hài lòng. Chỉ 1 đối tượng đánh giá ở mức Không hài lòng. Như vậy về cơ bản các đối tượng đã hài lòng về các dịch vụ giáo dục công mà Nhà trường cung cấp.

### 2.2.1.2. Điểm hài lòng của câu hỏi

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

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



Hình 2.2: Biểu đồ điểm hài lòng câu hỏi

Trên biểu đồ hình 2.2. Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi đều trên 3,8; trong khoảng đánh giá ở mức Hài lòng và rất hài lòng. Ở mức hài lòng cao có các câu hỏi 1; 2; 11; 12 và 22 là các nội dung về: Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học; thủ tục nhập học; Giảng viên; Môi trường tự nhiên; và Thực hiện tốt nghĩa vụ.... Một số câu hỏi có mức hài lòng thấp là 5; 6; và 8 là các nội dung về: Phòng học, giảng đường; Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...); Khu ký túc xá sinh viên. Nhà trường cần xem xét cải thiện để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học.

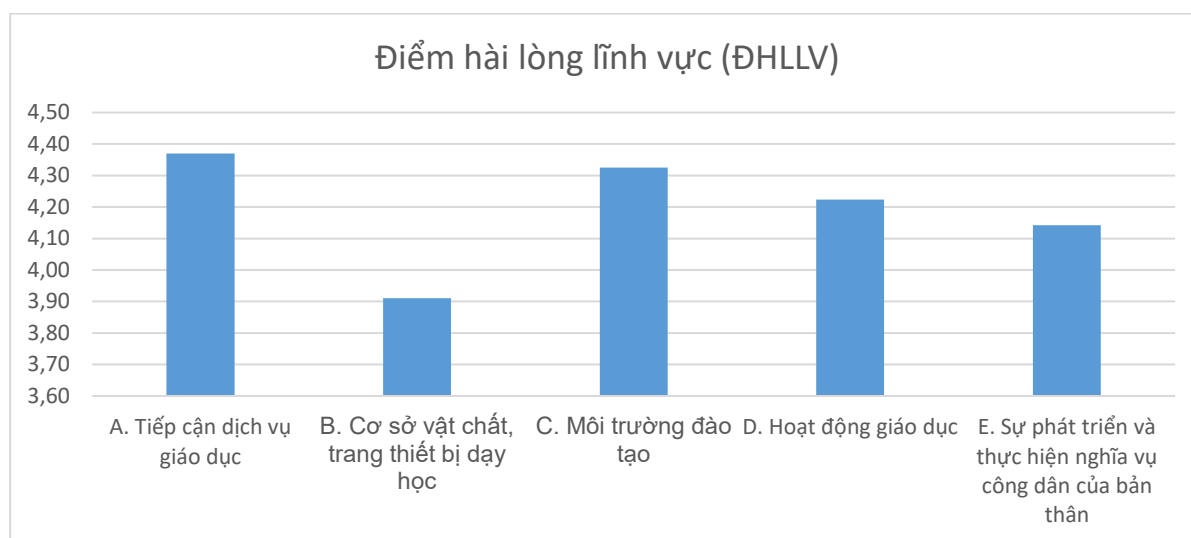
### 2.2.1.3. Điểm hài lòng lĩnh vực

- Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) là điểm trung bình của tất cả các câu hỏi thuộc lĩnh vực đó

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

*Bảng 2.4. Điểm hài lòng lĩnh vực*

Lĩnh Vực	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
ĐHLLV	4,37	3,91	4,33	4,22	4,14
Mức đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Rất hài lòng	Rất hài lòng	Hài lòng



*Hình 2.3: Biểu đồ điểm hài lòng lĩnh vực*

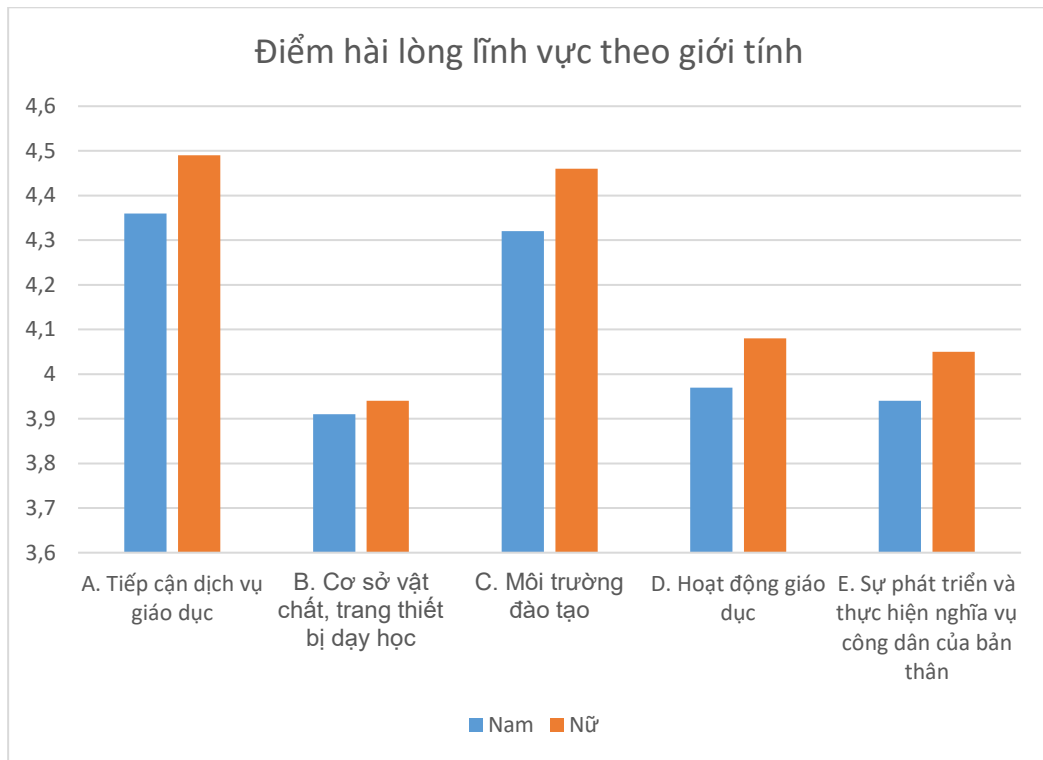
Trong 5 lĩnh vực khảo sát, có 3 lĩnh vực được đánh giá ở mức Rất hài lòng là: A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục; C. Môi trường đào tạo và D. Hoạt động giáo dục. Hai lĩnh vực được đánh giá ở mức Hài lòng là B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học và E. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân. Kết quả cho thấy Nhà trường cần tập trung cải thiện cơ sở vật chất và phát triển các hoạt động về đào tạo hơn nữa để cải thiện kết quả đầu ra của sinh viên.

#### **a) Điểm hài lòng lĩnh vực theo giới tính**

*Bảng 2.5. 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	4,36	3,91	4,32	3,97	3,94
Nữ	4,49	3,94	4,46	4,08	4,05

Quan sát biểu đồ trong hình 2.4 chúng ta thấy Điểm hài lòng trên tất cả các lĩnh vực của nữ giới đều cao hơn nam giới. Nhà trường nên xem xét các yếu tố về giới trong quá trình đào tạo để tăng mức độ hài lòng của nam giới. Giúp sự phát triển đều ra giữa nam giới và nữ giới (lĩnh vực E) được cân bằng và có kết quả cao hơn.



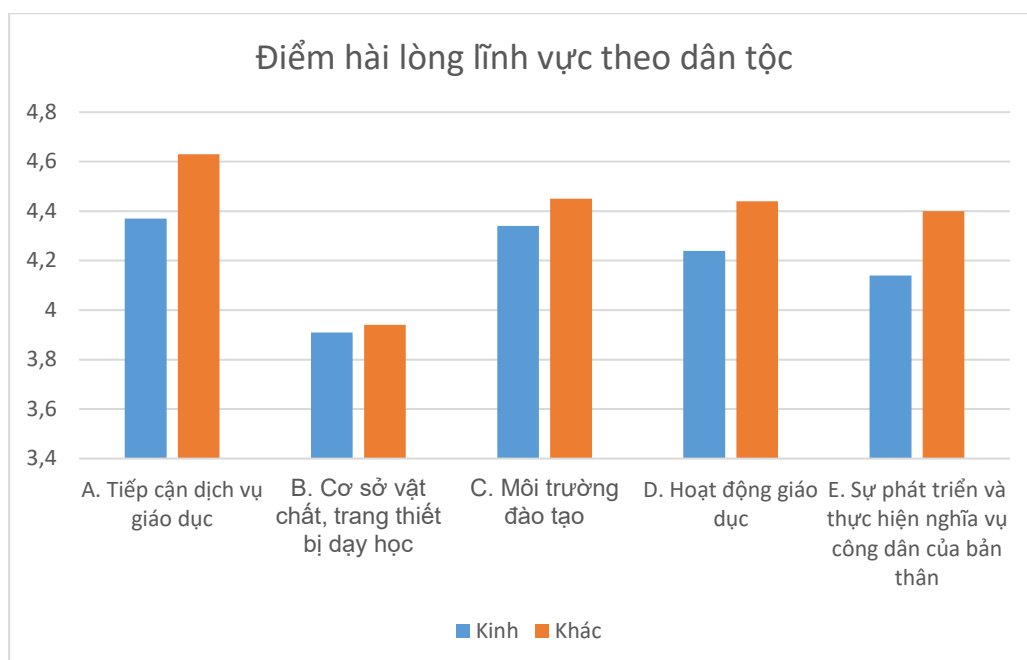
Hình 2.4: Biểu đồ điểm hài lòng lĩnh vực theo giới

## b) ĐHLLV theo dân tộc

Bảng 2.6. Điểm hài lòng lĩnh vực phân theo dân tộc

Dân tộc	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	4,37	3,91	4,34	4,24	4,14
Khác	4,63	3,94	4,45	4,44	4,40





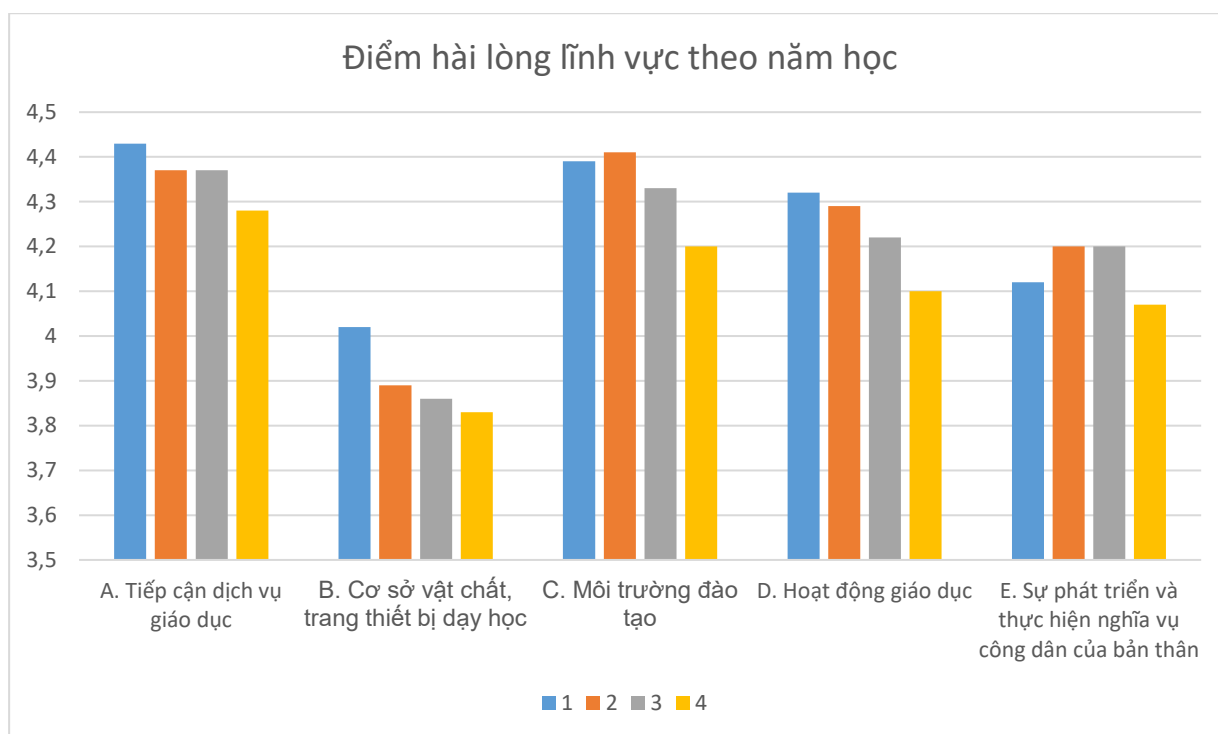
Hình 2.5: Biểu đồ điểm hài lòng lĩnh vực theo dân tộc

Quan sát Biểu đồ điểm hài lòng lĩnh vực theo dân tộc (Hình 2.5), chúng ta thấy Điểm hài lòng trên tất cả các lĩnh vực của dân tộc kinh đều thấp hơn so với các dân tộc khác. Điều đó có thể khẳng định rằng Nhà trường đã triển khai tốt các chính sách ưu tiên đối với các dân tộc thiểu số.

