

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT, ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI NĂM 2019

Thực hiện Quyết định số 2007/QĐ-BGDĐT ngày 15 tháng 07 năm 2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành kế hoạch thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2016-2020” và Kế hoạch số 931/KH-BGDĐT ngày 09/9/2019 về Kế hoạch chi tiết thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019.

Trường Đại học Thương mại báo cáo việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trong trường Đại học Thương mại, cụ thể như sau:

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

1.1. Mục tiêu

Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện nhằm đánh giá một cách khách quan, Khoa học chất lượng cung ứng dịch vụ đào tạo của Trường Đại học Thương Mại. Kết quả khảo sát là cơ sở để Nhà trường có biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng nhu cầu của sinh viên, đảm bảo quyền lợi và sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ giáo dục công.

Tăng cường sự góp ý của xã hội để hoàn thiện dịch vụ công trong lĩnh vực giáo dục nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ.

1.2. Nội dung

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công được tuân thủ nghiêm túc quy trình chọn mẫu, xác định cỡ mẫu, hướng dẫn trả lời phiếu hỏi, thu phiếu, chỉnh lý, xử lý, phân tích phiếu và báo cáo tổng hợp kết quả.

1.3. Phạm vi và đối tượng khảo sát

Phạm vi: Điều tra sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện ở các Khoa chuyên ngành khác nhau, các khóa khác nhau trong trường Đại học Thương mại.

Đối tượng: Sinh viên các Khoa Hệ thống thông tin kinh tế và thương mại điện tử (chuyên ngành Quản trị hệ thống thông tin kinh tế, Quản trị thương mại điện tử); Khoa Kinh tế - Luật (chuyên ngành Quản lý kinh tế, Luật kinh tế); Khoa Quản trị nhân lực (chuyên ngành Quản trị nhân lực doanh nghiệp)

(Số liệu cụ thể tại phụ lục 1)

1.4. Phương pháp thực hiện

Hội đồng điều tra của Trường tiến hành chọn cỡ mẫu của từng Khoa, cung cấp phiếu khảo sát cho từng đơn vị tham gia khảo sát; thông báo lịch cụ thể đến từng đơn vị, cụ thể như sau:

STT	Đơn vị khảo sát	Đối tượng khảo sát	Thời gian
1	Khoa Hệ thống thông tin kinh tế và thương mại Điện tử	Sinh viên chuyên ngành Quản trị hệ thống thông tin kinh tế	- 4/12/2019: Phòng KT&ĐBCLGD gửi mẫu danh sách cho Khoa
		Sinh viên chuyên ngành Quản trị thương mại điện tử	- 5/12/2019: Khoa gửi danh sách SV - 6/12/2019: Phòng KT&ĐBCLGD gửi phiếu khảo sát cho Khoa
2	Khoa Kinh tế-Luật	Sinh viên chuyên ngành Quản lý kinh tế	- 20/12/2019: Khoa nộp lại phiếu cho Phòng KT&ĐBCLGD
		Sinh viên chuyên ngành Luật kinh tế	- Phòng KT&ĐBCLGD tổng hợp và làm báo cáo gửi Bộ GD&ĐT.
3	Khoa Quản trị nhân lực	Sinh viên chuyên ngành Quản trị nhân lực doanh nghiệp	

Các đơn vị được khảo sát: Chuẩn bị nhân sự phát phiếu khảo sát; Thông báo lịch khảo sát cho các sinh viên được khảo sát để đảm bảo việc tổ chức khảo sát được đầy đủ và đúng thời gian quy định.

1.5. Tổ chức triển khai

Các Khoa chuyên ngành tổ chức nhân sự phát phiếu khảo sát cho các đối tượng được khảo sát. Hướng dẫn cho các đối tượng khảo sát cung cấp thông tin theo mẫu quy định.

Thu phiếu khảo sát, kiểm tra, đóng gói, niêm phong phiếu khảo sát theo từng đối tượng, từng Khoa. Nhập phiếu khảo sát vào phần mềm, xử lý dữ liệu, tổng hợp, phân tích và xây dựng báo cáo.

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

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

2.1.1. Sinh viên Khoa Hệ thống thông tin kinh tế và thương mại điện tử (HTTTKT và TMDT)

a. Đối với chuyên ngành Quản trị hệ thống thông tin kinh tế (Quản trị HTTTKT)

Tổng số phiếu phát ra: 156

Tổng số phiếu thu về: 156

- Giới tính: Nam 52 (33.3%); Nữ 104 (66.7%);
- Dân tộc: 100% dân tộc Kinh
- Sinh viên năm thứ: Năm 1: 48 sinh viên (30.77%); Năm 2: 50 sinh viên (32.05%); Năm 3: 30 sinh viên (19.23%); và sinh viên năm 4: 28 sinh viên (17.95%).

(Số liệu cụ thể ở phụ lục 2 và phụ lục 3)

b. Đối với chuyên ngành Quản trị thương mại điện tử (Quản trị TMDT)

Tổng số phiếu phát ra: 206

Tổng số phiếu thu về: 206

- Giới tính: Nam 61 (29.61%); Nữ 145 (70.39%);
- Dân tộc: 100% dân tộc Kinh
- Sinh viên năm thứ: Năm 1: 61 sinh viên (29.61%); Năm 2: 59 sinh viên (28.64%); Năm 3: 50 sinh viên (24.27%); và sinh viên năm 4: 36 sinh viên (17.48%).

(Số liệu cụ thể ở phụ lục 2 và phụ lục 3)

2.1.2. Sinh viên Khoa Kinh tế - Luật

a. Đối với chuyên ngành Quản lý kinh tế

Tổng số phiếu phát ra: 299

Tổng số phiếu thu về: 299

- Giới tính: Nam 78 (26.1%); Nữ 221 (73.9%);
- Dân tộc: 100% dân tộc Kinh
- Sinh viên năm thứ: Năm 1: 61 sinh viên (20.4%); Năm 2: 54 sinh viên (18.06%); Năm 3: 105 sinh viên (35.11%); và sinh viên năm 4: 79 sinh viên (26.4%).

(Số liệu cụ thể ở phụ lục 2 và phụ lục 3)

b. Đối với chuyên ngành Luật kinh tế

Tổng số phiếu phát ra: 140

Tổng số phiếu thu về: 140

- Giới tính: Nam 27 (19.29%); Nữ 113 (80.71%);
- Dân tộc: 100% dân tộc Kinh
- Sinh viên năm thứ: Năm 1: 28 sinh viên (20.0%); Năm 2: 29 sinh viên (20.71%); Năm 3: 47 sinh viên (33.57%); và sinh viên năm 4: 36 sinh viên (25.71%).

