

Số: 485 /BC-ĐHNV

Hà Nội, ngày 27 tháng 3 năm 2020

## BÁO CÁO

### KẾT QUẢ KHẢO SÁT, ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NỘI VỤ HÀ NỘI 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 Nội vụ Hà Nội báo cáo việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công trong trường Đại học Nội vụ Hà Nội năm 2019, cụ thể như sau:

#### CHƯƠNG 1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN 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 Nội vụ Hà Nội.

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. Nội dung đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường bao gồm:

- Khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với Nhà trường:
- + Cách tiếp cận dịch vụ giáo dục.
- + Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học của Trường.
- + Môi trường giáo dục của Trường.

- + Hoạt động giáo dục của Trường.
- + Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của người học.
- Phân tích đo lường mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ công của Trường.
- Công bố kết quả khảo sát, đề xuất kiến nghị một số biện pháp cải thiện, nâng cao cách thức cung ứng và chất lượng dịch vụ giáo dục công với Bộ Giáo dục và Đào tạo; Trường Đại học Nội vụ Hà Nội.

### **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 Nội vụ Hà Nội.

Đối tượng: Sinh viên các Khoa Quản trị nguồn nhân lực; Khoa Hành chính học; Khoa Quản trị văn phòng.

### **1.4. Phương pháp thực hiện**

- Nhà trường chủ trì việc khảo sát thông qua Phòng Khảo thí và Bảo đảm chất lượng.

- Phòng Khảo thí & BĐCL tiến hành chọn cỡ mẫu của từng Khoa, cung cấp danh sách khảo sát cho từng đơn vị tham gia khảo sát; thông báo lịch cụ thể đến từng đơn vị.

- Các Khoa 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.

- Sau khi tiến hành khảo sát, toàn bộ phiếu khảo sát và dữ liệu gốc được lưu giữ tại Phòng Khảo thí & BĐCL.

- Tổ dữ liệu thống kê, phân tích dữ liệu khảo sát bằng phần mềm Excel, SPSS.

- Phòng Khảo thí & BĐCL tổng hợp và làm báo cáo trình lên Hội đồng khảo sát xét duyệt và gửi Bộ Giáo dục và Đào tạo.

### **1.5. Tổ chức triển khai**

- Phòng Khảo thí & BĐCL lập Kế hoạch khảo sát và gửi cho Lãnh đạo, giảng viên, sinh viên 03 Khoa: Hành chính học, Quản trị nguồn nhân lực và Quản trị văn phòng.

- Trường thành lập Hội đồng khảo sát.

- Phòng Khảo thí & BĐCL tổ chức, phát phiếu khảo sát trực tiếp cho sinh viên theo quy định,

- Phòng Khảo thí & BĐCL nhập phiếu khảo sát vào phần mềm, xử lý dữ liệu, tổng hợp, phân tích và xây dựng báo cáo.

- Nộp báo cáo cho Bộ Giáo dục và Đào tạo, công khai trên website Nhà trường và lưu trữ.



## CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN 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 Hành chính học

Tổng số phiếu phát ra: 238

Tổng số phiếu thu về: 238

Giới tính: Nam 100 (42%); Nữ 138 (58%)

Sinh viên năm thứ:

+ Năm thứ nhất: 48 (20.17%)

+ Năm thứ hai: 56 (23.53%)

+ Năm thứ ba: 40 (16.8%)

+ Năm thứ tư: 94 (39.5%)

#### 2.1.2. Sinh viên Khoa Quản trị nguồn nhân lực

Tổng số phiếu phát ra: 268

Tổng số phiếu thu về: 268

Giới tính: Nam 95 (35%); Nữ 173 (65%)

Sinh viên năm thứ:

+ Năm thứ nhất: 69 (25.75%)

+ Năm thứ hai: 76 (28.36%)

+ Năm thứ ba: 50 (18.65%)

+ Năm thứ tư: 73 (27.24%)

#### 2.1.3. Sinh viên Khoa Quản trị văn phòng

Tổng số phiếu phát ra: 271

Tổng số phiếu thu về: 271

Giới tính: Nam 55 (20%); Nữ 216 (80%)