### c) Điểm hài lòng lĩnh vực theo năm học

Bảng 2.7. Điểm hài lòng lĩnh vực phân theo năm học của sinh viên

Năm 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
1	4,43	4,02	4,39	4,32	4,12
2	4,37	3,89	4,41	4,29	4,20
3	4,37	3,86	4,33	4,22	4,20
4	4,28	3,83	4,20	4,10	4,07



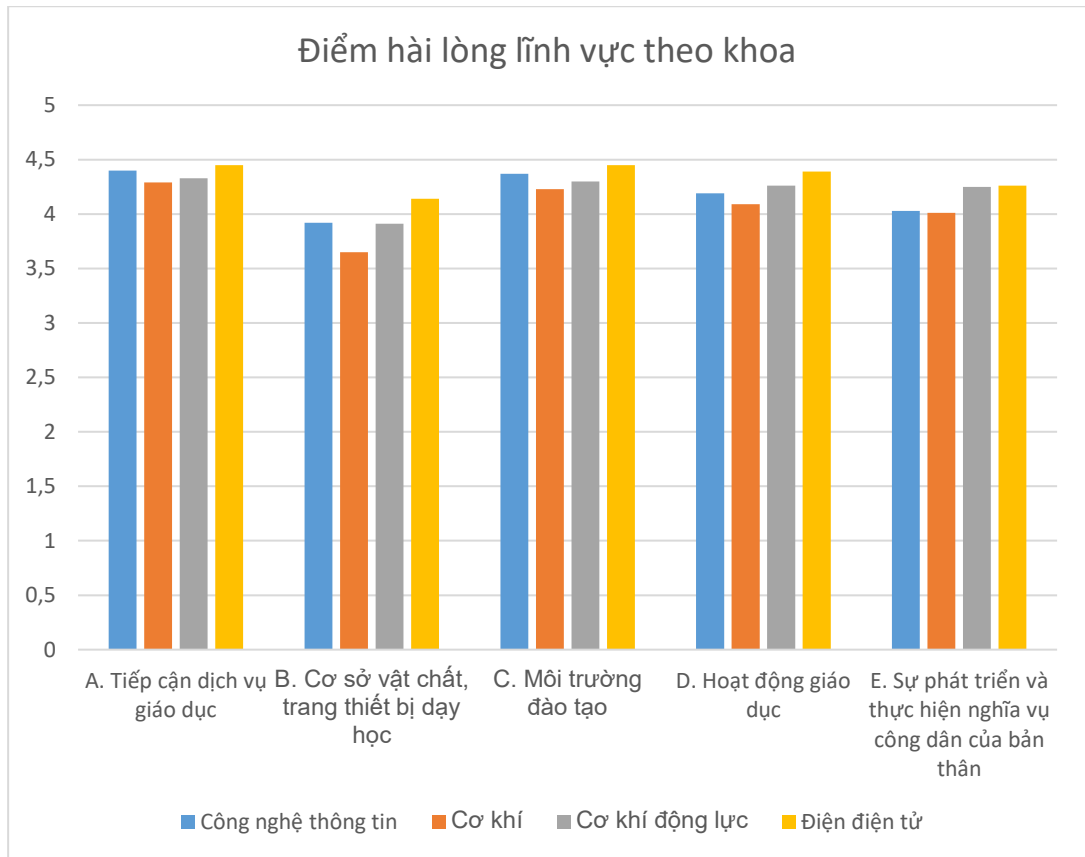
*Hình 2.6: Biểu đồ điểm hài lòng lĩnh vực theo năm học*

Quan sát biểu đồ điểm hài lòng lĩnh vực theo năm học trong hình 2.6, chúng ta thấy rằng điểm hài lòng lĩnh vực của 5 các lĩnh vực đều có xu hướng giảm dần theo số năm học tập tại trường. Nhà trường sẽ lưu ý và triển khai phân tích tìm ra nguyên nhân để khắc phục hiện trạng này.

#### **d) Điểm hài lòng lĩnh vực theo khoa**

*Bảng 2.8. Điểm hài lòng lĩnh vực phân theo Khoa quản lý sinh viên*

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
Công nghệ thông tin	4,40	3,92	4,37	4,19	4,03
Cơ khí	4,29	3,65	4,23	4,09	4,01
Cơ khí động lực	4,33	3,91	4,30	4,26	4,25
Điện điện tử	4,45	4,14	4,45	4,39	4,26



Hình 2.7: Biểu đồ điểm hài lòng lĩnh vực theo Khoa đào tạo

Dựa trên Biểu đồ điểm hài lòng lĩnh vực theo Khoa đào tạo trong hình 2.7, chúng ta thấy rằng mức độ hài lòng của người học ở các khoa khá đồng đều. Người học khoa cơ khí cho mức độ hài lòng thấp hơn một chút so với các khoa còn lại.

#### 2.2.1.4. ĐHLC

- Điểm hài lòng chung (ĐHLC) là trung bình cộng của các ĐHLĐT

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

$$\text{ĐHLC} = 4,19$$

Điểm hài lòng chung của các đối tượng tham gia khảo sát là 4,19 tương ứng với mức “Hài lòng” trong thang đánh giá (Bảng 1.1).

#### a) ĐHLC theo giới

Điểm hài lòng chung theo giới tính được thể hiện trong bảng 2.7. Kết quả cho thấy nữ giới cho mức độ hài lòng cao hơn nam giới.

*Bảng 2.9. Điểm hài lòng chung theo giới tính*

Giới tính	ĐHLC
Nam	4,20
Nữ	4,31

**b) ĐHLC theo dân tộc**

Điểm hài lòng chung theo dân tộc được thể hiện trong bảng 2.8. Kết quả cho thấy các dân tộc thiểu số cho mức độ hài lòng cao hơn các đối tượng đến từ dân tộc kinh.

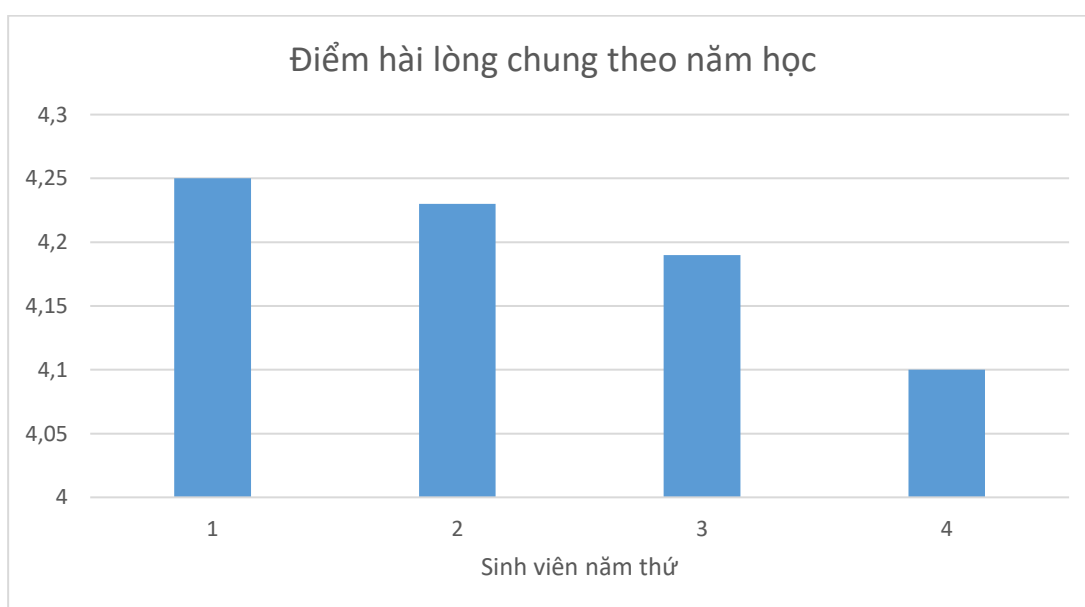
*Bảng 2.10. Điểm hài lòng chung theo dân tộc*

Dân tộc	ĐHLC
Kinh	4,20
Khác	4,38

**c) ĐHLC theo năm học**

*Bảng 2.11. Điểm hài lòng chung theo năm học của sinh viên*

Năm học	ĐHLC
1	4,25
2	4,23
3	4,19
4	4,10



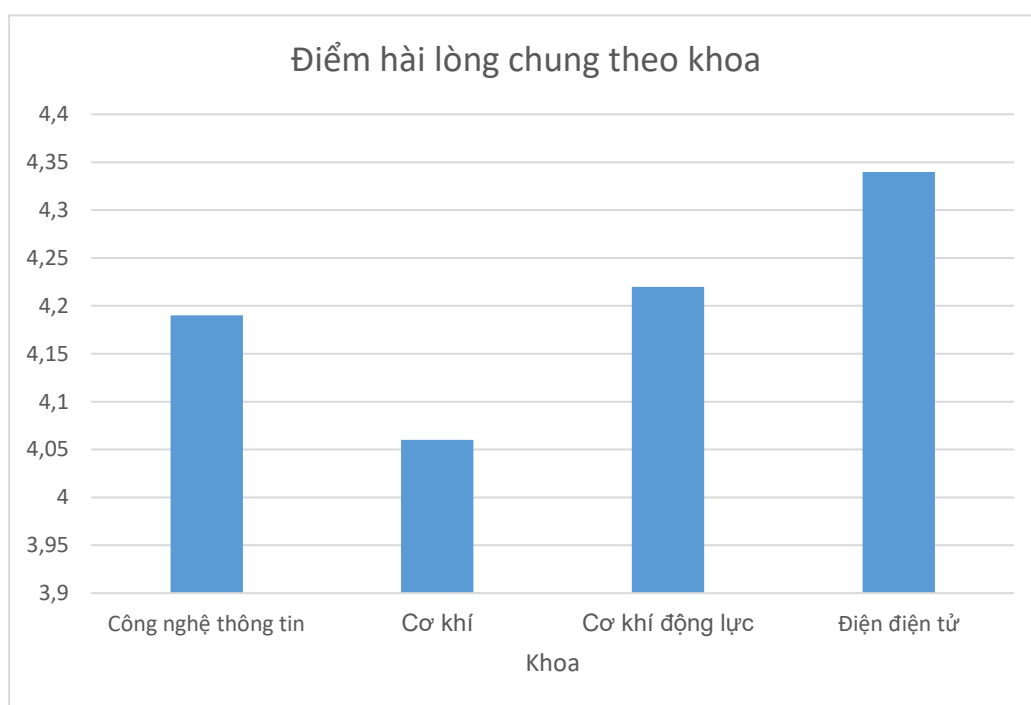
*Hình 2.8: Biểu đồ điểm hài lòng chung theo số năm học của người học*

Điểm hài lòng chung theo năm học của người học năm thứ 1; 2; 3; và 4 đều ở mức độ hài lòng; nhưng có xu hướng giảm dần so với thời gian tham gia học của người học.

#### d) ĐHLC theo khoa

*Bảng 2.12. Điểm hài lòng chung theo khoa quản lý của sinh viên*

Khoa	ĐHLC
Công nghệ thông tin	4,19
Cơ khí	4,06
Cơ khí động lực	4,22
Điện điện tử	4,34



*Hình 2.9: Biểu đồ điểm hài lòng chung theo khoa quản lý của người học*

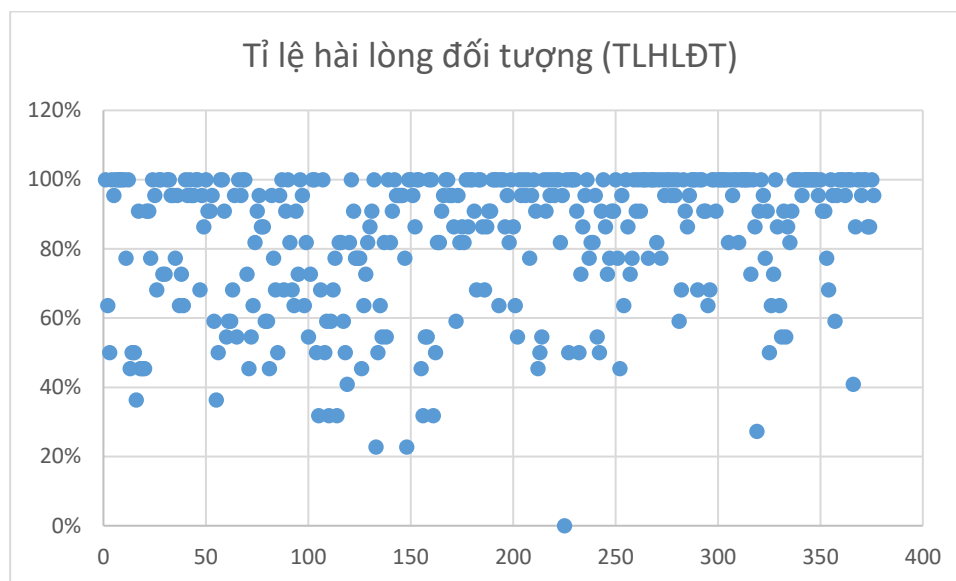
Hình 2.9 cho thấy, người học Khoa Điện điện tử có mức độ hài lòng cao nhất và người học Khoa Cơ khí có mức độ hài lòng thấp nhất. Khoa Cơ khí cần triển khai các hoạt động rà soát các yếu tố làm ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người học để cải tiến.

## 2.2.2. Tỷ lệ hài lòng (áp dụng cho các đối tượng khảo sát, tối đa là 100)

### 2.2.2.1. TLHLĐT

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

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



Hình 2.10: Biểu đồ tỉ lệ hài lòng đối tượng

Kết quả biểu đồ hình 2.10 cho thấy tỉ lệ hài lòng đối tượng có giá trị trong khoảng từ 40% trở lên, tập trung nhiều ở khoảng 90% đến 100%.