(Số liệu cụ thể ở phụ lục 2 và phụ lục 3)

2.1.3. Sinh Viên Khoa Quản trị nhân lực

Đối với chuyên ngành Quản trị nhân lực doanh nghiệp

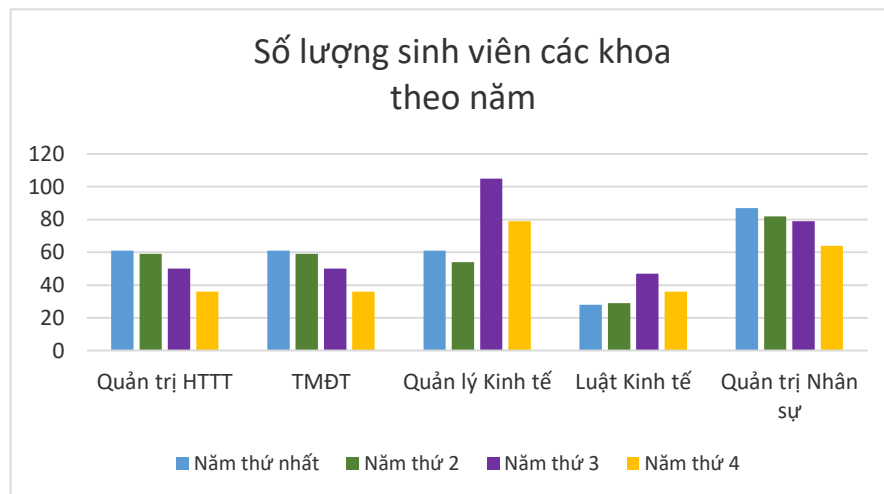
Tổng số phiếu phát ra: 312

Tổng số phiếu thu về: 312

- Giới tính: Nam 34 (10.90%); Nữ 278 (89.10%);
- Dân tộc: 100% dân tộc Kinh
- Sinh viên năm thứ: Năm 1: 87 sinh viên (27.88%); Năm 2: 82 sinh viên (26.28%); Năm 3: 79 sinh viên (25.32%); và sinh viên năm 4: 64 sinh viên (20.51%).

(Số liệu cụ thể ở phụ lục 2 và phụ lục 3)

Kết quả tổng hợp sinh viên khảo sát theo các chuyên ngành và các năm học được thể hiện ở đồ thị dưới đây. Nhìn chung các sinh viên được lấy rải đều ở tất cả các năm học (từ sinh viên năm thứ nhất, đến sinh viên năm cuối- năm thứ tư).



Biểu đồ 1: Số lượng sinh viên của các khoa theo năm

2.2. Sự hài lòng của Sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công

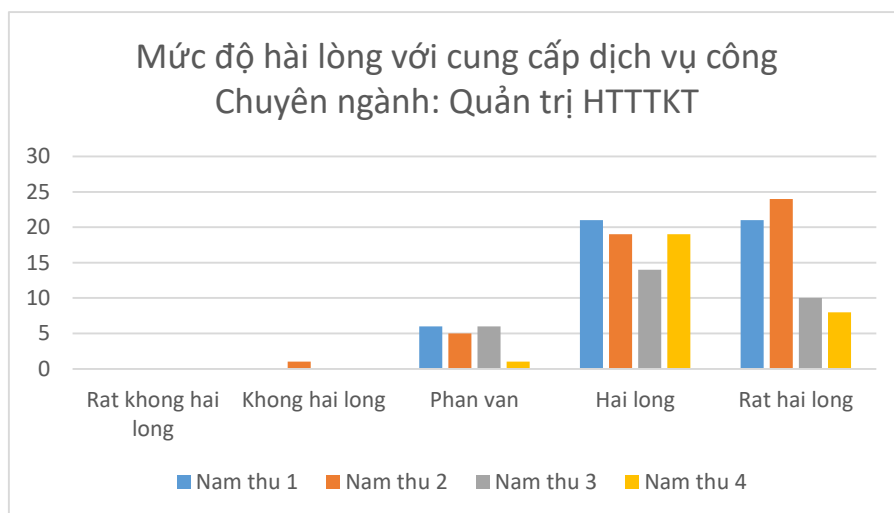
2.2.1. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa HTTTKT và TMĐT

a. Chuyên ngành Quản trị HTTTKT

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.16. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 79.65%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 85/156 và đạt 54.48%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 1	Câu 2	Câu 3	Câu 4	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.42	4.19	3.78	4.22		
DHLCH					4.16	
TLHLC						79.65%
TLHLTD						54.48%

Phân tích chi tiết về điểm hài lòng theo các cấp độ câu hỏi được thể hiện ở biểu đồ sau:



Biểu đồ 2: Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành Quản trị HTTKT với cung cấp dịch vụ công

Nhìn vào biểu đồ ta thấy, hầu hết các sinh viên đều hài lòng trở lên đối với việc cung cấp dịch vụ công của Trường đại học Thương mại. Chỉ có 01 trường hợp (sinh viên năm thứ 2) là không hài lòng đối với việc cung cấp dịch vụ giáo dục công của trường.

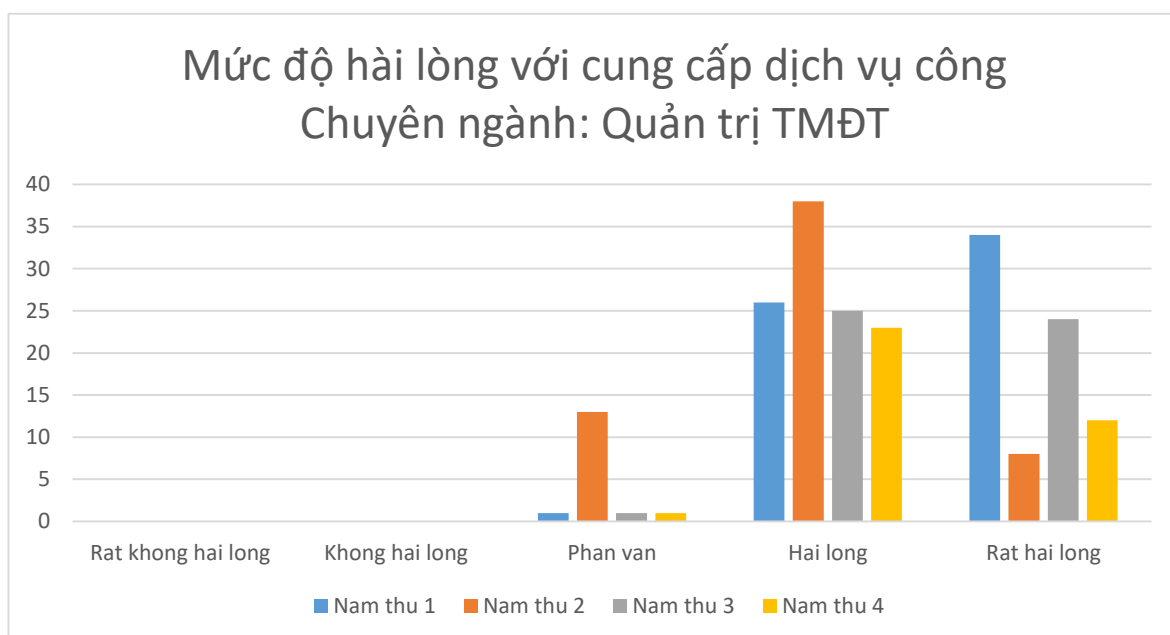
Chi tiết về dữ liệu có thể xem ở phụ lục 4.

b. Chuyên ngành Quản trị TMĐT

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.3. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 78.52%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 101/206 và đạt 49.03%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 1	Câu 2	Câu 3	Câu 4	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.36	4.33	3.83	4.15		
DHLC					4.3	
TLHLC						78.52%
TLHLTD						49.03%

Phân tích chi tiết về điểm hài lòng theo các cấp độ câu hỏi được thể hiện ở biểu đồ sau:



Biểu đồ 3: Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành Quản trị TMĐT với cung cấp dịch vụ công

Nhìn vào biểu đồ ta thấy, hầu hết các sinh viên đều hài lòng trở lên đối với việc cung cấp dịch vụ công của Trường đại học Thương mại. Đặc biệt không có trường hợp nào không hài lòng về việc cung cấp dịch vụ giáo dục công của trường.