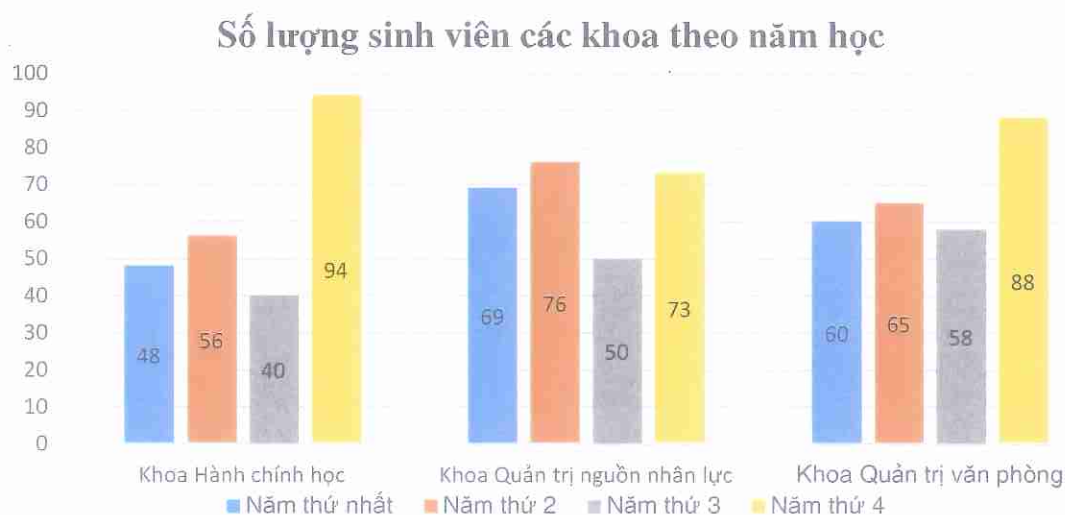
Sinh viên năm thứ:

+ Năm thứ nhất: 60 (22.1%)

+ Năm thứ hai: 65 (24%)

+ Năm thứ ba: 58 (21.4%)

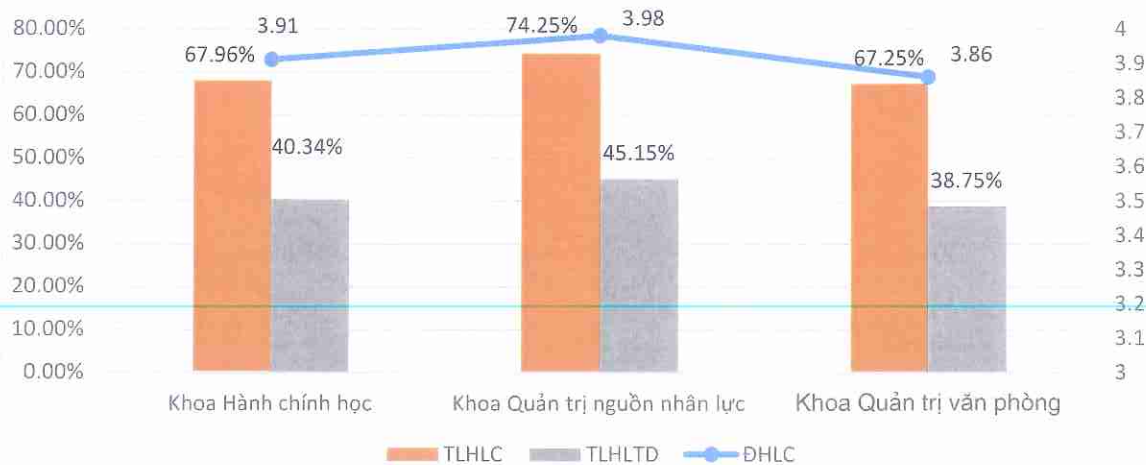
+ Năm thứ tư: 88 (32.5%)



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

## 2.2. Sự hài lòng của sinh viên đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục

### Mức độ hài lòng đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục của Trường



Biểu đồ 2a: Mức độ hài lòng của sinh viên đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục của Trường

#### 2.2.1. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Hành chính học

Điểm hài lòng chung của nhóm câu hỏi tiếp cận dịch vụ giáo dục của sinh viên khoa Hành chính học là 3.91. Tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên là 67.96% và tỷ lệ hài lòng toàn diện của sinh viên trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến tiếp cận dịch vụ giáo dục có 4 điểm trở lên là 96/238 đạt 40.34%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 1	Câu 2	Câu 3	Câu 4	ĐHLĐT	TLHLĐT
ĐHLCH	3.87	3.89	3.72	4.15		
ĐHLC					3.91	
TLHLC						67.96%
TLHLTD						40.34%