### 2.2.2.2. TLHLC

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

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

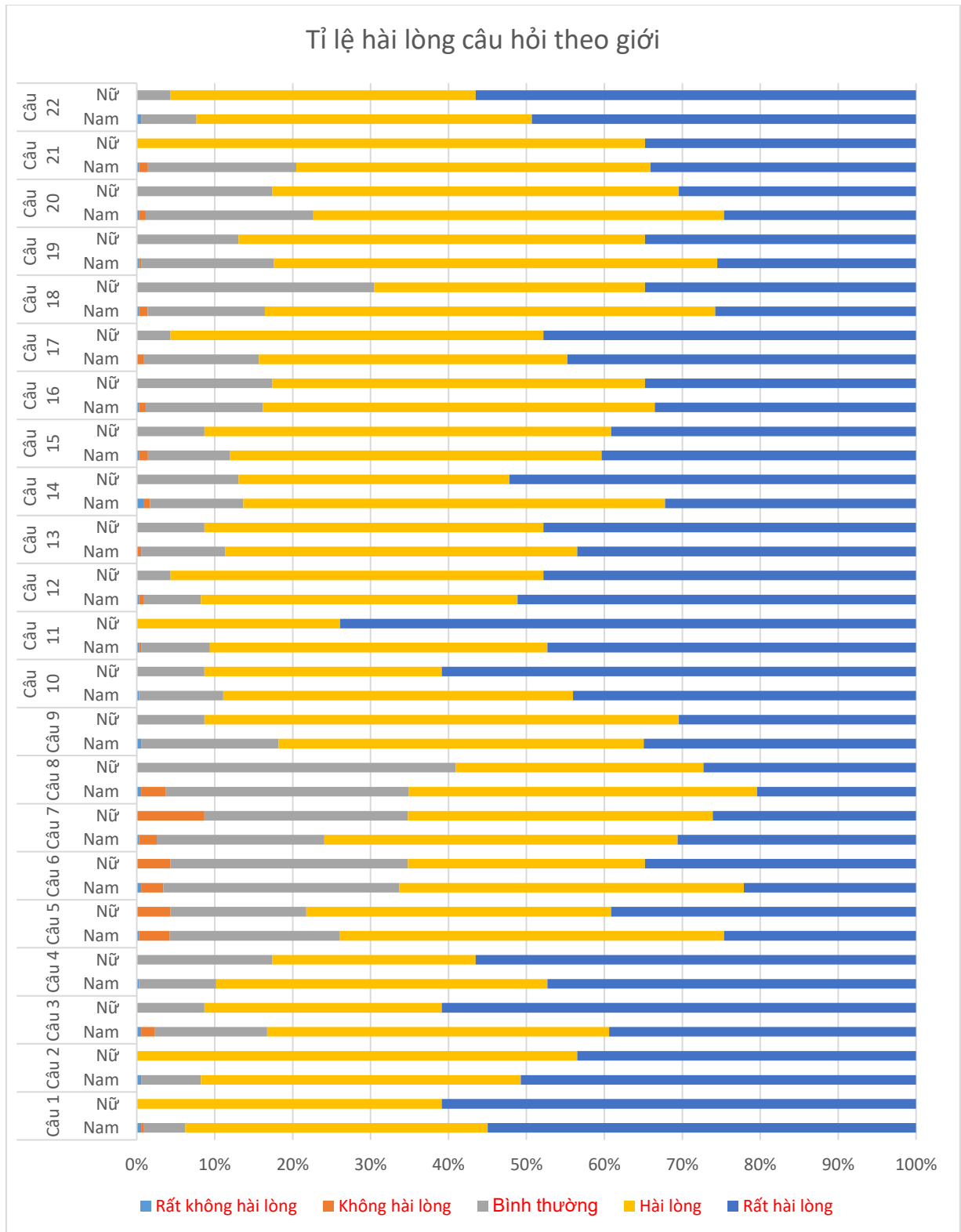
$$TLHLC=84\%$$

Tỉ lệ hài lòng chung của các đối tượng tham gia khảo sát là 84%. Tỉ lệ trên cho thấy đa phần người học đã hài lòng về các dịch vụ giáo dục công mà Nhà trường cung cấp.

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

**a) TLHLC theo giới tính:**

- Tỷ lệ hài lòng câu hỏi theo giới được thể hiện dưới dạng biểu đồ



*Hình 2.11: Biểu đồ tỷ lệ hài lòng câu hỏi theo giới*

Tỷ lệ hài lòng chung theo giới tính:

*Bảng 2.13. TLHLC theo giới tính*

Giới tính	TLHLC(%)
Nam	83%
Nữ	86%

Kết quả kiểm định độ đồng nhất phương sai cho thấy phương sai giữa hai nhóm đối tượng "Nam" và "Nữ" cân bằng do Sig. = 0.853 > 0.05.

*Bảng 2.14. Kết quả kiểm định độ đồng nhất phương sai theo giới tính*

Trị số Levene	df1	df2	Mức ý nghĩa Sig.
.034	1	374	.853

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 Sig. = 0.304 > 0.05 nên giữa "Nam" và "Nữ" có mức độ hài lòng chung giống nhau.

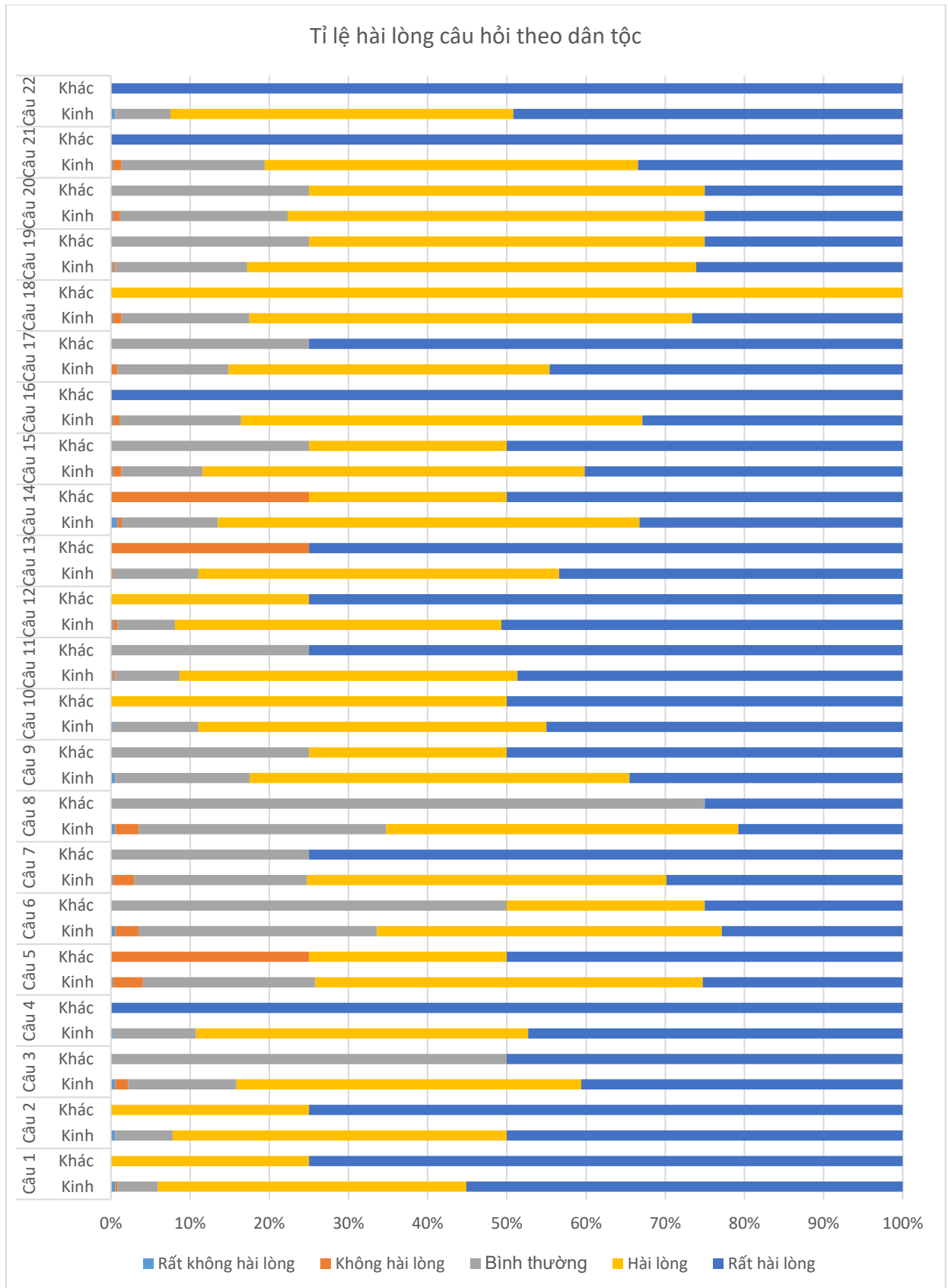
*Bảng 2.15. Kiểm định phương sai ANOVA theo giới tính*

	Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa Sig.
Giữa các nhóm	,247	1	,247	1,059	,304
Bên trong các nhóm	87,153	374	,233		
<b>Tổng cộng</b>	<b>87,400</b>	<b>375</b>			



**b) TLHLC theo dân tộc:**

- Tỷ lệ hài lòng câu hỏi theo dân tộc được thể hiện dưới dạng biểu đồ



Hình 2.12: Biểu đồ tỷ lệ hài lòng câu hỏi theo dân tộc

Tỷ lệ hài lòng chung:

*Bảng 2.16. Tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc*

Dân tộc	TLHLC(%)
Kinh	84%
Khác	81%

Kết quả kiểm định độ đồng nhất phương sai cho thấy phương sai giữa hai nhóm đối tượng "Kinh" và "Khác" **cân bằng** do Sig. = 0.464 > 0.05.

*Bảng 2.17. Kết quả kiểm định độ đồng nhất phương sai theo dân tộc*

Trị số Levene	df1	df2	Mức ý nghĩa Sig.
.538	1	374	.464

Sự khác biệt về trị trung bình giữa hai nhóm đối tượng "Kinh" và "Khác" trong biến "Dân tộc" được phân tích bằng kiểm định phương sai ANOVA. Kết quả cho thấy, về mặt ý nghĩa thống kê, do Sig. = 0.465 > 0.05 nên **giữa "Kinh" và "Khác" có mức độ hài lòng chung giống nhau.**

*Bảng 2.18. Kiểm định phương sai ANOVA theo dân tộc*

	Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa Sig.
Giữa các nhóm	.125	1	.125	.534	.465
Bên trong các nhóm	87.275	374	.233		
<b>Tổng cộng</b>	<b>87.400</b>	<b>375</b>			

### c) TLHLC theo năm học:

*Bảng 2.19. Tỷ lệ hài lòng chung theo năm học*

Khoa	TLHLC(%)
Công nghệ thông tin	4,25
Cơ khí	4,24
Cơ khí động lực	4,20
Điện điện tử	4,10

### d) TLHLC theo khoa:

*Bảng 2.20. Tỷ lệ hài lòng chung theo khoa*

Khoa	TLHLC(%)
Công nghệ thông tin	4,19
Cơ khí	4,06
Cơ khí động lực	4,22
Điện điện tử	4,34

### 2.2.2.3. TLHLTD

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

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

$$TLHLTD = \frac{131}{376} * 100 = 34.8\%$$

#### a) TLHLTD theo giới tính:

*Bảng 2.21. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo giới tính*

Giới tính	TLHLTD(%)
Nam	34,6%
Nữ	39,1%

#### b) TLHLTD theo dân tộc:

*Bảng 2.22. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo dân tộc*

Dân tộc	TLHLTD(%)
Kinh	37,1%
Khác	0,0%

### c) TLHLTD theo năm học:

Bảng 2.23. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo năm học

Năm học	TLHLTD(%)
1	12,2%
2	9,1%
3	7,6%
4	8,2%

### d) TLHLTD theo khoa

Bảng 2.24. Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo Khoa

Khoa	TLHLTD(%)
Công nghệ thông tin	5,7%
Cơ khí	5,9%
Cơ khí động lực	7,6%
Điện điện tử	17,8%

### 2.2.3. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi

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 80.9% trong tổng số 376 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 87.9%

Bảng 2.25. Phân nhóm Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi

Tỷ lệ đáp ứng	Tần xuất	Phần trăm (%)
Nhỏ hơn 60%	6	1,6%
Từ 60% đến dưới 80%	57	15,2%
Từ 80% đến 100%	304	80,9%
Trên 100%	9	2,4%
Tổng cộng	376	100,0%

Bảng 2.26. Thống kê tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi

	N	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Tỷ lệ đáp ứng	376	30	200	87,9	15,651
Hợp lệ	376				

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

Bảng 2.27. Thống kê tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo giới tính

	N	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Nam	353	30	200	87,67	15,698
Nữ	23	70	150	91,26	14,815

Kết quả phân tích ANOVA cho thấy Sig. = 0.287 > 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.