Chi tiết về dữ liệu có thể xem ở phụ lục 4.

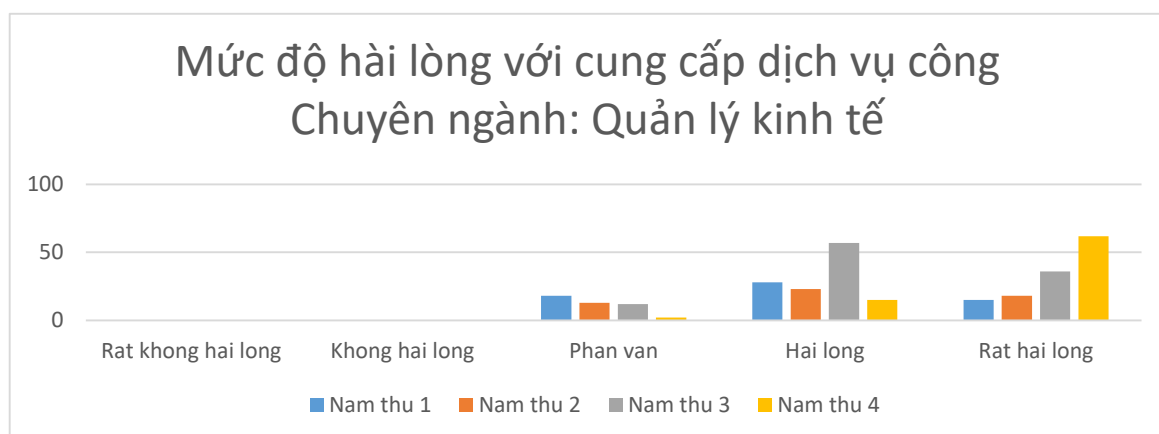
2.2.2. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Kinh tế - Luật

a. Chuyên ngành Quản lý kinh tế

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.3. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 80.18%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 170/299 và đạt 56.8%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 1	Câu 2	Câu 3	Câu 4	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.42	4.26	3.79	4.22		
DHLC					4.3	
TLHLC						80.18%
TLHLTD						56.80%

Phân tích chi tiết về điểm hài lòng theo các cấp độ câu hỏi được thể hiện ở biểu đồ sau:



Biểu đồ 4: Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành Quản lý kinh tế với cung cấp dịch vụ công

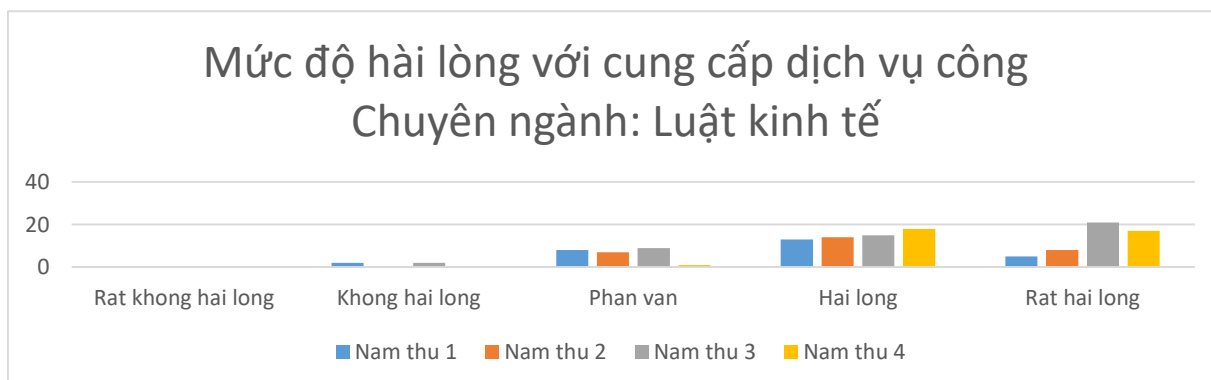
Chi tiết về dữ liệu có thể xem ở phụ lục 4.

b. Chuyên ngành Luật kinh tế

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.13. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 71.07%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 70/140 và đạt 50%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 1	Câu 2	Câu 3	Câu 4	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.19	4.09	3.63	4.11		
DHLC					4.13	
TLHLC						71.07%
TLHLTD						50.00%

Phân tích chi tiết về điểm hài lòng theo các cấp độ câu hỏi được thể hiện ở biểu đồ sau:



Biểu đồ 5: Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành Luật kinh tế với cung cấp dịch vụ công

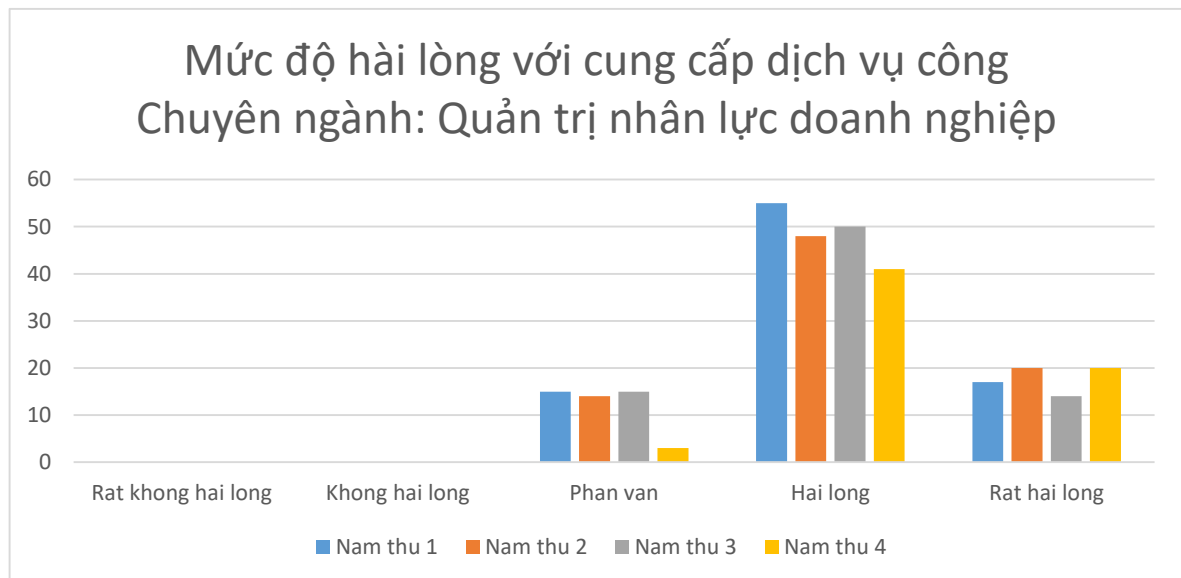
Chi tiết về dữ liệu có thể xem ở phụ lục 4.

2.2.3. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Quản trị nhân lực

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.08. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 72.36%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 117/312 và đạt 37.5%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 1	Câu 2	Câu 3	Câu 4	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.29	4.12	3.44	4.02		
DHLC					4.08	
TLHLC						72.36%
TLHLTD						37.50%

Phân tích chi tiết về điểm hài lòng theo các cấp độ câu hỏi được thể hiện ở biểu đồ sau:



Biểu đồ 6: Mức độ hài lòng của sinh viên chuyên ngành quản trị nhân lực doanh nghiệp với cung cấp dịch vụ công

Chi tiết về dữ liệu có thể xem ở phụ lục 4.

2.3. Sự hài lòng của Sinh viên đối với cơ sở vật chất của Nhà trường

Chi tiết về dữ liệu có thể xem ở phụ lục 5.