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

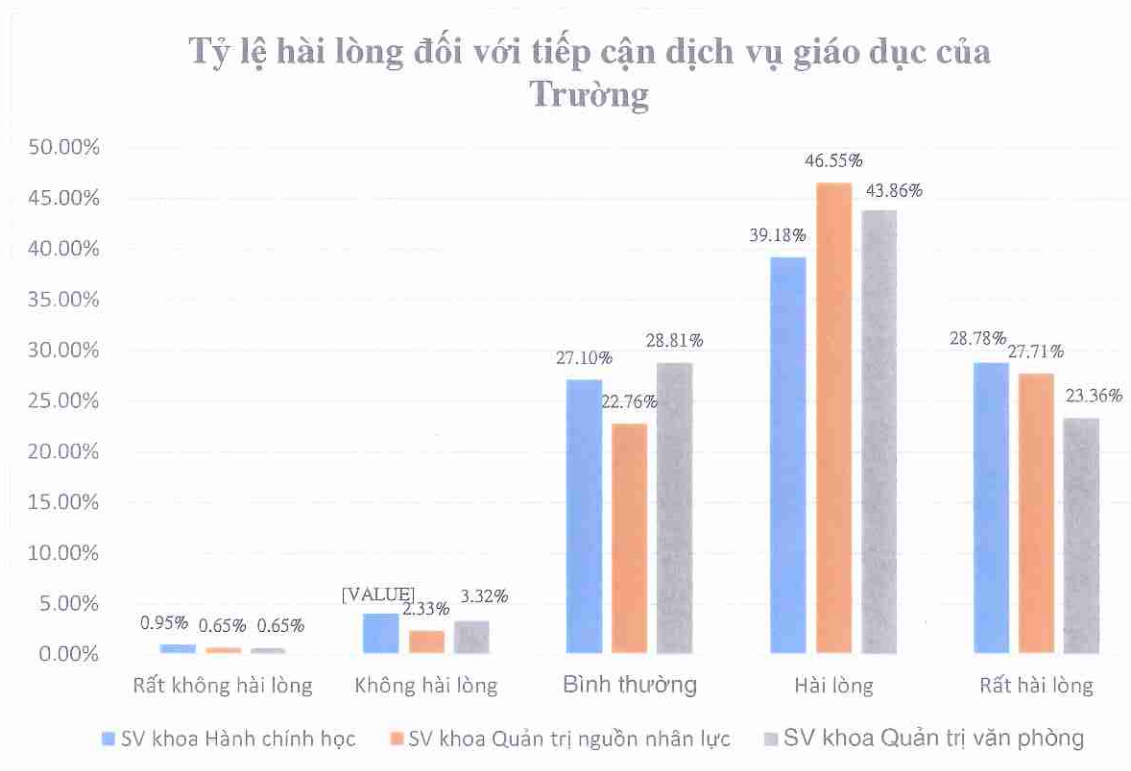
Điểm hài lòng chung của nhóm câu hỏi tiếp cận dịch vụ giáo dục của sinh viên khoa Quản trị nguồn nhân lực là 3.98. Tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên là 74.25% và tỷ lệ hài lòng toàn diện của sinh viên trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến tiếp cận dịch vụ giáo dục có 4 điểm trở lên là 121/268 đạt 45.15%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 1	Câu 2	Câu 3	Câu 4	ĐHLĐT	TLHLĐT
ĐHLCH	3.95	3.90	3.98	4.11		
ĐHLC					3.98	
TLHLC						74.25%
TLHLTD						45.15%

### 2.2.3. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Quản trị văn phòng

Điểm hài lòng chung của nhóm câu hỏi tiếp cận dịch vụ giáo dục của sinh viên khoa Quản trị văn phòng là 3.86. Tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên là 67.25% và tỷ lệ hài lòng toàn diện của sinh viên trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến tiếp cận dịch vụ giáo dục có 4 điểm trở lên là 105/271 đạt 38.75%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 1	Câu 2	Câu 3	Câu 4	ĐHLĐT	TLHLĐT
ĐHLCH	3.81	3.85	3.78	4.01		
ĐHLC					3.86	
TLHLC						67.25%
TLHLTD						38.75%