Bảng 2.28. Kiểm định phương sai ANOVA về mức độ đáp ứng theo giới tính

	Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa Sig.
Giữa các nhóm	278,213	1	278,213	1,136	,287
Bên trong các nhóm	91576,316	374	244,856		
<b>Tổng cộng</b>	91854,529	375			

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

Bảng 2.29. Thống kê tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo dân tộc

	N	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Kinh	372	30	200	88.11	15.480
Khác	4	50	90	67.50	20.616

Tương tự, kết quả phân tích ANOVA cho thấy Sig. = 0.009 < 0.05. Điều này chứng tỏ trị trung bình giữa 2 nhóm "Kinh" và "Khác" trong biến "Dân tộc" có khác biệt về việc đánh giá mức độ đáp ứng của nhà trường

Bảng 2.30. Kiểm định phương sai ANOVA về tỷ lệ đáp ứng theo dân tộc

	Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa Sig.
Giữa các nhóm	1681.048	1	1681.048	6.972	.009
Bên trong các nhóm	90173.481	374	241.106		
<b>Tổng cộng</b>	91854.529	375			

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

Bảng 2.31. Thống kê tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo năm học

Năm học	N	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	123	50	200	90.49	18.449
2	90	50	125	85.32	13.198
3	86	50	200	89.45	15.876
4	77	30	100	85.00	12.100

Tương tự, kết quả phân tích ANOVA cho thấy Sig. = 0.025 < 0.05. Điều này chứng tỏ trị trung bình giữa các nhóm sinh viên năm "1"; "2"; "3" và "4" trong biến "Sinh viên năm học" **có khác biệt** về việc đánh giá mức độ đáp ứng của nhà trường

Bảng 2.32. Kiểm định phương sai ANOVA về tỷ lệ đáp ứng theo năm học

	Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa Sig.
Giữa các nhóm	2276.828	3	758.943	3.152	.025
Bên trong các nhóm	89577.701	372	240.800		
<b>Tổng cộng</b>	91854.529	375			

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

Bảng 2.33. Thống kê tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi theo Khoa

Khoa	N	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Công nghệ thông tin	63	30	200	86.37	19.705
Cơ Khí	111	50	200	85.44	16.678
Cơ khí động lực	79	60	200	90.53	15.862
Điện, điện tử	123	50	150	89.19	11.448

Kết quả kiểm định độ đồng nhất phương sai cho thấy phương sai giữa 4 Khoa "Khoa Công nghệ thông tin", "Khoa Cơ Khí", "Khoa Cơ Khí động lực" và "Khoa Điện, điện tử" cân bằng do Sig. = 0.149 > 0.05.

*Bảng 2.34. Kiểm định độ đồng nhất phương sai tỷ lệ đáp ứng theo khoa*

Trị số Levene	df1	df2	Mức ý nghĩa Sig.
1.786	3	372	.149

Tương tự, kết quả phân tích ANOVA cho thấy Sig. = 0.093 > 0.05. Điều này chứng tỏ trị trung bình giữa 4 Khoa "Khoa Công nghệ thông tin", "Khoa Cơ Khí", "Khoa Cơ Khí động lực" và "Khoa Điện, điện tử" **không có sự khác biệt** về việc đánh giá mức độ đáp ứng của nhà trường

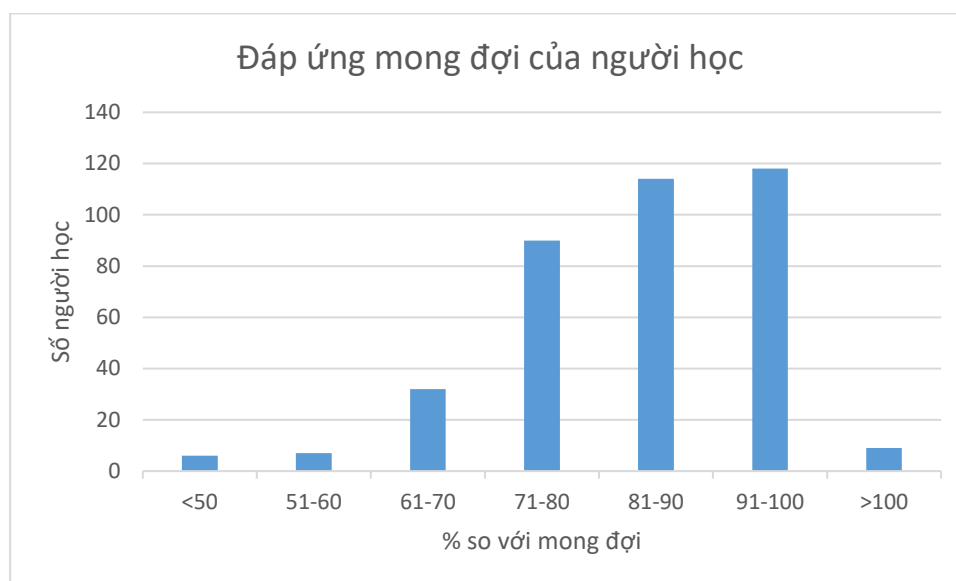
*Bảng 2.35. Kiểm định phương sai ANOVA về tỷ lệ đáp ứng theo khoa*

	Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa Sig.
Giữa các nhóm	1570.187	3	523.396	2.157	.093
Bên trong các nhóm	90284.343	372	242.700		
<b>Tổng cộng</b>	91854.529	375			

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)

*Bảng 2.36. Kết quả đáp ứng so với mong đợi của câu 23*

	Số người trả lời	Tỉ lệ	Phần trăm tích lũy
Mức đáp ứng	<50	6	1,6
	>100	9	2,4
	51-60	7	1,9
	61-70	32	8,5
	71-80	90	23,9
	81-90	114	30,3
	91-100	118	31,4
	Tổng	376	100,0



Hình 2.13: Biểu đồ Đáp ứng mong đợi của người học

#### 2.2.4. Đánh giá chung về kết quả khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công của trường đại học SPKT Hưng Yên năm 2019

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên về dịch vụ giáo dục của trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Hưng Yên cho thấy:

- Sinh viên **Hài lòng** với dịch vụ giáo dục của Nhà trường. Người học đánh giá cao các tiêu chí: Tiếp cận dịch vụ giáo dục; Môi trường giáo dục và Hoạt động giáo dục, tiêu chí Cơ sở vật chất sinh viên và Kết quả giáo dục có mức độ hài lòng thấp hơn. Các sinh viên nữ có mức độ hài lòng cao hơn các sinh viên nam, đồng thời sinh viên năm thứ nhất có mức độ hài lòng thấp hơn các khóa sinh viên năm 2 năm 3.
- Kết quả khảo sát cũng đã phản ánh được những vấn đề sau: cần cải thiện cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học. Tăng cường và cải thiện cách thức giao tiếp giữa các bộ phận chức năng và sinh viên;

Dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Hưng Yên được đa số sinh viên đánh giá ở mức Hài lòng. Công tác khảo sát đã giúp cho Ban Giám hiệu, lãnh đạo các khoa, phòng chức năng, viên chức, giảng viên trong trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Hưng Yên:



- Phát hiện những tồn tại, hạn chế trong việc phục vụ, cung ứng dịch vụ giáo dục cho sinh viên của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong Nhà trường; đồng thời nắm bắt được những nhận xét, đánh giá, tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu, nguyện vọng chính đáng của sinh viên về các vấn đề của Nhà trường trong thời gian tới.

- Góp phần thay đổi được nhận thức, tác phong và lề lối làm việc; nâng cao ý thức và tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức, giảng viên và người lao động trong Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Hưng Yên.

Trong thời gian tới Nhà trường cần đẩy mạnh các biện pháp nhằm từng bước nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường, trước mắt, tập trung: Củng cố và hoàn thiện bộ máy quản lý đào tạo; Rà soát, điều chỉnh, bổ sung và hoàn thiện nội dung, chương trình đào tạo các ngành học, các bậc học; Thẩm định và ban hành bộ đề cương, bài giảng, giáo trình các học phần; Nâng cao chất lượng hệ thống thông tin của nhà trường; Kiểm tra, sửa chữa và bổ sung, nâng cấp thường xuyên cơ sở vật chất hiện có; Xây dựng hệ thống giáo trình, tài liệu phục vụ công tác nghiên cứu, giảng dạy và học tập; Từng bước cải tiến và áp dụng mô hình quản trị mới vào công tác quản lý dạy và học trong Nhà trường để tạo điều kiện tốt nhất cho việc học tập của sinh viên.

Nhà trường sẽ tiếp tục đổi mới các hoạt động giáo dục nhằm phục vụ người học tốt hơn trong tương lai.

## **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 Công nghệ thông tin (63 ý kiến)**

23,8% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (15 ý kiến):

+ Tăng thêm các buổi tư vấn tuyển sinh, hướng nghiệp, tăng cường tiếp cận giáo dục với sinh viên

+ 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.

+ Tăng phần trăm học bổng, giảm học phí, quan tâm hơn tới đời sống sinh viên.

#### **3.1.2. Khoa Cơ khí (111 ý kiến)**

7,2% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (8 ý kiến):

+ Đưa thêm và đa dạng hóa các phương pháp tiếp cận giáo dục

+ Cần tham khảo các hình thức tiếp cận giáo dục của các nước phát triển

+ Cần cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin, ...

#### **3.1.3. Khoa Cơ khí động lực (79 ý kiến)**

5,1% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (4 ý kiến):

+ Tăng cường ứng dụng khoa học công nghệ trong tiếp cận giáo dục

+ Phương pháp tiếp cận giáo dục cần hiện đại hơn, ...

#### **3.1.4. Khoa Điện điện tử (123 ý kiến)**

20,3% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (25 ý kiến):

+ Mở rộng tuyển sinh, tăng cường thông tin truyền thông trong tiếp cận giáo dục

+ Thủ tục nhập học thuận lợi, cung cấp thông tin kịp thời, cần phát huy...

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

### **3.2.1. Khoa Công nghệ thông tin (63 ý kiến)**

49,2% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (42 ý kiến):

+ Cần nâng cao thêm cơ sở vật chất, mở rộng sân tập đa năng (sân bóng nhân tạo), mở rộng sân tập với bộ môn thể thao đa dạng, cần wifi đăng nhập bằng mã sv, có phòng học nhóm và nghiên cứu cần đầy đủ hơn, sửa chữa bảo dưỡng mỗi tháng, lắp máy chiếu phòng học, cải thiện nhà vệ sinh, phòng nghỉ cho sv, nâng cấp wifi, cải thiện phòng TH tin học;

+ Nhiều phòng học khá nóng bức, thư viện cần có nhiều sách chuyên ngành và hoạt động tốt hơn; kiểm tra thiết bị điện hư hỏng và thay thế kịp thời

+ Trang bị thêm máy chiếu, quạt, nâng cấp internet; máy tính hoạt động cần ổn định, xây dựng cơ sở tốt hơn, nhất là các khu thể thao, nhà đa năng

### **3.2.2. Khoa Cơ khí (111 ý kiến)**

37,8% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (42 ý kiến):

+ Cơ sở vật chất còn khiêm tốn: phòng máy, phòng TN, thiết bị TH, Tn còn hạn chế, máy tính không sử dụng được; quạt hỏng, thiếu; thiếu máy chiếu, bàn ghế quạt hỏng chưa được sửa;

+ Cần nâng cao cơ sở vật chất, sửa chữa thiết bị giảng dạy đang trực trực; cải thiện cơ sở vật chất; cung cấp thêm dụng cụ TH, TN; bổ sung phòng máy tính; mua thêm trang thiết bị máy móc hiện đại. Cải thiện phòng học nhà chữ U và KTX. trang thiết bị, phòng học còn thiếu, tân trang lại WC; lắp thêm quạt ở nhà chữ U; nâng cấp máy tính và kết nối internet củng cố cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học, nâng cấp CNTT (máy tính, mạng...); cần làm mới mọi thứ; cần xây dựng nâng cao hơn; đầu tư phòng TN, phòng máy tính hiện đại hơn

+ Chất lượng nhà vệ sinh cần được nâng cao, trang thiết bị thiếu, chưa hiện đại

+ Sửa chữa kịp thời cơ sở vật chất, lắp thêm máy chiếu, điều hòa cho phòng chức năng, bổ sung rèm cửa, thay công tắc quạt bị hỏng, hệ thống mạng kém, lớp học thiếu diện tích

+ An ninh, cơ sở hạ tầng khu KTX cần được cải tạo, nâng cấp hệ thống Wifi

### **3.2.3. Khoa Cơ khí động lực (79 ý kiến)**

10,1% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (8 ý kiến):

+ Cải thiện trang thiết bị, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất. Đầu tư hiện đại hơn. Cải thiện sân thể dục thể chất. Xây sân nhân tạo miễn phí cho SV

+ Cần bổ sung CSVC cho phòng thực hành như lắp điều hòa, quạt,..