2.3.1. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa HTTTKT và TMDT

a. Chuyên ngành Quản trị HTTTKT

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.26. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 77.08%. Số người

trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 81/156 và đạt 51.92%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 5	Câu 6	Câu 7	Câu 8	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.32	4.04	3.97	4.07		
DHLCH					4.26	
TLHLC						77.08%
TLHLTD						51.92%

Chi tiết về dữ liệu có thể xem ở phụ lục 5.

b. Chuyên ngành Quản trị TMĐT

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.21. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 75.72%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 101/206 và đạt 49.03%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 5	Câu 6	Câu 7	Câu 8	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.3	4	3.91	4.04		
DHLC					4.21	
TLHLC						75.72%
TLHLTD						49.03%

2.3.2. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Kinh tế - Luật

a. Chuyên ngành Quản lý kinh tế

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.22. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 76.67%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 172/299 và đạt 57.5%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 5	Câu 6	Câu 7	Câu 8	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.37	3.97	3.93	4.1		
DHLC					4.22	
TLHLC						76.67%
TLHLTD						57.50%

b. Chuyên ngành Luật kinh tế

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.13. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 71.07%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 75/140 và đạt 87.14%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 5	Câu 6	Câu 7	Câu 8	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.19	3.99	3.91	4.03		
DHLC					4.16	
TLHLC						70.89%
TLHLTD						53.57%

2.3.3. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Quản trị nhân lực

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.08. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 72.36%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 146/312 và đạt 95.83%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 5	Câu 6	Câu 7	Câu 8	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.26	3.91	3.85	3.88		
DHLC					4.09	
TLHLC						71.07%
TLHLTD						46.79%

2.4. Sự hài lòng của Sinh viên đối với môi trường giáo dục của Nhà trường

Chi tiết về dữ liệu có thể xem ở phụ lục 6.

2.4.1. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa HTTTKT và TMĐT

a. Chuyên ngành Quản trị HTTTKT

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.46. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 88.3%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 117/156 và đạt 75%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 9	Câu 10	Câu 11	Câu 12	Câu 13	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.13	4.25	4.37	4.4	4.27		
DHLCH						4.46	
TLHLC							88.30%
TLHLTD							75.00%

b. Chuyên ngành Quản trị TMĐT

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.29. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 82.37%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 126/206 và đạt 61.17%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 9	Câu 10	Câu 11	Câu 12	Câu 13	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.11	4.1	4.24	4.23	4.11		
DHLCH						4.29	
TLHLC							82.37%
TLHLTD							61.17%

2.4.2. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Kinh tế - Luật

a. Chuyên ngành Quản lý kinh tế

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.34. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 82.54%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 160/299 và đạt 53.5%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 9	Câu 10	Câu 11	Câu 12	Câu 13	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.21	4.07	4.19	4.31	4.29		
DHLCH						4.34	
TLHLC							82.54%
TLHLTD							53.50%

b. Chuyên ngành Luật kinh tế

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.2. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 73.57%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 79/140 và đạt 56.43%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 9	Câu 10	Câu 11	Câu 12	Câu 13	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.07	3.91	4.16	4.14	4.08		
DHLCH						4.2	
TLHLC							73.57%
TLHLTD							56.43%

2.4.3. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Quản trị nhân lực

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.2. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 78.77%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 170/312 và đạt 54.49%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 9	Câu 10	Câu 11	Câu 12	Câu 13	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	3.93	3.94	4.11	4.21	4.06		
DHLCH						4.2	
TLHLC							78.77%
TLHLTD							54.49%

2.5. Sự hài lòng của Sinh viên đối với hoạt động giáo dục của Nhà trường

Chi tiết về dữ liệu có thể xem ở phụ lục 7.

2.5.1. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa HTTTKT và TMĐT

a. Chuyên ngành Quản trị HTTTKT

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.29. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 81.25%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 95/156 và đạt 60.9%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 14	Câu 15	Câu 16	Câu 17	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.13	4.19	4.04	4.27		
DHLCH					4.29	
TLHLC						81.25%
TLHLTD						60.90%

b. Chuyên ngành Quản trị TMĐT

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.27. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 80.56%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 129/206 và đạt 62.62%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 14	Câu 15	Câu 16	Câu 17	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.2	4.13	4.11	4.17		
DHLCH					4.27	
TLHLC						80.56%
TLHLTD						62.62%

2.5.2. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Kinh tế - Luật

a. Chuyên ngành Quản lý kinh tế

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.27. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 80.09%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 186/299 và đạt 62.2%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 14	Câu 15	Câu 16	Câu 17	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.24	4.19	4.09	4.03		
DHLCH					4.27	
TLHLC						80.09%
TLHLTD						62.20%

b. Chuyên ngành Luật kinh tế

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.02. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 67.32%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 66/140 và đạt 47.14%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 14	Câu 15	Câu 16	Câu 17	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	3.96	4.04	3.91	3.89		
DHLCH					4.02	
TLHLC						67.32%
TLHLTD						47.14%

2.5.3. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Quản trị nhân lực

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.07. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 71.63%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 149/312 và đạt 47.76%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 14	Câu 15	Câu 16	Câu 17	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	3.98	3.99	3.88	3.88		
DHLCH					4.07	
TLHLC						71.63%
TLHLTD						47.76%

2.6. Sự hài lòng của Sinh viên đối với sự phát triển và tiến bộ của sinh viên

Chi tiết về dữ liệu có thể xem ở phụ lục 8.

2.6.1. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa HTTKT và TMĐT

a. Chuyên ngành Quản trị HTTKT

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.18. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 78.69%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 85/156 và đạt 54.49%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 18	Câu 19	Câu 20	Câu 21	Câu 22	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	4.03	3.93	4.01	4.06	4.33		
DHLCH						4.18	
TLHLC							78.69%
TLHLTD							54.49%

b. Chuyên ngành Quản trị TMĐT

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.09. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 74.76%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 110/206 và đạt 53.4%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 18	Câu 19	Câu 20	Câu 21	Câu 22	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	3.9	3.94	3.91	3.9	4.17		
DHLCH						4.09	
TLHLC							74.76%
TLHLTD							53.40%

2.6.2. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Kinh tế - Luật

a. Chuyên ngành Quản lý kinh tế

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.2. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 77.37%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 175/299 và đạt 58.5%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 18	Câu 19	Câu 20	Câu 21	Câu 22	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	3.93	3.98	4.02	4.06	4.22		
DHLCH						4.2	
TLHLC							77.37%
TLHLTD							58.50%

b. Chuyên ngành Luật kinh tế

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.04. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 67.86%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 75/140 và đạt 53.57%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 18	Câu 19	Câu 20	Câu 21	Câu 22	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	3.91	3.92	3.89	3.89	4.08		
DHLCH						4.04	
TLHLC							67.86%
TLHLTD							53.57%

2.6.3. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Quản trị nhân lực

Điểm hài lòng trung bình của các câu hỏi khảo sát của tất cả các sinh viên là: 4.01. Tỷ lệ hài lòng trung bình toàn diện của tất cả các sinh viên là: 70.19%. Số người trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến cung cấp dịch vụ công có 4 điểm trở lên là 149/312 và đạt 47.76%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 18	Câu 19	Câu 20	Câu 21	Câu 22	DHLDT	TLHLDT
DHLCH	3.77	3.83	3.8	3.89	4.02		
DHLCH						4.01	
TLHLC							70.19%
TLHLTD							47.76%