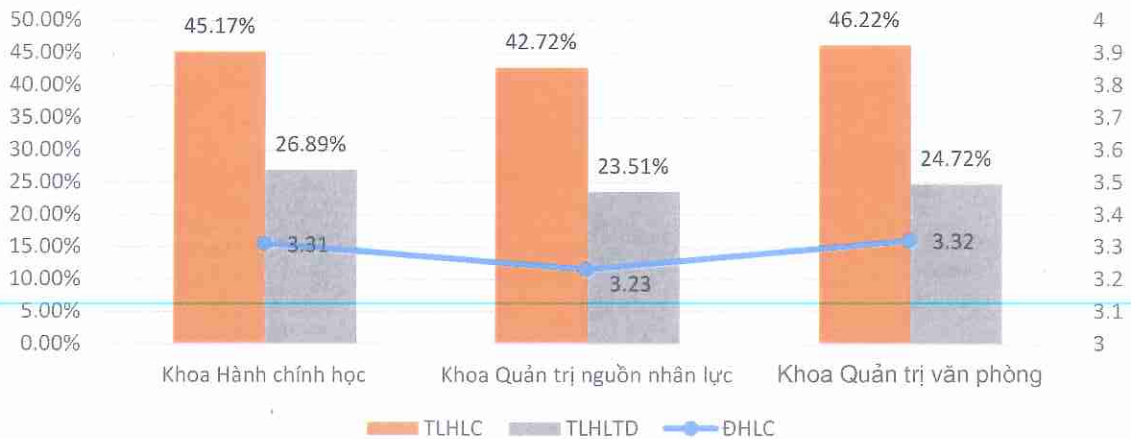
Biểu đồ 2b: Tỷ lệ hài lòng của sinh viên đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục của Trường

Đa số sinh viên đều có mức hài lòng từ bình thường trở lên đối với việc tiếp cận dịch vụ giáo dục của Trường bao gồm việc cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời; thủ tục nhập học thuận tiện; các khoản học phí, đóng góp phù hợp; chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt...



## 2.3. Sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

### Mức độ hài lòng đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học của Trường



Biểu đồ 3a: Mức độ hài lòng của sinh viên đối với tiếp cận dịch vụ giáo dục của Trường

#### 2.3.1. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Hành chính học

Điểm hài lòng chung của nhóm câu hỏi cơ sở vật chất, trang thiết bị của Trường của sinh viên khoa Hành chính học là 3.31. Tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên là 45.17% và tỷ lệ hài lòng toàn diện của sinh viên trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến tiếp cận dịch vụ giáo dục có 4 điểm trở lên là 64/238 đạt 26.89%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 5	Câu 6	Câu 7	Câu 8	ĐHLĐT	TLHLĐT
ĐHLCH	3.29	3.25	3.61	3.10		
ĐHLC					3.31	
TLHLC						45.17%
TLHLTD						26.89%

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

Điểm hài lòng chung của nhóm câu hỏi cơ sở vật chất, trang thiết bị của Trường của sinh viên khoa Quản trị nguồn nhân lực là 3.23. Tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên là 42.72% và tỷ lệ hài lòng toàn diện của sinh viên trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến tiếp cận dịch vụ giáo dục có 4 điểm trở lên là 63/268 đạt 23.51%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