+ Cần sửa quạt, bóng đèn, thiếu điều hòa kịp thời tại các phòng học, thực hành

### **3.2.4. Khoa Điện điện tử (123 ý kiến)**

39% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (48 ý kiến):

+ Đầu tư thêm về cơ sở hạ tầng. Các phòng học cần lắp đặt thêm điều hòa

+ Thay bàn ghế hỏng, Sửa lại nền phòng học, Máy chiếu thêm ở các phòng chưa có

+ Cần nâng cấp thêm trang thiết bị giảng dạy học tập như máy tính, quạt và điều hòa, Có sân bóng rổ mới

+ Thêm các thiết bị thực hành mới. Bổ sung máy móc mới tại xưởng thực hành. Trang bị thêm máy móc để SV tiếp cận các môn học dễ dàng hơn

+ Cần bổ sung và sửa chữa quạt ở dãy nhà chữ U. Các dãy nhà D nên lắp thêm điều hòa, quạt gió vì rất nóng

+ Cần cải tiến sửa chữa thiết bị hỏng hóc kịp thời. Thay một số bàn ghế hư hỏng ở phòng thực hành

+ Cải thiện vệ sinh trong nhà trường. Nhà chữ U chật, cần lắp thêm wifi miễn phí. Tu bổ lại ký túc xá, lắp Wifi. Phòng thông thoáng hơn, TB nên được thay mới, KTX đầu tư, XL nước sạch

+ Bổ sung thêm đầu sách cho thư viện

### **3.3. Giải pháp nâng cao Môi trường giáo dục**

### **3.3.1. Khoa Công nghệ thông tin (63 ý kiến)**

23,8% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (15 ý kiến):

- + Tạo môi trường thân thiện, khoa học, trong sạch, phát triển hơn;
- + Cần có các hoạt động ngoại khóa, đọc sách và môi trường đọc sách; tổ chức nhiều hoạt động giao lưu văn nghệ trong và ngoài khoa, phong trào cải thiện kỹ năng giao tiếp ứng xử

### **3.3.2. Khoa Cơ khí (111 ý kiến)**

6,6% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (4 ý kiến):

- + Tạo thêm nhiều CLB giao lưu, trao đổi các kỹ năng, kiến thức
- + Giáo viên cần tích cực trao đổi với sinh viên hơn; cần phải dạy học phù hợp với đối tượng, lực học

### **3.3.3. Khoa Cơ khí động lực (79 ý kiến)**

3,8% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (3 ý kiến):

- + Môi trường giáo dục của Trường cần hiện đại và văn minh hơn

### **3.3.4. Khoa Điện điện tử (123 ý kiến)**

22,8% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (28 ý kiến):

- + Thêm nhiều câu lạc bộ về các môn học; Thêm các câu lạc bộ văn hóa, văn nghệ;
- + Tổ chức thêm các hoạt động tập thể

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

### **3.4.1. Khoa Công nghệ thông tin (63 ý kiến)**

31,7% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (20 ý kiến):

- + Tăng cường hoạt động ngoại khóa, lồng ghép thông điệp rõ ràng; tổ chức thêm nhiều buổi tham quan doanh nghiệp; tránh đọc chép, giao đề tài nhóm, chuẩn đầu ra tiếng anh là IELTS

- + Bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp cho sv, có phương pháp dạy học mới; các thầy cô nên hiểu tâm lý học sinh;
- + Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra giáo dục đào tạo
- + Tăng tỷ lệ học thực hành, thực hành và lý thuyết học song song trong 1 buổi
- + Linh hoạt hơn trong việc đánh giá kết quả học tập của sinh viên

#### **3.4.2. Khoa Cơ khí (111 ý kiến)**

8,1% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (9 ý kiến):

- + Thay đổi nhiều hơn về phương pháp dạy và học; cần nhiều buổi ngoại khóa để trải nghiệm, thăm quan các cơ sở sản xuất thực tế ngoài doanh nghiệp, tổ chức nhiều hoạt động bổ ích tạo điều kiện cho sv giao lưu 3 cơ sở
- + Cho sinh viên được tiếp xúc với công việc, doanh nghiệp vào năm 2, năm 3
- + Cần phổ biến sâu và nhiều về quá trình học tập cả 4 năm, cải thiện vấn đề tự học

#### **3.4.3. Khoa Cơ khí động lực (79 ý kiến)**

3,8% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (3 ý kiến):

- + Tích cực tổ chức hoạt động ngoài giờ, các câu lạc bộ học tập
- + Giúp sinh viên năng động, sáng tạo hơn

#### **3.4.4. Khoa Điện điện tử (123 ý kiến)**

21,1% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (26 ý kiến):

- + Các cuộc thi cần được tổ chức nghiêm hơn
- + Thêm các hoạt động thi đua giữa các lớp, ngành, khoa
- + Tổ chức các hoạt động giáo dục trên lớp và tập thể để nâng cao ý thức SV
- + Hoạt động giao lưu nhiều hơn về thể thao

+ Thêm các hoạt động thực tiễn; Tổ chức ngoại khóa, thể dục thể thao, CT tài năng; Hướng nghiệp cho SV

### **3.5. Giải pháp nâng cao kết quả học tập**

#### **3.5.1. Khoa Công nghệ thông tin (63 ý kiến)**

22,2% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (14 ý kiến):

+ Hướng dẫn sv định hướng nghề nghiệp đúng với khả năng, cần hoàn thành mục tiêu của bản thân rồi hướng tới tập thể

+ Tổ chức nhiều hoạt động thực tiễn, tạo cơ hội học hỏi, phát triển kỹ năng mềm

#### **3.5.2. Khoa Cơ khí (111 ý kiến)**

6,3% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (7 ý kiến):

+ cải thiện kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm

+ tạo môi trường thường xuyên có ý kiến đóng góp, nâng cao tinh thần xây dựng

#### **3.5.3. Khoa Cơ khí động lực (79 ý kiến)**

6,3% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (3 ý kiến):

+ Tăng cường rèn luyện ý thức Nâng cao trách nhiệm bảo quản cơ sở vật chất, vệ sinh môi trường cho

+ Nhà trường cần Nâng cao chất lượng giáo dục, phẩm chất đạo đức cho người học hơn nữa

#### **3.5.4. Khoa Điện điện tử (123 ý kiến)**

16,3% sinh viên đề xuất một số giải pháp nâng cao như sau (20 ý kiến):

+ Tổ chức cho sinh viên thêm nhiều hoạt động ngoại khóa; Chấp hành nội quy, quy định của nhà trường

+ Thêm các yêu cầu về nghiên cứu trong thực tiễn cho SV; Tuyên truyền việc thực hiện NVQS, không trốn tránh trách nhiệm

## PHỤ LỤC

### 1. DANH SÁCH CÁC KHOA ĐƯỢC KHẢO SÁT

TT	KHOA	TỔNG SỐ SV	SỐ SV ĐƯỢC KHẢO SÁT	GHI CHÚ
1	Công nghệ thông tin	1.017	63	
2	Cơ khí	1.898	111	
3	Cơ khí động lực	1.328	79	
4	Điện điện tử	1.978	123	
Tổng		<b>6.221</b>	376	

### 2. MẪU PHIẾU ĐIỀU TRA

#### BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT HÙNG YÊN

#### 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 ..... 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) Trường, khoa Anh/Chị đang học:	1. Tên:	2. Tỉnh:
	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).

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí đánh giá</i>	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
<b>A</b>	<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>	5	4	3	2	1
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>B</b>	<b>Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học</b>	5	4	3	2	1
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
<b>C</b>	<b>Môi trường đào tạo</b>					
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	Mối 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

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí đánh giá</i>	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
<b>D</b>	<b>Hoạt động giáo dục</b>	5	4	3	2	1
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
<b>E</b>	<b>Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân</b>	5	4	3	2	1
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
<b>F</b>	<b>Đánh giá chung</b>					
<b>23</b>	Nhà trường đáp ứng <b>bao nhiêu % sự mong đợi</b> của Anh/Chị trước khi đi học? ( <i>điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của bản thân</i> )	.....%				
<b>G</b>	<b>Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục</b>					
24	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí đánh giá</i>	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
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:					

***Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!***

### 3. CÁC BẢNG BIỂU THỐNG KÊ VỀ SỐ LIỆU ĐIỀU TRA

Điểm hài lòng của đối tượng (ĐHLĐT) tham gia khảo sát:

Đ.Tuợng	ĐHLĐT	Đ.Tuợng	ĐHLĐT	Đ.Tuợng	ĐHLĐT	Đ.Tuợng	ĐHLĐT	Đ.Tuợng	ĐHLĐT
ĐT1	4,23	ĐT81	3,41	ĐT161	3,14	ĐT241	3,59	ĐT321	4,77
ĐT2	3,64	ĐT82	4,77	ĐT162	3,68	ĐT242	3,50	ĐT322	4,77
ĐT3	3,59	ĐT83	4,32	ĐT163	4,05	ĐT243	4,32	ĐT323	4,23
ĐT4	5,00	ĐT84	3,82	ĐT164	4,27	ĐT244	4,55	ĐT324	4,41
ĐT5	4,55	ĐT85	3,59	ĐT165	4,32	ĐT245	4,41	ĐT325	3,36
ĐT6	4,77	ĐT86	4,18	ĐT166	4,64	ĐT246	3,95	ĐT326	3,64
ĐT7	4,95	ĐT87	5,00	ĐT167	4,59	ĐT247	4,00	ĐT327	3,73
ĐT8	4,68	ĐT88	3,86	ĐT168	4,18	ĐT248	4,27	ĐT328	4,00
ĐT9	4,68	ĐT89	4,23	ĐT169	4,41	ĐT249	4,32	ĐT329	3,86
ĐT10	4,68	ĐT90	4,64	ĐT170	4,27	ĐT250	4,27	ĐT330	3,64
ĐT11	3,95	ĐT91	3,95	ĐT171	4,23	ĐT251	3,82	ĐT331	3,55
ĐT12	4,68	ĐT92	4,09	ĐT172	3,82	ĐT252	3,59	ĐT332	3,95
ĐT13	3,50	ĐT93	4,09	ĐT173	4,64	ĐT253	4,14	ĐT333	3,73
ĐT14	3,50	ĐT94	4,05	ĐT174	3,95	ĐT254	3,64	ĐT334	4,00
ĐT15	3,41	ĐT95	3,90	ĐT175	4,00	ĐT255	4,36	ĐT335	3,91
ĐT16	3,36	ĐT96	4,41	ĐT176	4,36	ĐT256	3,86	ĐT336	4,36
ĐT17	4,27	ĐT97	4,27	ĐT177	4,00	ĐT257	3,77	ĐT337	4,55
ĐT18	3,45	ĐT98	3,82	ĐT178	3,91	ĐT258	3,77	ĐT338	4,23
ĐT19	3,41	ĐT99	3,91	ĐT179	4,00	ĐT259	4,27	ĐT339	4,55
ĐT20	3,36	ĐT100	3,45	ĐT180	4,86	ĐT260	4,59	ĐT340	4,82
ĐT21	4,32	ĐT101	3,73	ĐT181	3,95	ĐT261	4,41	ĐT341	4,45
ĐT22	4,23	ĐT102	4,59	ĐT182	3,91	ĐT262	4,18	ĐT342	4,59
ĐT23	3,91	ĐT103	4,41	ĐT183	4,64	ĐT263	4,91	ĐT343	4,55
ĐT24	4,77	ĐT104	3,50	ĐT184	5,00	ĐT264	5,00	ĐT344	4,73
ĐT25	4,50	ĐT105	3,29	ĐT185	4,27	ĐT265	4,50	ĐT345	4,77
ĐT26	4,09	ĐT106	3,95	ĐT186	4,00	ĐT266	4,09	ĐT346	4,00
ĐT27	4,91	ĐT107	4,77	ĐT187	4,36	ĐT267	4,14	ĐT347	4,27
ĐT28	4,64	ĐT108	3,50	ĐT188	4,45	ĐT268	4,86	ĐT348	4,59
ĐT29	4,05	ĐT109	3,73	ĐT189	4,45	ĐT269	4,00	ĐT349	4,59
ĐT30	3,73	ĐT110	3,18	ĐT190	4,59	ĐT270	4,23	ĐT350	4,18
ĐT31	4,45	ĐT111	3,64	ĐT191	4,59	ĐT271	5,00	ĐT351	4,68
ĐT32	4,64	ĐT112	3,77	ĐT192	4,36	ĐT272	3,91	ĐT352	4,41
ĐT33	4,55	ĐT113	4,09	ĐT193	3,68	ĐT273	4,59	ĐT353	3,86
ĐT34	4,36	ĐT114	3,32	ĐT194	5,00	ĐT274	4,14	ĐT354	3,86
ĐT35	4,00	ĐT115	3,95	ĐT195	4,86	ĐT275	4,32	ĐT355	4,86
ĐT36	4,27	ĐT116	3,91	ĐT196	4,55	ĐT276	5,00	ĐT356	4,73
ĐT37	3,68	ĐT117	3,59	ĐT197	4,23	ĐT277	4,68	ĐT357	3,68
ĐT38	4,00	ĐT118	3,41	ĐT198	3,95	ĐT278	4,64	ĐT358	4,23
ĐT39	3,82	ĐT119	3,32	ĐT199	4,32	ĐT279	4,32	ĐT359	4,23
ĐT40	4,32	ĐT120	4,14	ĐT200	3,86	ĐT280	4,41	ĐT360	4,45
ĐT41	4,05	ĐT121	4,50	ĐT201	3,82	ĐT281	3,59	ĐT361	4,32
ĐT42	4,68	ĐT122	4,09	ĐT202	3,59	ĐT282	3,77	ĐT362	4,14
ĐT43	4,64	ĐT123	3,82	ĐT203	4,95	ĐT283	5,00	ĐT363	4,73