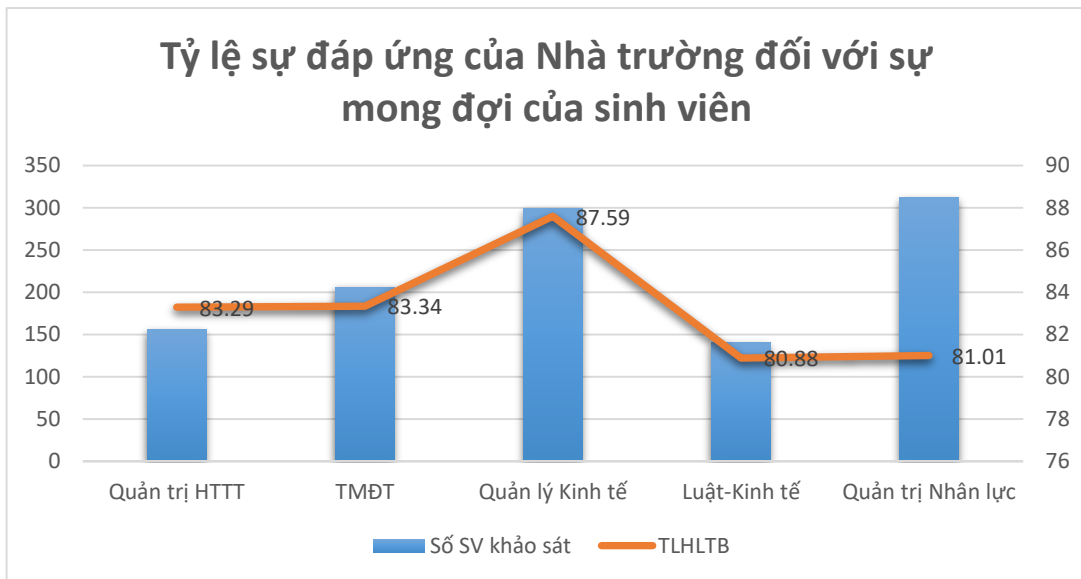
2.7. Tỷ lệ đáp ứng của Nhà trường so với mong đợi của sinh viên

Trung bình chung tỷ lệ đáp ứng của Nhà trường so với sự mong đợi của sinh viên là 83.95%. Có thể thấy tỷ lệ này chứng tỏ Nhà trường đã đáp ứng được ở mức khá cao cho sinh viên trong trường ở các yếu tố: Cung cấp dịch vụ công, trang bị cơ sở vật chất như: phòng học, ký túc xá, thư viện,... môi trường đào tạo, hoạt động giáo dục,...

Cụ thể, sinh viên Khoa Hệ thống thông tin và TMĐT đều trả lời: Nhà trường đã đáp ứng được khoảng 83.3% sự mong đợi của họ. Tỷ lệ thấp nhất mà sinh viên cho rằng Nhà trường đã đáp ứng sự mong đợi của họ là 81.01% của Khoa Quản trị nhân lực.

Chi tiết số liệu có thể xem ở bảng và biểu đồ dưới đây:

Khoa	Chuyên ngành	Số SV khảo sát	TLHLTB
HTTTKT và TMĐT	Quản trị HTTTKT	156	83.29%
	Quản trị TMĐT	206	83.34%
Kinh tế - Luật	Quản lý kinh tế	299	87.59%
	Luật kinh tế	140	80.88%
Khoa Quản trị nhân lực	Quản trị nhân lực doanh nghiệp	312	81.01%
Tỷ lệ Trung bình chung			83.22%



Biểu đồ 7: Tỷ lệ sự đáp ứng của Nhà trường đối với sự mong đợi của sinh viên.

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

- Hàng năm, tiến hành thực hiện khảo sát và phân tích, dự báo nhu cầu nhân lực của xã hội cho các ngành đào tạo của Trường.

- Tăng cường truyền thông và quảng bá hình ảnh về Trường, về các ngành học, các thông tin tuyển sinh hấp dẫn để thu hút thí sinh. Cập nhật đầy đủ, thường xuyên trên trang thông tin điện tử của Trường về các chương trình đào tạo, hợp tác quốc tế và các điều kiện đảm bảo chất lượng...

- Công khai và quảng bá tích cực, hiệu quả các chương trình đào tạo của Trường tới sinh viên, các nhà tuyển dụng, các đối tác doanh nghiệp và các bên có liên quan.

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

- Tăng cường xây dựng và đầu tư cơ sở vật chất: phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm; thư viện, ký túc xá, bãi xe, căng tin, khu giáo dục thể chất... đáp ứng nhu cầu giảng dạy và học tập.

- Từng bước xây dựng, ứng dụng các phần mềm quản lý và hỗ trợ đào tạo, hệ thống mạng, hạ tầng công nghệ thông tin cho các khu làm việc, giảng đường, khu sinh hoạt chung... phục vụ cho nhu cầu giảng dạy, học tập và sinh hoạt của giảng viên và sinh viên.

- Tiến hành khảo sát ý kiến người dạy, sinh viên về hoạt động phục vụ đào tạo và mức độ đáp ứng các trang thiết bị. Trên cơ sở đó, có sự đầu tư và điều chỉnh cơ sở vật chất cho phù hợp.

3.3. Giải pháp nâng cao môi trường giáo dục

- Tuyên truyền, quán triệt tới cán bộ quản lý, giảng viên trong việc thực hiện chính sách, pháp luật của Nhà nước; các văn bản quy định công tác quản lý nâng cao đạo đức nhà giáo; xây dựng môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện, phòng chống bạo lực học đường.

- Tăng cường công tác bảo vệ trật tự an ninh trong Trường; tích cực phối hợp với cơ quan công an, chính quyền địa phương để nắm bắt tình hình, các vướng mắc phát sinh; thực hiện các giải pháp phòng ngừa bảo đảm an ninh trật tự, an toàn trường học; xây dựng mô hình tự phòng, tự quản, tự bảo vệ trong Nhà trường nhằm phát huy vai trò, trách nhiệm của lãnh đạo, cán bộ, giảng viên, sinh viên và các lực lượng khác trong công tác bảo đảm an ninh, trật tự góp phần thực hiện tốt các nhiệm vụ giáo dục của Nhà trường.

- Rà soát, kiểm tra toàn bộ hệ thống cơ sở vật chất của Trường, kịp thời sửa chữa, thay thế, khắc phục và đảm bảo môi trường Nhà trường an toàn.

- Thường xuyên tổ chức các hoạt động tuyên truyền giáo dục đạo đức lối sống phục vụ tốt các hoạt động của Trường cho sinh viên không để kẻ xấu lợi dụng, lôi kéo vào các tệ nạn xã hội, mê tín dị đoan; phòng, chống việc tuyên truyền của các hội, tôn giáo hoạt động trái phép.

- Xây dựng các biện pháp xiết chặt kỷ cương, nề nếp, yêu cầu giảng viên phải nêu cao tinh thần tự học, tự bồi dưỡng, rèn luyện nâng cao phẩm chất chính trị, đạo đức, chuyên môn nghiệp vụ và xử lý tình huống sư phạm; trong quá trình giáo dục, cần tôn trọng sự khác biệt, phù hợp đối tượng, giảm áp lực cho sinh viên.

- Xây dựng và thực hiện quy chế dân chủ; bộ quy tắc ứng xử văn hoá trường học. Tăng cường tổ chức các hoạt động đối thoại giữa Lãnh đạo Nhà trường với giảng viên và sinh viên để kịp thời nắm bắt thông tin, tâm tư, nguyện vọng và các vướng mắc phát sinh, từ đó giải quyết thấu đáo với mục tiêu tốt nhất cho sinh viên, giảng viên; tổ chức tốt công tác tư vấn tâm lý học đường, công tác cố vấn học tập; tích cực tổ chức hoạt động ngoại khóa, văn hoá, thể thao và các hoạt động tập thể tạo không khí vui vẻ, thân thiện giữa các thành viên Nhà trường.

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

- Tiếp tục cập nhật và nâng cao chất lượng các chương trình đào tạo; định kỳ cập nhật, điều chỉnh kịp thời các nội dung mới về các học phần, phương pháp giảng dạy, kiểm tra đánh giá, chuẩn đầu ra đáp ứng được yêu cầu của sinh viên và xã hội; tăng cường nhận thức và năng lực của giảng viên trong công tác kiểm tra đánh giá; đa dạng hóa các hình thức kiểm tra đánh giá phù hợp với từng học phần và các loại chuẩn đầu ra khác nhau.

- Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực hành... cho sinh viên.

- Tăng cường ký kết, hợp tác để mời thêm các chuyên gia từ các tổ chức, các doanh nghiệp tham gia giảng dạy một số nội dung của các học phần chuyên ngành nhằm nâng cao tính thực tiễn.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ, đặc biệt đội ngũ giảng viên, đồng thời có chính sách đãi ngộ phù hợp để tạo môi trường làm việc thân thiện và thu hút nhân lực có trình độ cao.

- Tăng cường bồi dưỡng chuyên sâu cho đội ngũ cố vấn học tập; chủ động xây dựng lộ trình và kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn cho nhân viên quản lý và phục vụ đào tạo.

3.5. Giải pháp nâng cao kết quả học tập

- Tiếp tục thực hiện đổi mới các hoạt động dạy và học phù hợp với chuẩn đầu ra, hướng sinh viên chủ động trong học tập và tự nghiên cứu.

- Thường xuyên tiến hành việc khảo sát lấy ý kiến của sinh viên làm căn cứ điều chỉnh cho phù hợp hơn phương pháp dạy và học, kiểm tra đánh giá kết quả học tập của từng học phần.

- Đẩy mạnh hoạt động tư vấn, hỗ trợ sinh viên; giám sát chặt chẽ tình hình học tập của sinh viên, tìm hiểu các lý do thôi học của sinh viên để có những tư vấn, định hướng chính xác và phù hợp.

3.6. Bài học kinh nghiệm

- Xây dựng triết lý giáo dục cho Trường phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn và hướng tới hội nhập quốc tế.

- Đảm bảo các điều kiện nâng cao chất lượng; hệ thống giáo dục được chuẩn hóa, và hội nhập quốc tế; kiểm soát chặt chẽ “đầu ra” để bảo đảm chất lượng giáo dục.

- Từng bước đổi mới nội dung chương trình và phương pháp dạy học, nội dung giảng dạy phải gắn kết và phù hợp với yêu cầu thực tiễn của ngành nghề; thực hiện việc kiểm tra, đánh giá khách quan, chặt chẽ để bảo đảm tính hiệu quả của việc dạy và học.

- Tăng cường bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ giảng viên, nhân viên, tích cực học tập và nâng cao năng lực chuyên môn để đáp ứng được nhu cầu của sinh viên và xã hội hiện nay.

- Tăng cường các hoạt động nghiên cứu và công bố trong nước và quốc tế, có các cơ chế chính sách động viên, khuyến khích các giảng viên, nhân viên nghiên cứu và tích cực công bố kết quả nghiên cứu trên các tạp chí quốc tế có uy tín.

Hà Nội, ngày 28 tháng 02 năm 2020

KT. HIỆU TRƯỞNG

(Đã ký)

PSG. TS Nguyễn Hoàng

PHỤ LỤC 1
SỐ LƯỢNG SINH VIÊN THAM GIA KHẢO SÁT

STT	Tên Khoa	Chuyên ngành	Tổng số sinh viên của đơn vị	Đối tượng khảo sát	Số lượng SV có mặt	Số lượng SV vắng mặt	Tổng cộng
1	Khoa HTTTKT và TMĐT	Quản trị HTTTKT		Sinh viên	156	01	362
		Quản trị TMĐT		Sinh viên	206		
2	Khoa Kinh tế-Luật	Quản lý Kinh tế		Sinh viên	299		439
		Luật kinh tế		Sinh viên	140		
3	Khoa Quản trị nhân lực	Quản trị nhân lực		Sinh viên	312		312

PHỤ LỤC 2

THÔNG TIN CHUNG VỀ SINH VIÊN THAM GIA KHẢO SÁT

1. Chuyên ngành: Quản trị HTTTKT		
ĐẶC TÍNH	TẦN SỐ (n)	TỶ LỆ
Giới tính		
Nam	52	33.30%
Nữ	104	66.70%
Dân tộc		
Kinh	156	100%
Khác	0	0%
Năm học		
Năm 1	48	30.77%
Năm 2	50	32.05%
Năm 3	30	19.23%
Năm 4	28	17.95%
Tổng cộng	156	100%
2. Chuyên ngành: Quản trị TMDT		
Giới tính		
Nam	61	29.61%
Nữ	145	70.39%
Dân tộc		
Kinh	206	100%
Khác	0	0%
Năm học		
Năm 1	61	29.61%
Năm 2	59	28.64%
Năm 3	50	24.27%
Năm 4	36	17.48%
Tổng cộng	206	100%
3. Chuyên ngành Quản lý kinh tế		
Giới tính		
Nam	78	26.10%
Nữ	221	73.90%
Dân tộc		
Kinh	299	100%

Khác	0	0%
Năm học		
Năm 1	61	20.4%
Năm 2	54	18.06%
Năm 3	105	35.11%
Năm 4	79	26.4%)
Tổng cộng	285	100%
4. Chuyên ngành Luật kinh tế		
Giới tính		
Nam	27	19.29%
Nữ	113	80.71%
Dân tộc		
Kinh	140	100%
Khác	0	0%
Năm học		
Năm 1	28	20.00%
Năm 2	29	20.71%
Năm 3	47	33.57%
Năm 4	36	25.71%
Tổng cộng	140	100%
5. Chuyên ngành Quản trị nhân lực doanh nghiệp		
Giới tính		
Nam	34	10.90%
Nữ	278	89.10%
Dân tộc		
Kinh	312	100%
Khác	0	0%
Năm học		
Năm 1	87	27.88%
Năm 2	82	26.28%
Năm 3	79	25.32%
Năm 4	64	20.51%
Tổng cộng	312	100%

PHỤ LỤC 3

THÔNG TIN VỀ NĂM HỌC CỦA SINH VIÊN THEO CHUYÊN NGÀNH

Chuyên ngành	Năm học				Tổng cộng
	Năm thứ nhất	Năm thứ hai	Năm thứ ba	Năm thứ tư	
Khoa HTTTKT và TMĐT	109	109	80	64	362
Chuyên ngành Quản trị HTTTKT	48	50	30	28	156
Chuyên ngành Quản trị TMĐT	61	59	50	36	206
Khoa Kinh tế- Luật	89	83	152	115	439
Chuyên ngành Quản lý kinh tế	61	54	105	79	299
Chuyên ngành Luật kinh tế	28	29	47	36	140
Khoa Quản trị nhân lực	87	82	79	64	312
Quản trị nhân lực doanh nghiệp	87	82	79	64	312