Đ.Tượng	ĐHLĐT	Đ.Tượng	ĐHLĐT	Đ.Tượng	ĐHLĐT	Đ.Tượng	ĐHLĐT	Đ.Tượng	ĐHLĐT
ĐT44	4,64	ĐT124	3,86	ĐT204	4,50	ĐT284	4,36	ĐT364	4,91
ĐT45	4,73	ĐT125	3,82	ĐT205	4,59	ĐT285	4,23	ĐT365	4,59
ĐT46	4,73	ĐT126	3,59	ĐT206	4,50	ĐT286	4,41	ĐT366	3,32
ĐT47	3,95	ĐT127	3,91	ĐT207	5,00	ĐT287	4,77	ĐT367	4,36
ĐT48	4,68	ĐT128	3,86	ĐT208	3,68	ĐT288	5,00	ĐT368	4,73
ĐT49	4,36	ĐT129	4,41	ĐT209	4,45	ĐT289	4,64	ĐT369	4,91
ĐT50	4,41	ĐT130	4,41	ĐT210	4,77	ĐT290	3,82	ĐT370	4,36
ĐT51	4,33	ĐT131	4,36	ĐT211	4,64	ĐT291	4,91	ĐT371	4,86
ĐT52	4,14	ĐT132	4,95	ĐT212	3,73	ĐT292	4,82	ĐT372	4,68
ĐT53	4,41	ĐT133	3,09	ĐT213	3,77	ĐT293	4,09	ĐT373	4,00
ĐT54	3,73	ĐT134	3,55	ĐT214	3,41	ĐT294	4,41	ĐT374	4,18
ĐT55	3,36	ĐT135	3,64	ĐT215	4,59	ĐT295	3,73	ĐT375	4,41
ĐT56	3,50	ĐT136	3,45	ĐT216	4,05	ĐT296	4,00	ĐT376	4,41
ĐT57	4,86	ĐT137	3,91	ĐT217	4,59	ĐT297	5,00		
ĐT58	4,41	ĐT138	3,55	ĐT218	4,59	ĐT298	4,50		
ĐT59	4,23	ĐT139	4,36	ĐT219	4,00	ĐT299	4,05		
ĐT60	3,59	ĐT140	4,18	ĐT220	3,95	ĐT300	4,82		
ĐT61	3,64	ĐT141	4,32	ĐT221	4,45	ĐT301	4,86		
ĐT62	3,64	ĐT142	4,41	ĐT222	4,27	ĐT302	4,68		
ĐT63	3,86	ĐT143	4,62	ĐT223	4,00	ĐT303	4,36		
ĐT64	3,95	ĐT144	4,36	ĐT224	4,36	ĐT304	5,00		
ĐT65	4,15	ĐT145	4,32	ĐT225	1,45	ĐT305	4,00		
ĐT66	4,50	ĐT146	4,59	ĐT226	4,82	ĐT306	4,86		
ĐT67	4,59	ĐT147	4,05	ĐT227	3,50	ĐT307	4,86		
ĐT68	4,77	ĐT148	3,00	ĐT228	4,68	ĐT308	4,77		
ĐT69	4,95	ĐT149	4,59	ĐT229	4,77	ĐT309	4,82		
ĐT70	3,82	ĐT150	4,00	ĐT230	4,64	ĐT310	3,95		
ĐT71	3,36	ĐT151	4,09	ĐT231	4,64	ĐT311	5,00		
ĐT72	3,68	ĐT152	4,14	ĐT232	3,59	ĐT312	5,00		
ĐT73	3,76	ĐT153	4,64	ĐT233	3,82	ĐT313	4,00		
ĐT74	4,09	ĐT154	4,64	ĐT234	4,14	ĐT314	4,00		
ĐT75	4,14	ĐT155	3,36	ĐT235	4,50	ĐT315	4,00		
ĐT76	4,27	ĐT156	3,36	ĐT236	4,95	ĐT316	3,82		
ĐT77	3,91	ĐT157	3,64	ĐT237	3,91	ĐT317	4,14		
ĐT78	4,09	ĐT158	3,73	ĐT238	3,91	ĐT318	4,27		
ĐT79	3,68	ĐT159	4,73	ĐT239	4,14	ĐT319	3,23		
ĐT80	3,73	ĐT160	4,64	ĐT240	4,59	ĐT320	4,18		

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

Đ.Tượng	TLHLĐT	Đ.Tượng	TLHLĐT	Đ.Tượng	TLHLĐT	Đ.Tượng	TLHLĐT	Đ.Tượng	TLHLĐT
ĐT1	100%	ĐT81	45%	ĐT161	32%	ĐT241	55%	ĐT321	100%
ĐT2	64%	ĐT82	95%	ĐT162	50%	ĐT242	50%	ĐT322	95%
ĐT3	50%	ĐT83	77%	ĐT163	82%	ĐT243	91%	ĐT323	77%
ĐT4	100%	ĐT84	68%	ĐT164	82%	ĐT244	100%	ĐT324	91%

Đ.Tượng	TLHLĐT	Đ.Tượng	TLHLĐT	Đ.Tượng	TLHLĐT	Đ.Tượng	TLHLĐT	Đ.Tượng	TLHLĐT
ĐT5	95%	ĐT85	50%	ĐT165	91%	ĐT245	86%	ĐT325	50%
ĐT6	100%	ĐT86	95%	ĐT166	95%	ĐT246	73%	ĐT326	64%
ĐT7	100%	ĐT87	100%	ĐT167	100%	ĐT247	77%	ĐT327	73%
ĐT8	100%	ĐT88	68%	ĐT168	100%	ĐT248	91%	ĐT328	100%
ĐT9	100%	ĐT89	91%	ĐT169	95%	ĐT249	91%	ĐT329	86%
ĐT10	100%	ĐT90	100%	ĐT170	95%	ĐT250	100%	ĐT330	64%
ĐT11	77%	ĐT91	82%	ĐT171	86%	ĐT251	77%	ĐT331	55%
ĐT12	100%	ĐT92	68%	ĐT172	59%	ĐT252	45%	ĐT332	91%
ĐT13	45%	ĐT93	64%	ĐT173	95%	ĐT253	95%	ĐT333	55%
ĐT14	50%	ĐT94	91%	ĐT174	82%	ĐT254	64%	ĐT334	86%
ĐT15	50%	ĐT95	73%	ĐT175	86%	ĐT255	100%	ĐT335	82%
ĐT16	36%	ĐT96	100%	ĐT176	82%	ĐT256	86%	ĐT336	91%
ĐT17	91%	ĐT97	95%	ĐT177	100%	ĐT257	73%	ĐT337	100%
ĐT18	45%	ĐT98	64%	ĐT178	86%	ĐT258	77%	ĐT338	100%
ĐT19	45%	ĐT99	82%	ĐT179	100%	ĐT259	100%	ĐT339	100%
ĐT20	45%	ĐT100	55%	ĐT180	100%	ĐT260	91%	ĐT340	100%
ĐT21	91%	ĐT101	73%	ĐT181	91%	ĐT261	100%	ĐT341	95%
ĐT22	91%	ĐT102	100%	ĐT182	68%	ĐT262	91%	ĐT342	100%
ĐT23	77%	ĐT103	100%	ĐT183	100%	ĐT263	100%	ĐT343	100%
ĐT24	100%	ĐT104	50%	ĐT184	100%	ĐT264	100%	ĐT344	100%
ĐT25	95%	ĐT105	32%	ĐT185	86%	ĐT265	100%	ĐT345	100%
ĐT26	68%	ĐT106	68%	ĐT186	68%	ĐT266	77%	ĐT346	100%
ĐT27	100%	ĐT107	100%	ĐT187	86%	ĐT267	100%	ĐT347	100%
ĐT28	100%	ĐT108	50%	ĐT188	91%	ĐT268	100%	ĐT348	100%
ĐT29	73%	ĐT109	59%	ĐT189	91%	ĐT269	100%	ĐT349	95%
ĐT30	73%	ĐT110	32%	ĐT190	100%	ĐT270	82%	ĐT350	100%
ĐT31	100%	ĐT111	59%	ĐT191	100%	ĐT271	100%	ĐT351	91%
ĐT32	100%	ĐT112	68%	ĐT192	100%	ĐT272	77%	ĐT352	91%
ĐT33	95%	ĐT113	77%	ĐT193	64%	ĐT273	100%	ĐT353	77%
ĐT34	95%	ĐT114	32%	ĐT194	100%	ĐT274	95%	ĐT354	68%
ĐT35	77%	ĐT115	82%	ĐT195	100%	ĐT275	100%	ĐT355	100%
ĐT36	95%	ĐT116	82%	ĐT196	86%	ĐT276	100%	ĐT356	95%
ĐT37	64%	ĐT117	59%	ĐT197	95%	ĐT277	95%	ĐT357	59%
ĐT38	73%	ĐT118	50%	ĐT198	82%	ĐT278	100%	ĐT358	95%
ĐT39	64%	ĐT119	41%	ĐT199	100%	ĐT279	95%	ĐT359	100%
ĐT40	100%	ĐT120	82%	ĐT200	86%	ĐT280	100%	ĐT360	100%
ĐT41	95%	ĐT121	100%	ĐT201	64%	ĐT281	59%	ĐT361	100%
ĐT42	100%	ĐT122	91%	ĐT202	55%	ĐT282	68%	ĐT362	95%
ĐT43	95%	ĐT123	77%	ĐT203	100%	ĐT283	100%	ĐT363	100%
ĐT44	95%	ĐT124	77%	ĐT204	95%	ĐT284	91%	ĐT364	100%
ĐT45	100%	ĐT125	77%	ĐT205	100%	ĐT285	86%	ĐT365	100%
ĐT46	100%	ĐT126	45%	ĐT206	95%	ĐT286	95%	ĐT366	41%
ĐT47	68%	ĐT127	64%	ĐT207	100%	ĐT287	100%	ĐT367	86%
ĐT48	95%	ĐT128	73%	ĐT208	77%	ĐT288	100%	ĐT368	100%
ĐT49	86%	ĐT129	82%	ĐT209	95%	ĐT289	100%	ĐT369	100%
ĐT50	100%	ĐT130	86%	ĐT210	100%	ĐT290	68%	ĐT370	95%

Đ.Tượng	TLHLĐT	Đ.Tượng	TLHLĐT	Đ.Tượng	TLHLĐT	Đ.Tượng	TLHLĐT	Đ.Tượng	TLHLĐT
ĐT51	91%	ĐT131	91%	ĐT211	91%	ĐT291	100%	ĐT371	100%
ĐT52	91%	ĐT132	100%	ĐT212	45%	ĐT292	100%	ĐT372	100%
ĐT53	95%	ĐT133	23%	ĐT213	50%	ĐT293	91%	ĐT373	86%
ĐT54	59%	ĐT134	50%	ĐT214	55%	ĐT294	91%	ĐT374	86%
ĐT55	36%	ĐT135	64%	ĐT215	100%	ĐT295	64%	ĐT375	100%
ĐT56	50%	ĐT136	55%	ĐT216	91%	ĐT296	68%	ĐT376	95%
ĐT57	100%	ĐT137	82%	ĐT217	100%	ĐT297	100%		
ĐT58	100%	ĐT138	55%	ĐT218	95%	ĐT298	100%		
ĐT59	91%	ĐT139	100%	ĐT219	100%	ĐT299	91%		
ĐT60	55%	ĐT140	82%	ĐT220	95%	ĐT300	100%		
ĐT61	59%	ĐT141	91%	ĐT221	100%	ĐT301	100%		
ĐT62	59%	ĐT142	100%	ĐT222	100%	ĐT302	100%		
ĐT63	68%	ĐT143	95%	ĐT223	82%	ĐT303	100%		
ĐT64	95%	ĐT144	95%	ĐT224	95%	ĐT304	100%		
ĐT65	55%	ĐT145	95%	ĐT225	0%	ĐT305	82%		
ĐT66	100%	ĐT146	95%	ĐT226	100%	ĐT306	100%		
ĐT67	95%	ĐT147	77%	ĐT227	50%	ĐT307	95%		
ĐT68	100%	ĐT148	23%	ĐT228	100%	ĐT308	100%		
ĐT69	100%	ĐT149	100%	ĐT229	100%	ĐT309	100%		
ĐT70	73%	ĐT150	100%	ĐT230	100%	ĐT310	82%		
ĐT71	45%	ĐT151	95%	ĐT231	91%	ĐT311	100%		
ĐT72	55%	ĐT152	86%	ĐT232	50%	ĐT312	100%		
ĐT73	64%	ĐT153	100%	ĐT233	73%	ĐT313	100%		
ĐT74	82%	ĐT154	100%	ĐT234	86%	ĐT314	100%		
ĐT75	91%	ĐT155	45%	ĐT235	95%	ĐT315	100%		
ĐT76	95%	ĐT156	32%	ĐT236	100%	ĐT316	73%		
ĐT77	86%	ĐT157	55%	ĐT237	77%	ĐT317	100%		
ĐT78	86%	ĐT158	55%	ĐT238	82%	ĐT318	86%		
ĐT79	59%	ĐT159	100%	ĐT239	82%	ĐT319	27%		
ĐT80	59%	ĐT160	100%	ĐT240	95%	ĐT320	91%		

Bảng Crosstabs giữa giới tính và mức độ hài lòng:

Câu hỏi	Giới tính	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Tổng cộng
Câu 1	Nam	2	1	19	137	194	353
	Nữ	0	0	0	9	14	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>146</b>	<b>208</b>	<b>376</b>
Câu 2	Nam	2	0	27	145	179	353
	Nữ	0	0	0	13	10	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>158</b>	<b>189</b>	<b>376</b>
Câu 3	Nam	2	6	51	155	139	353
	Nữ	0	0	2	7	14	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>53</b>	<b>162</b>	<b>153</b>	<b>376</b>
Câu 4	Nam	1	0	35	150	167	353
	Nữ	0	0	4	6	13	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>156</b>	<b>180</b>	<b>376</b>
Câu 5	Nam	1	14	77	174	87	353