THÔNG TIN VỀ GIỚI TÍNH, NĂM HỌC CỦA SINH VIÊN THEO CHUYÊN NGÀNH

Giới tính	Ngành học	Năm học				Tổng cộng
		1	2	3	4	
Nam	Hệ thống thông tin quản lý	23	11	7	11	52
	Quản lý Kinh tế	21	27	15	15	78
	Luật kinh tế	5	6	13	3	27
	Quản trị nhân lực doanh nghiệp	7	7	10	10	34
	Thương mại điện tử	25	18	9	9	61
	Tổng cộng	82	71	57	52	252
Nữ	Hệ thống thông tin quản lý	25	39	23	17	104
	Quản lý Kinh tế	40	27	90	64	221
	Luật kinh tế	23	23	34	33	113
	Quản trị nhân lực doanh nghiệp	80	75	69	54	278
	Thương mại điện tử	36	41	41	27	145
	Tổng cộng	204	205	257	195	861
Tổng cộng	Hệ thống thông tin quản lý	48	50	30	28	156
	Quản lý Kinh tế	61	54	105	79	299
	Luật kinh tế	28	29	47	36	140
	Quản trị nhân lực doanh nghiệp	87	82	79	64	312
	Thương mại điện tử	61	61	50	36	206
	Tổng cộng	285	276	311	243	1113

PHỤ LỤC 4

TỶ LỆ HÀI LÒNG VỀ MỨC ĐỘ TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Mức độ	Năm học								Tổng
	Năm 1		Năm 2		Năm 3		Năm 4		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
1. Chuyên ngành Quản trị HTTT									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	1	100.00	0	0.00	0	0.00	1
Phân vân	6	33.33	5	27.78	6	33.33	1	5.56	18
Hài lòng	22	29.73	19	25.68	14	18.92	19	25.68	74
Rất hài lòng	21	33.33	24	38.10	10	15.87	8	12.70	63
Tổng	49	31.41	49	31.41	30	19.23	28	17.95	156
2. Chuyên ngành Quản trị TMĐT									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	1.00	0
Phân vân	1	6.25	13	81.25	1	6.25	1	6.25	16
Hài lòng	26	23.21	38	33.93	25	22.32	23	20.54	112
Rất hài lòng	34	43.59	8	10.26	24	30.77	12	15.38	78
Tổng	61	29.61	59	28.64	50	24.27	36	17.48	206
3. Chuyên ngành Quản lý kinh tế									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Phân vân	18	40.00	13	28.89	12	26.67	2	4.44	45
Hài lòng	28	22.76	23	18.70	57	46.34	15	12.20	123
Rất hài lòng	15	11.45	18	13.74	36	27.48	62	47.33	131
Tổng	61	20.40	54	18.06	105	35.12	79	26.42	299
4. Chuyên ngành luật kinh tế									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	2	50.00	0	0.00	2	50.00	0	0.00	4
Phân vân	8	32.00	7	28.00	9	36.00	1	4.00	25
Hài lòng	13	21.67	14	23.33	15	25.00	18	30.00	60
Rất hài lòng	5	9.80	8	15.69	21	41.18	17	33.33	51
Tổng	28	20.00	29	20.71	47	33.57	36	25.71	140
5. Chuyên ngành Quản trị nhân lực									
Rất không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Phân vân	15	31.91	14	29.79	15	31.91	3	6.38	47
Hài lòng	55	28.35	48	24.74	50	25.77	41	21.13	194

Rất hài lòng	17	23.94	20	28.17	14	19.72	20	28.17	71
Tổng	87	27.88	82	26.28	79	25.32	64	20.51	312

Mức độ	Năm học								Tổng
	Năm 1		Năm 2		Năm 3		Năm 4		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Chuyên ngành Quản trị HTTTKT									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	1	100.00	0	0.00	0	0.00	1
Phân vân	6	33.33	5	27.78	6	33.33	1	5.56	18
Hài lòng	22	29.73	19	25.68	14	18.92	19	25.68	74
Rất hài lòng	21	33.33	24	38.10	10	15.87	8	12.70	63
Tổng	49	31.41	49	31.41	30	19.23	28	17.95	156
Chuyên ngành Quản trị TMDT									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	1.00	0
Phân vân	1	6.25	13	81.25	1	6.25	1	6.25	16
Hài lòng	26	23.21	38	33.93	25	22.32	23	20.54	112
Rất hài lòng	34	43.59	8	10.26	24	30.77	12	15.38	78
Tổng	61	29.61	59	28.64	50	24.27	36	17.48	206
Chuyên ngành Quản lý kinh tế									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Phân vân	18	40.00	13	28.89	12	26.67	2	4.44	45
Hài lòng	28	22.76	23	18.70	57	46.34	15	12.20	123
Rất hài lòng	15	11.45	18	13.74	36	27.48	62	47.33	131
Tổng	61	20.40	54	18.06	105	35.12	79	26.42	299
Chuyên ngành Luật kinh tế									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	2	50.00	0	0.00	2	50.00	0	0.00	4
Phân vân	8	32.00	7	28.00	9	36.00	1	4.00	25
Hài lòng	13	21.67	14	23.33	15	25.00	18	30.00	60
Rất hài lòng	5	9.80	8	15.69	21	41.18	17	33.33	51
Tổng	28	20.00	29	20.71	47	33.57	36	25.71	140
Chuyên ngành Quản trị nhân lực doanh nghiệp									
Rất không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Không hài lòng	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Phân vân	15	31.91	14	29.79	15	31.91	3	6.38	47
Hài lòng	55	28.35	48	24.74	50	25.77	41	21.13	194
Rất hài lòng	17	23.94	20	28.17	14	19.72	20	28.17	71
Tổng	87	27.88	82	26.28	79	25.32	64	20.51	312

PHỤ LỤC 5

TỶ LỆ HÀI LÒNG VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA NHÀ TRƯỜNG

Mức độ	Năm học								Tổng
	Năm 1		Năm 2		Năm 3		Năm 4		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Chuyên ngành Quản trị HTTTKT									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	1	50.00	0	0.00	0	0.00	1	50.00	2
Phân vân	6	37.50	5	31.25	4	25.00	1	6.25	16
Hài lòng	26	33.77	21	27.27	14	18.18	16	20.78	77
Rất hài lòng	15	24.59	24	39.34	12	19.67	10	16.39	61
Tổng	48	30.77	50	32.05	30	19.23	28	17.95	156
Chuyên ngành Quản trị TMDT									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Phân vân	2	8.33	8	33.33	4	16.67	10	41.67	24
Hài lòng	28	25.45	36	32.73	31	28.18	15	13.64	110
Rất hài lòng	31	43.06	15	20.83	15	20.83	11	15.28	72
Tổng	61	29.61	59	28.64	50	24.27	36	17.48	206
Chuyên ngành Quản lý kinh tế									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	1	100	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1
Phân vân	17	39.53	10	23.26	13	30.23	3	6.98	43
Hài lòng	28	19.31	32	22.07	60	41.38	25	17.24	145
Rất hài lòng	16	14.55	12	10.91	31	28.18	51	46.36	110
Tổng	62	20.74	54	18.06	104	34.78	79	26.42	299
Chuyên ngành Luật kinh tế									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Phân vân	12	36.36	6	18.18	12	36.36	3	9.09	33
Hài lòng	10	19.61	14	27.45	16	31.37	11	21.57	51
Rất hài lòng	6	10.71	9	16.07	19	33.93	22	39.29	56
Tổng	28	20.00	29	20.71	47	33.57	36	25.71	140
Chuyên ngành Quản trị nhân lực doanh nghiệp									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	1	25.00	1	25.00	2	50.00	0	0.00	4
Phân vân	16	27.12	22	37.29	18	30.51	3	5.08	59
Hài lòng	41	26.62	38	24.68	46	29.87	41	26.62	154
Rất hài lòng	29	30.53	21	22.11	13	13.68	20	21.05	95
Tổng	87	27.88	82	26.28	79	25.32	64	20.51	312

PHỤ LỤC 6

TỶ LỆ HÀI LÒNG VỀ MÔI TRƯỜNG GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG

Mức độ	Năm học								Tổng
	Năm 1		Năm 2		Năm 3		Năm 4		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Chuyên ngành Quản trị HTTKT									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	1	100	0	0.00	0	0.00	1
Phân vân	2	25.00	1	12.50	2	25.00	3	37.50	8
Hài lòng	23	35.38	21	32.31	12	18.46	9	13.85	65
Rất hài lòng	23	28.05	27	32.93	16	19.51	16	19.51	82
Tổng	48	30.77	50	32.05	30	19.23	28	17.95	156
Chuyên ngành Quản trị TMDT									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Phân vân	4	25.00	11	68.75	1	6.25	0	0.00	16
Hài lòng	23	20.91	39	35.45	23	20.91	25	22.73	110
Rất hài lòng	34	42.50	9	11.25	26	32.50	11	13.75	80
Tổng	61	29.61	59	28.64	50	24.27	36	17.48	206
Chuyên ngành Quản lý kinh tế									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	5	100	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5
Phân vân	5	19.23	12	46.15	5	19.23	4	15.38	26
Hài lòng	25	21.19	31	26.27	48	40.68	14	11.86	118
Rất hài lòng	26	17.33	11	7.33	52	34.67	61	40.67	150
Tổng	61	20.40	54	18.06	105	35.12	79	26.42	299
Chuyên ngành Luật kinh tế									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	1	50.00	1	50.00	0	0.00	0	0.00	2
Phân vân	11	45.83	8	33.33	3	12.50	2	8.33	24
Hài lòng	10	17.24	13	22.41	19	32.76	16	27.59	58
Rất hài lòng	6	10.71	7	12.50	25	44.64	18	32.14	56
Tổng	28	20.00	29	20.71	47	33.57	36	25.71	140
Chuyên ngành Quản trị nhân lực doanh nghiệp									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	1	50.00	1	50.00	0	0.00	0	0.00	2
Phân vân	12	33.33	9	25.00	14	38.89	1	2.78	36
Hài lòng	49	28.65	47	27.49	40	23.39	35	20.47	171
Rất hài lòng	25	24.27	25	24.27	25	24.27	28	27.18	103
Tổng	87	27.88	82	26.28	79	25.32	64	20.51	312

PHỤ LỤC 7
TỶ LỆ HÀI LÒNG VỀ HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC

Mức độ	Năm học								Tổng
	Năm 1		Năm 2		Năm 3		Năm 4		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Chuyên ngành Quản trị HTTKT									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Phân vân	5	33.33	4	26.67	3	20.00	3	20.00	15
Hài lòng	27	33.33	23	28.40	16	19.75	15	18.52	81
Rất hài lòng	16	26.67	23	38.33	11	18.33	10	16.67	60
Tổng	48	30.77	50	32.05	30	19.23	28	17.95	156
Chuyên ngành Quản trị TMDT									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	1	100	0	0.00	0	0.00	1
Phân vân	2	9.52	17	80.95	1	4.76	1	4.76	21
Hài lòng	28	27.45	29	28.43	22	21.57	23	22.55	102
Rất hài lòng	31	37.80	12	14.63	27	32.93	12	14.63	82
Tổng	61	29.61	59	28.64	50	24.27	36	17.48	206
Chuyên ngành Quản lý kinh tế									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	0	0.00	1	100	0	0.00	1
Phân vân	10	27.03	11	29.73	11	29.73	5	13.51	37
Hài lòng	37	26.43	33	23.57	55	39.29	15	10.71	140
Rất hài lòng	14	11.57	10	8.26	38	31.40	59	48.76	121
Tổng	61	20.40	54	18.06	105	35.12	79	26.42	299
Chuyên ngành Luật kinh tế									
Rất không hài lòng	1	100	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1
Không hài lòng	1	50.00	1	50.00	0	0.00	0	0.00	2
Phân vân	16	50.00	8	25.00	3	9.38	5	15.63	32
Hài lòng	7	11.11	15	23.81	25	39.68	16	25.40	63
Rất hài lòng	3	7.14	5	11.90	19	45.24	15	35.71	42
Tổng	28	20.00	29	20.71	47	33.57	36	25.71	140
Chuyên ngành Quản trị nhân lực doanh nghiệp									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	1	33.33	1	33.33	1	33.33	0	0.00	3
Phân vân	14	25.00	16	28.57	23	41.07	3	5.36	56
Hài lòng	46	27.38	47	27.98	41	24.40	34	20.24	168
Rất hài lòng	26	30.59	18	21.18	14	16.47	27	31.76	85
Tổng	87	27.88	82	26.28	79	25.32	64	20.51	312

PHỤ LỤC 8
TỶ LỆ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHÁT TRIỂN VÀ TIẾN BỘ CỦA SINH VIÊN

Mức độ	Năm học								Tổng
	Năm 1		Năm 2		Năm 3		Năm 4		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Chuyên ngành Quản trị HTTTKT									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	1	100	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1
Phân vân	9	47.37	3	15.79	3	15.79	4	21.05	19
Hài lòng	24	27.59	28	32.18	19	21.84	16	18.39	87
Rất hài lòng	14	28.57	19	38.78	8	16.33	8	16.33	49
Tổng	48	30.77	50	32.05	30	19.23	28	17.95	156
Chuyên ngành Quản trị TMDT									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	2	100	0	0.00	0	0.00	2
Phân vân	3	10.34	20	68.97	5	17.24	1	3.45	29
Hài lòng	33	27.73	26	21.85	34	28.57	26	21.85	119
Rất hài lòng	25	44.64	11	19.64	11	19.64	9	16.07	56
Tổng	61	29.61	59	28.64	50	24.27	36	17.48	206
Chuyên ngành Quản lý kinh tế									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Phân vân	10	23.81	12	28.57	16	38.10	4	9.52	42
Hài lòng	39	25.32	36	23.38	55	35.71	24	15.58	154
Rất hài lòng	12	11.65	6	5.83	34	33.01	51	49.51	103
Tổng	61	20.40	54	18.06	105	35.12	79	26.42	299
Chuyên ngành Luật kinh tế									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	1	100	0	0.00	0	0.00	1
Phân vân	14	36.84	11	28.95	8	21.05	5	13.16	38
Hài lòng	10	18.18	10	18.18	16	29.09	19	34.55	55
Rất hài lòng	4	8.70	7	15.22	23	50.00	12	26.09	46
Tổng	28	20.00	29	20.71	47	33.57	36	25.71	140
Chuyên ngành Quản trị nhân lực doanh nghiệp									
Rất không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Không hài lòng	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Phân vân	19	29.69	17	26.56	24	37.50	4	6.25	64
Hài lòng	49	27.22	52	28.89	42	23.33	37	20.56	180
Rất hài lòng	19	27.94	13	19.12	13	19.12	23	33.82	68
Tổng	87	27.88	82	26.28	79	25.32	64	20.51	312