Câu hỏi	Giới tính	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Tổng cộng
	Nữ	0	1	4	9	9	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>15</b>	<b>81</b>	<b>183</b>	<b>96</b>	<b>376</b>
Câu 6	Nam	2	10	107	156	78	353
	Nữ	0	1	7	7	8	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>2</b>	<b>11</b>	<b>114</b>	<b>163</b>	<b>86</b>	<b>376</b>
Câu 7	Nam	1	8	76	160	108	353
	Nữ	0	2	6	9	6	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>10</b>	<b>82</b>	<b>169</b>	<b>114</b>	<b>376</b>
Câu 8	Nam	2	11	110	158	72	353
	Nữ	0	0	9	7	6	22
<b>Tổng cộng</b>		<b>2</b>	<b>11</b>	<b>119</b>	<b>165</b>	<b>78</b>	<b>375</b>
Câu 9	Nam	2	0	62	165	123	352
	Nữ	0	0	2	14	7	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>64</b>	<b>179</b>	<b>130</b>	<b>375</b>
Câu 10	Nam	1		38	158	155	352
	Nữ	0	0	2	7	14	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>165</b>	<b>169</b>	<b>375</b>
Câu 11	Nam	1	1	31	152	166	351
	Nữ	0	0	0	6	17	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>158</b>	<b>183</b>	<b>374</b>
Câu 12	Nam	1	2	26	143	180	352
	Nữ	0	0	1	11	11	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>154</b>	<b>191</b>	<b>375</b>
Câu 13	Nam	0	2	38	159	153	352
	Nữ	0	0	2	10	11	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>169</b>	<b>164</b>	<b>375</b>
Câu 14	Nam	3	3	42	190	113	351
	Nữ	0	0	3	8	12	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>45</b>	<b>198</b>	<b>125</b>	<b>374</b>
Câu 15	Nam	1	4	37	168	142	352
	Nữ	0	0	2	12	9	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>39</b>	<b>180</b>	<b>151</b>	<b>375</b>
Câu 16	Nam	1	3	53	177	118	352
	Nữ	0	0	4	11	8	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>57</b>	<b>188</b>	<b>126</b>	<b>375</b>
Câu 17	Nam	0	3	52	139	157	351
	Nữ	0	0	1	11	11	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>53</b>	<b>150</b>	<b>168</b>	<b>374</b>
Câu 18	Nam	1	4	53	204	91	353
	Nữ	0	0	7	8	8	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>60</b>	<b>212</b>	<b>99</b>	<b>376</b>
Câu 19	Nam	1	1	60	201	90	353
	Nữ	0	0	3	12	8	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>63</b>	<b>213</b>	<b>98</b>	<b>376</b>
Câu 20	Nam	1	3	76	186	87	353
	Nữ	0	0	4	12	7	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>80</b>	<b>198</b>	<b>94</b>	<b>376</b>
Câu 21	Nam	1	4	67	160	120	352
	Nữ	0	0	0	15	8	23
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>67</b>	<b>175</b>	<b>128</b>	<b>375</b>
Câu 22	Nam	2	0	25	152	174	353
	Nữ	0	0	1	9	13	23



Câu hỏi	Giới tính	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Tổng cộng
<b>Tổng cộng</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>161</b>	<b>187</b>	<b>376</b>

Bảng Crosstabs giữa dân tộc và mức độ hài lòng:

Câu hỏi	Dân tộc	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Tổng cộng
<b>Câu 1</b>	Kinh	2	1	19	145	205	372
	Khác	0	0	0	1	3	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>146</b>	<b>208</b>	<b>376</b>
<b>Câu 2</b>	Kinh	2	0	27	157	186	372
	Khác	0	0	0	1	3	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>158</b>	<b>189</b>	<b>376</b>
<b>Câu 3</b>	Kinh	2	6	51	162	151	372
	Khác	0	0	2	0	2	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>53</b>	<b>162</b>	<b>153</b>	<b>376</b>
<b>Câu 4</b>	Kinh	1	0	39	156	176	372
	Khác	0	0	0	0	4	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>156</b>	<b>180</b>	<b>376</b>
<b>Câu 5</b>	Kinh	1	14	81	182	94	372
	Khác	0	1	0	1	2	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>15</b>	<b>81</b>	<b>183</b>	<b>96</b>	<b>376</b>
<b>Câu 6</b>	Kinh	2	11	112	162	85	372
	Khác	0	0	2	1	1	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>2</b>	<b>11</b>	<b>114</b>	<b>163</b>	<b>86</b>	<b>376</b>
<b>Câu 7</b>	Kinh	1	10	81	169	111	372
	Khác	0	0	1	0	3	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>10</b>	<b>82</b>	<b>169</b>	<b>114</b>	<b>376</b>
<b>Câu 8</b>	Kinh	2	11	116	165	77	371
	Khác	0	0	3	0	1	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>2</b>	<b>11</b>	<b>119</b>	<b>165</b>	<b>78</b>	<b>375</b>
<b>Câu 9</b>	Kinh	2	0	63	178	128	371
	Khác	0	0	1	1	2	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>64</b>	<b>179</b>	<b>130</b>	<b>375</b>
<b>Câu 10</b>	Kinh	1	0	40	163	167	371
	Khác	0	0	0	2	2	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>165</b>	<b>169</b>	<b>375</b>
<b>Câu 11</b>	Kinh	1	1	30	158	180	370
	Khác	0	0	1	0	3	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>158</b>	<b>183</b>	<b>374</b>
<b>Câu 12</b>	Kinh	1	2	27	153	188	371
	Khác	0	0	0	1	3	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>154</b>	<b>191</b>	<b>375</b>
<b>Câu 13</b>	Kinh	0	1	40	169	161	371
	Khác	0	1	0	0	3	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>169</b>	<b>164</b>	<b>375</b>
<b>Câu 14</b>	Kinh	3	2	45	197	123	370
	Khác	0	1	0	1	2	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>45</b>	<b>198</b>	<b>125</b>	<b>374</b>
<b>Câu 15</b>	Kinh	1	4	38	179	149	371

Câu hỏi	Dân tộc	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Tổng cộng
	Khác	0	0	1	1	2	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>39</b>	<b>180</b>	<b>151</b>	<b>375</b>
<b>Câu 16</b>	Kinh	1	3	57	188	122	371
	Khác	0	0	0	0	4	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>57</b>	<b>188</b>	<b>126</b>	<b>375</b>
<b>Câu 17</b>	Kinh	0	3	52	150	165	370
	Khác	0	0	1	0	3	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>53</b>	<b>150</b>	<b>168</b>	<b>374</b>
<b>Câu 18</b>	Kinh	1	4	60	208	99	372
	Khác	0	0	0	4	0	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>60</b>	<b>212</b>	<b>99</b>	<b>376</b>
<b>Câu 19</b>	Kinh	1	1	62	211	97	372
	Khác	0	0	1	2	1	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>63</b>	<b>213</b>	<b>98</b>	<b>376</b>
<b>Câu 20</b>	Kinh	1	3	79	196	93	372
	Khác	0	0	1	2	1	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>80</b>	<b>198</b>	<b>94</b>	<b>376</b>
<b>Câu 21</b>	Kinh	1	4	67	175	124	371
	Khác	0	0	0	0	4	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>67</b>	<b>175</b>	<b>128</b>	<b>375</b>
<b>Câu 22</b>	Kinh	2		26	161	183	372
	Khác	0		0	0	4	4
<b>Tổng cộng</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>161</b>	<b>187</b>	<b>376</b>

#### 4. CÁC CHỈ SỐ PHẢN ẢNH MỨC ĐỘ TIN CẬY CỦA CÁC KẾT QUẢ ĐIỀU TRA.

##### 4.1. Các thông tin chung về điều tra

**Bảng thống kê đối tượng (phiếu khảo sát)**

Đối tượng	Giới tính	Năm sinh	Dân tộc	SV năm thứ	Tên trường	Mã tỉnh	Ngành học	Khoa
N	Hợp lệ	376	376	376	376	376	376	376
	Thiếu	0	0	0	0	0	0	0

**Bảng đối tượng (phiếu khảo sát) phân theo giới tính**

Giới tính	Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ Nam	353	93,9	93,9	93,9
Nữ	23	6,1	6,1	100,0
Tổng	376	100,0	100,0	

**Bảng đối tượng (phiếu khảo sát) phân theo năm sinh**

Năm sinh	Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ 1979	1	,3	,3	,3
1990	1	,3	,3	,5
1993	1	,3	,3	,8
1994	1	,3	,3	1,1
1995	1	,3	,3	1,3
1996	4	1,1	1,1	2,4
1997	6	1,6	1,6	4,0
1998	81	21,5	21,5	25,5
1999	81	21,5	21,5	47,1
2000	90	23,9	23,9	71,0
2001	109	29,0	29,0	100,0
Tổng	376	100,0	100,0	

**Bảng đối tượng (phiếu khảo sát) phân theo dân tộc**

Dân tộc	Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ Kinh	372	98,9	98,9	98,9
Khác	4	1,1	1,1	100,0
Tổng	376	100,0	100,0	

**Bảng đối tượng (phiếu khảo sát) phân theo số năm học tập tại trường**

Năm học	Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ 1	123	32,7	32,7	32,7
2	90	23,9	23,9	56,6
3	86	22,9	22,9	79,5
4	77	20,5	20,5	100,0
Tổng	376	100,0	100,0	

**Bảng câu hỏi trả lời tên trường**

Tên trường	Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ UTEHY	376	100,0	100,0	100,0

**Bảng câu hỏi trả lời mã tỉnh**

Mã tỉnh	Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ 33	376	100,0	100,0	100,0

**Bảng câu hỏi trả lời ngành học**

Ngành học	Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ Điện điện tử	123	32,7	32,7	32,7
Công nghệ thông tin	63	16,8	16,8	49,5
Cơ khí	111	29,5	29,5	79,0
Cơ khí động lực	79	21,0	21,0	100,0
Tổng	376	100,0	100,0	

**Bảng điểm hài lòng câu hỏi**

Câu	ĐHLCH	Câu	ĐHLCH
1	4,48	12	4,42
2	4,41	13	4,32
3	4,22	14	4,17
4	4,37	15	4,27
5	3,95	16	4,16
6	3,85	17	4,29
7	4,02	18	4,07
8	3,82	19	4,08
9	4,16	20	4,01
10	4,34	21	4,13
11	4,39	22	4,41

### Bảng câu hỏi trả lời Khoa

Khoa		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	Điện điện tử	123	32,7	32,7	32,7
	Công nghệ thông tin	63	16,8	16,8	49,5
	Cơ khí	111	29,5	29,5	79,0
	Cơ khí động lực	79	21,0	21,0	100,0
	Tổng	376	100,0	100,0	

### 4.2. Lĩnh vực A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

#### Bảng thống kê đối tượng (phiếu khảo sát)

		Câu hỏi 1	Câu hỏi 2	Câu hỏi 13	Câu hỏi 4
N	Hợp lệ	376	376	376	376
	Thiếu	0	0	0	0

#### Bảng kết quả trả lời câu hỏi 1

Câu hỏi 1		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	2	,5	,5	,5
	2	1	,3	,3	,8
	3	19	5,1	5,1	5,9
	4	146	38,8	38,8	44,7
	5	208	55,3	55,3	100,0
	Tổng	376	100,0	100,0	

#### Bảng kết quả trả lời câu hỏi 2

Câu hỏi 2		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	2	,5	,5	,5
	3	27	7,2	7,2	7,7
	4	158	42,0	42,0	49,7
	5	189	50,3	50,3	100,0
	Tổng	376	100,0	100,0	

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 3**

Câu hỏi 3	Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ 1	2	,5	,5	,5
2	6	1,6	1,6	2,1
3	53	14,1	14,1	16,2
4	162	43,1	43,1	59,3
5	153	40,7	40,7	100,0
Tổng	376	100,0	100,0	

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 4**

Câu hỏi 4	Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ 1	1	,3	,3	,3
3	39	10,4	10,4	10,6
4	156	41,5	41,5	52,1
5	180	47,9	47,9	100,0
Tổng	376	100,0	100,0	

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi lĩnh vực A**

	Các trường hợp					
	Hợp lệ		Không hợp lệ		Tổng	
	N	Phần trăm	N	Phần trăm	N	Phần trăm
DHLLVA	376	100,0%	0	0,0%	376	100,0%
Câu hỏi 1	376	100,0%	0	0,0%	376	100,0%
Câu hỏi 2	376	100,0%	0	0,0%	376	100,0%
Câu hỏi 3	376	100,0%	0	0,0%	376	100,0%
Câu hỏi 4	376	100,0%	0	0,0%	376	100,0%

**Bảng thống kê kết quả trả lời câu hỏi lĩnh vực A**

	DHLLVA	Câu hỏi 1	Câu hỏi 2	Câu hỏi 3	Câu hỏi 4
Trung bình	4,3703	4,48	4,41	4,22	4,37
N	376	376	376	376	376
Std. Deviation	,54435	,657	,672	,783	,688

### Bảng Kiểm định phương sai ANOVA lĩnh vực A

		Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa Sig.
DHLLVA	Giữa các nhóm	,346	1	,346	1,167	,281
	Bên trong các nhóm	110,771	374	,296		
	Tổng	111,117	375			
Câu hỏi 1	Giữa các nhóm	,397	1	,397	,920	,338
	Bên trong các nhóm	161,473	374	,432		
	Tổng	161,870	375			
Câu hỏi 2	Giữa các nhóm	,010	1	,010	,021	,884
	Bên trong các nhóm	169,267	374	,453		
	Tổng	169,277	375			
Câu hỏi 3	Giữa các nhóm	2,259	1	2,259	3,708	,055
	Bên trong các nhóm	227,858	374	,609		
	Tổng	230,117	375			
Câu hỏi 4	Giữa các nhóm	,014	1	,014	,030	,862
	Bên trong các nhóm	177,337	374	,474		
	Tổng	177,351	375			

### 4.3. Lĩnh vực B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

#### Bảng thống kê đối tượng (phiếu khảo sát)

		Câu hỏi 5	Câu hỏi 6	Câu hỏi 7	Câu hỏi 8
N	Hợp lệ	376	376	376	375
	Thiếu	0	0	0	1

#### Bảng kết quả trả lời câu hỏi 5

		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	1	,3	,3	,3
	2	15	4,0	4,0	4,3
	3	81	21,5	21,5	25,8
	4	183	48,7	48,7	74,5
	5	96	25,5	25,5	100,0
	Tổng	376	100,0	100,0	

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 6**

		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	2	,5	,5	,5
	2	11	2,9	2,9	3,5
	3	114	30,3	30,3	33,8
	4	163	43,4	43,4	77,1
	5	86	22,9	22,9	100,0
	Tổng	376	100,0	100,0	

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 7**

		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	1	,3	,3	,3
	2	10	2,7	2,7	2,9
	3	82	21,8	21,8	24,7
	4	169	44,9	44,9	69,7
	5	114	30,3	30,3	100,0
	Tổng	376	100,0	100,0	

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 8**

		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	2	,5	,5	,5
	2	11	2,9	2,9	3,5
	3	119	31,6	31,7	35,2
	4	165	43,9	44,0	79,2
	5	78	20,7	20,8	100,0
	Tổng	375	99,7	100,0	
Thiếu	Hệ thống	1	,3		
Tổng		376	100,0		

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi lĩnh vực B**

	Các trường hợp					
	Hợp lệ		Không hợp lệ		Tổng	
	N	Phần trăm	N	Phần trăm	N	Phần trăm
DHLLVB	376	100,0%	0	0,0%	376	100,0%
Câu hỏi 5	376	100,0%	0	0,0%	376	100,0%
Câu hỏi 6	376	100,0%	0	0,0%	376	100,0%
Câu hỏi 7	376	100,0%	0	0,0%	376	100,0%
Câu hỏi 8	375	99,7%	1	,3%	376	100,0%



### Bảng thống kê kết quả trả lời câu hỏi lĩnh vực B

	DHLLVB	Câu hỏi 5	Câu hỏi 6	Câu hỏi 7	Câu hỏi 8
Mean	3,9109	3,95	3,85	4,02	3,82
N	376	376	376	376	375
Std. Deviation	,64836	,809	,822	,808	,812

### Bảng Kiểm định phương sai ANOVA lĩnh vực B

		Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa Sig.
DHLLV B	Giữa các nhóm	,030	1	,030	,070	,791
	Bên trong các nhóm	157,611	374	,421		
	Tổng	157,640	375			
Câu hỏi 5	Giữa các nhóm	,779	1	,779	1,19 2	,276
	Bên trong các nhóm	244,359	374	,653		
	Tổng	245,138	375			
Câu hỏi 6	Giữa các nhóm	,272	1	,272	,402	,526
	Bên trong các nhóm	253,387	374	,678		
	Tổng	253,660	375			
Câu hỏi 7	Giữa các nhóm	,959	1	,959	1,47 1	,226
	Bên trong các nhóm	243,826	374	,652		
	Tổng	244,785	375			
Câu hỏi 8	Giữa các nhóm	,053	1	,053	,080	,777
	Bên trong các nhóm	246,251	373	,660		
	Tổng	246,304	374			

#### 4.4. Lĩnh vực C. Môi trường đào tạo

##### Bảng thống kê đối tượng (phiếu khảo sát)

		Câu hỏi 9	Câu hỏi 10	Câu hỏi 11	Câu hỏi 12	Câu hỏi 13
N	Hợp lệ	375	375	374	375	375
	Thiếu	1	1	2	1	1

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 9**

		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	2	,5	,5	,5
	3	64	17,0	17,1	17,6
	4	179	47,6	47,7	65,3
	5	130	34,6	34,7	100,0
	Tổng	375	99,7	100,0	
Thiếu	System	1	,3		
Tổng		376	100,0		

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 10**

		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	1	,3	,3	,3
	3	40	10,6	10,7	10,9
	4	165	43,9	44,0	54,9
	5	169	44,9	45,1	100,0
	Tổng	375	99,7	100,0	
Thiếu	System	1	,3		
Tổng		376	100,0		

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 11**

		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	1	,3	,3	,3
	2	1	,3	,3	,5
	3	31	8,2	8,3	8,8
	4	158	42,0	42,2	51,1
	5	183	48,7	48,9	100,0
	Tổng	374	99,5	100,0	
Thiếu	System	2	,5		
Tổng		376	100,0		

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 12**

		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	1	,3	,3	,3
	2	2	,5	,5	,8
	3	27	7,2	7,2	8,0
	4	154	41,0	41,1	49,1
	5	191	50,8	50,9	100,0
	Tổng	375	99,7	100,0	
Thiếu	System	1	,3		
Tổng		376	100,0		

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 13**

		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	2	2	,5	,5	,5
	3	40	10,6	10,7	11,2
	4	169	44,9	45,1	56,3
	5	164	43,6	43,7	100,0
	Tổng	375	99,7	100,0	
Thiếu	System	1	,3		
Tổng		376	100,0		

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi lĩnh vực C**

	Các trường hợp					
	Hợp lệ		Không hợp lệ		Tổng	
	N	Phần trăm	N	Phần trăm	N	Phần trăm
DHLLVC	375	99,7%	1	,3%	376	100,0%
Câu hỏi 9	375	99,7%	1	,3%	376	100,0%
Câu hỏi 10	375	99,7%	1	,3%	376	100,0%
Câu hỏi 11	374	99,5%	2	,5%	376	100,0%
Câu hỏi 12	375	99,7%	1	,3%	376	100,0%
Câu hỏi 13	375	99,7%	1	,3%	376	100,0%

**Bảng thống kê kết quả trả lời câu hỏi lĩnh vực C**

	DHLLVC	Câu hỏi 9	Câu hỏi 10	Câu hỏi 11	Câu hỏi 12	Câu hỏi 13
Trung bình	4,3255	4,16	4,34	4,39	4,42	4,32
N	375	375	375	374	375	375
Std. Deviation	,52565	,736	,685	,674	,673	,681

### Bảng Kiểm định phương sai ANOVA lĩnh vực C

		Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa Sig.
DHLLVC	Giữa các nhóm	,449	1	,449	1,629	,203
	Bên trong các nhóm	102,890	373	,276		
	Tổng	103,339	374			
Câu hỏi 9	Giữa các nhóm	,081	1	,081	,149	,700
	Bên trong các nhóm	202,319	373	,542		
	Tổng	202,400	374			
Câu hỏi 10	Giữa các nhóm	,845	1	,845	1,804	,180
	Bên trong các nhóm	174,819	373	,469		
	Tổng	175,664	374			
Câu hỏi 11	Giữa các nhóm	2,935	1	2,935	6,567	,011
	Bên trong các nhóm	166,287	372	,447		
	Tổng	169,222	373			
Câu hỏi 12	Giữa các nhóm	,006	1	,006	,014	,906
	Bên trong các nhóm	169,263	373	,454		
	Tổng	169,269	374			
Câu hỏi 13	Giữa các nhóm	,125	1	,125	,268	,605
	Bên trong các nhóm	173,475	373	,465		
	Tổng	173,600	374			

### 4.5. Lĩnh vực D. Hoạt động giáo dục

#### Bảng thống kê đối tượng (phiếu khảo sát)

		Câu hỏi 14	Câu hỏi 15	Câu hỏi 16	Câu hỏi 17
N	Hợp lệ	374	375	375	374
	Thiếu	2	1	1	2

#### Bảng kết quả trả lời câu hỏi 14

Câu hỏi 14		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	3	,8	,8	,8
	2	3	,8	,8	1,6
	3	45	12,0	12,0	13,6
	4	198	52,7	52,9	66,6
	5	125	33,2	33,4	100,0
	Tổng	374	99,5	100,0	
Thiếu	System	2	,5		
Tổng				376	100,0

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 15**

Câu hỏi 15		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	1	,3	,3	,3
	2	4	1,1	1,1	1,3
	3	39	10,4	10,4	11,7
	4	180	47,9	48,0	59,7
	5	151	40,2	40,3	100,0
	Tổng	375	99,7	100,0	
Thiếu	System	1	,3		
Tổng		376	100,0		

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 16**

Câu hỏi 16		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	1	,3	,3	,3
	2	3	,8	,8	1,1
	3	57	15,2	15,2	16,3
	4	188	50,0	50,1	66,4
	5	126	33,5	33,6	100,0
	Tổng	375	99,7	100,0	
Thiếu	System	1	,3		
Tổng		376	100,0		

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 17**

Câu hỏi 17		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	2	3	,8	,8	,8
	3	53	14,1	14,2	15,0
	4	150	39,9	40,1	55,1
	5	168	44,7	44,9	100,0
	Tổng	374	99,5	100,0	
Thiếu	System	2	,5		
Tổng		376	100,0		

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi lĩnh vực D**

	Các trường hợp					
	Hợp lệ		Không hợp lệ		Tổng	
	N	Phần trăm	N	Phần trăm	Phần trăm	N
DHLLVD	375	99,7%	1	,3%	376	100,0%
Câu hỏi 14	374	99,5%	2	,5%	376	100,0%
Câu hỏi 15	375	99,7%	1	,3%	376	100,0%
Câu hỏi 16	375	99,7%	1	,3%	376	100,0%
Câu hỏi 17	374	99,5%	2	,5%	376	100,0%

**Bảng thống kê kết quả trả lời câu hỏi lĩnh vực D**

	DHLLVD	Câu hỏi 14	Câu hỏi 15	Câu hỏi 16	Câu hỏi 17
Trung bình	4,2236	4,17	4,27	4,16	4,29
N	375	374	375	375	374
Std. Deviation	,57074	,728	,709	,721	,735

**Bảng Kiểm định phương sai ANOVA lĩnh vực D**

		Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa Sig.
DHLLVD	Giữa các nhóm	,258	1	,258	,790	,375
	Bên trong các nhóm	121,570	373	,326		
	Tổng	121,828	374			
Câu hỏi 14	Giữa các nhóm	1,159	1	1,159	2,194	,139
	Bên trong các nhóm	196,544	372	,528		
	Tổng	197,703	373			
Câu hỏi 15	Giữa các nhóm	,030	1	,030	,060	,807
	Bên trong các nhóm	187,767	373	,503		
	Tổng	187,797	374			
Câu hỏi 16	Giữa các nhóm	,005	1	,005	,009	,924
	Bên trong các nhóm	194,395	373	,521		
	Tổng	194,400	374			
Câu hỏi 17	Giữa các nhóm	,504	1	,504	,933	,335
	Bên trong các nhóm	200,729	372	,540		
	Tổng	201,233	373			

#### 4.6. Lĩnh vực E. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân

**Bảng thống kê đối tượng (phiếu khảo sát)**

		Câu hỏi 18	Câu hỏi 19	Câu hỏi 20	Câu hỏi 21	Câu hỏi 22
N	Hợp lệ	376	376	376	375	376
	Thiếu	0	0	0	1	0

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 18**

Câu hỏi 18		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	1	,3	,3	,3
	2	4	1,1	1,1	1,3
	3	60	16,0	16,0	17,3
	4	212	56,4	56,4	73,7
	5	99	26,3	26,3	100,0
Tổng		376	100,0	100,0	

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 19**

		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	1	,3	,3	,3
	2	1	,3	,3	,5
	3	63	16,8	16,8	17,3
	4	213	56,6	56,6	73,9
	5	98	26,1	26,1	100,0
Tổng		376	100,0	100,0	

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 20**

		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	1	,3	,3	,3
	2	3	,8	,8	1,1
	3	80	21,3	21,3	22,3
	4	198	52,7	52,7	75,0
	5	94	25,0	25,0	100,0
Tổng		376	100,0	100,0	

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 21**

		Tần số	Phần trăm	Tỉ lệ phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Hợp lệ	1	1	,3	,3	,3
	2	4	1,1	1,1	1,3
	3	67	17,8	17,9	19,2
	4	175	46,5	46,7	65,9
	5	128	34,0	34,1	100,0
Tổng		375	99,7	100,0	
Thiếu	System	1	,3		
Tổng		376	100,0		

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi 22**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hợp lệ 1	2	,5	,5	,5
3	26	6,9	6,9	7,4
4	161	42,8	42,8	50,3
5	187	49,7	49,7	100,0
Tổng	376	100,0	100,0	

**Bảng kết quả trả lời câu hỏi lĩnh vực E**

	Các trường hợp					
	Hợp lệ		Không hợp lệ		Tổng	
	N	Phần trăm	N	Phần trăm	N	Phần trăm
DHLLVE	376	100,0%	0	0,0%	376	100,0%
Câu hỏi 18	376	100,0%	0	0,0%	376	100,0%
Câu hỏi 19	376	100,0%	0	0,0%	376	100,0%
Câu hỏi 20	376	100,0%	0	0,0%	376	100,0%
Câu hỏi 21	375	99,7%	1	,3%	376	100,0%
Câu hỏi 22	376	100,0%	0	0,0%	376	100,0%

**Bảng thống kê kết quả trả lời câu hỏi lĩnh vực E**

	DHLLVE	Câu hỏi 18	Câu hỏi 19	Câu hỏi 20	Câu hỏi 21	Câu hỏi 22
Mean	4,1423	4,07	4,08	4,01	4,13	4,41
N	376	376	376	376	375	376
Std. Deviation	,54474	,696	,676	,721	,755	,668



**Bảng Kiểm định phương sai ANOVA lĩnh vực E**

		Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa Sig.
DHLLVE	Giữa các nhóm	,296	1	,296	,997	,319
	Bên trong các nhóm	110,982	374	,297		
	Tổng	111,278	375			
Câu hỏi 18	Giữa các nhóm	,024	1	,024	,048	,826
	Bên trong các nhóm	181,891	374	,486		
	Tổng	181,915	375			
Câu hỏi 19	Giữa các nhóm	,464	1	,464	1,014	,315
	Bên trong các nhóm	171,143	374	,458		
	Tổng	171,606	375			
Câu hỏi 20	Giữa các nhóm	,336	1	,336	,646	,422
	Bên trong các nhóm	194,597	374	,520		
	Tổng	194,934	375			
Câu hỏi 21	Giữa các nhóm	1,127	1	1,127	1,981	,160
	Bên trong các nhóm	212,206	373	,569		
	Tổng	213,333	374			
Câu hỏi 22	Giữa các nhóm	,294	1	,294	,659	,418
	Bên trong các nhóm	166,810	374	,446		
	Tổng	167,104	375			