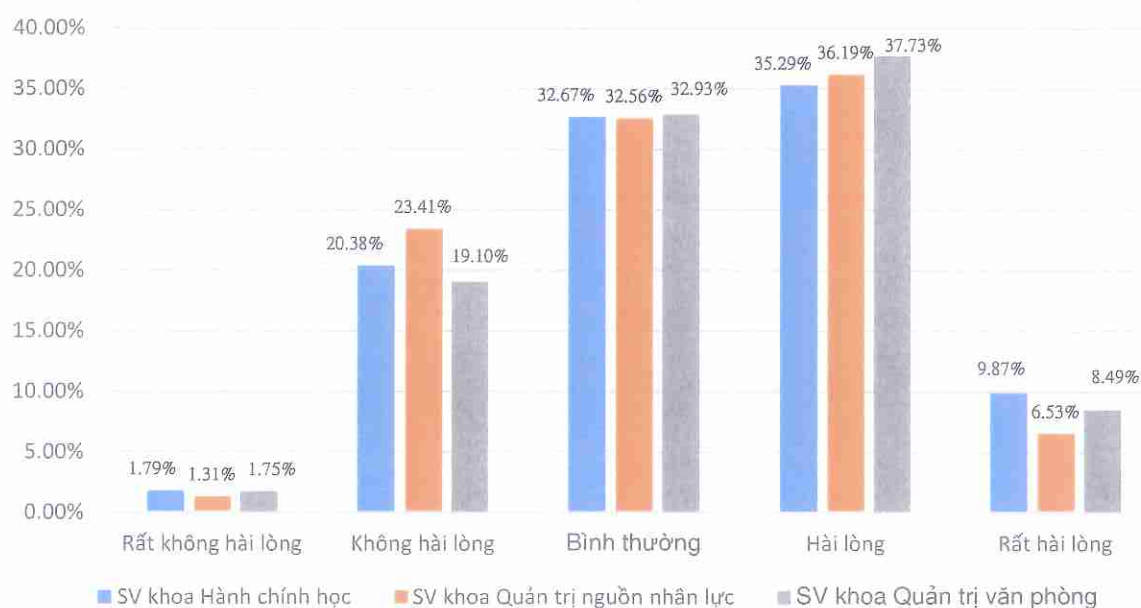
	Câu 5	Câu 6	Câu 7	Câu 8	ĐHLĐT	TLHLĐT
ĐHLCH	3.01	3.16	3.56	3.20		
ĐHLC					3.23	
TLHLC						42.72%
TLHLTD						23.51%

### 2.3.3. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Quản trị văn phòng

Điểm hài lòng chung của nhóm câu hỏi cơ sở vật chất, trang thiết bị của Trường của sinh viên khoa Quản trị văn phòng là 3.32. Tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên là 46.22% và tỷ lệ hài lòng toàn diện của sinh viên trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến tiếp cận dịch vụ giáo dục có 4 điểm trở lên là 67/271 đạt 24.72%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 5	Câu 6	Câu 7	Câu 8	ĐHLĐT	TLHLĐT
ĐHLCH	3.11	3.17	3.67	3.34		
ĐHLC					3.32	
TLHLC						46.22%
TLHLTD						24.72%

Tỷ lệ hài lòng đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị của Trường

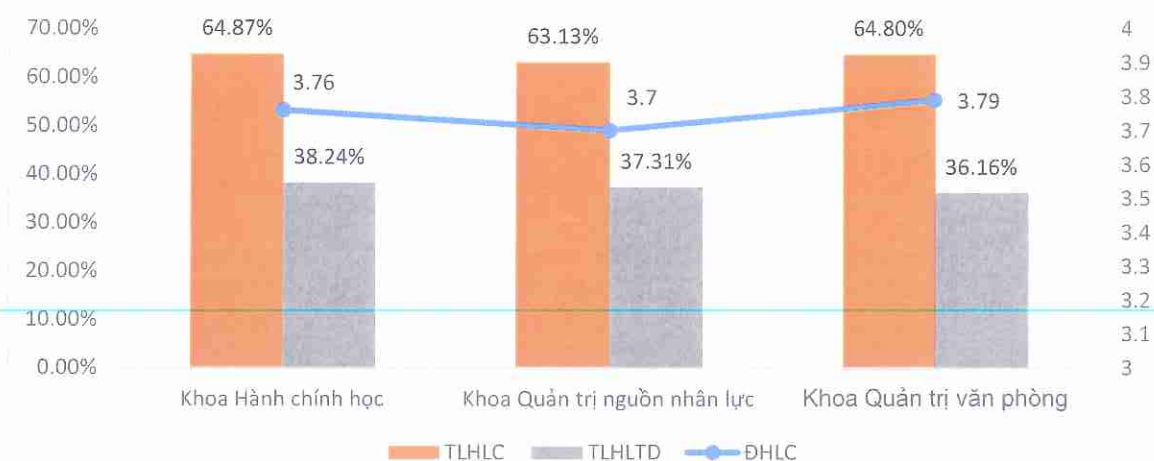


Biểu đồ 3b: Tỷ lệ hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị của Trường

Có khoảng 1/3 số sinh cảm thấy chưa hài lòng về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Trường. Nhiều sinh viên bày tỏ ý kiến đề nghị Nhà trường cần sửa chữa và cải tạo lại phòng học, giảng đường, nhà vệ sinh, ký túc xá, sân thể thao...; Nâng cấp hệ thống mạng internet, wifi; Cập nhật, mở rộng thư viện trường...

## 2.4. Sự hài lòng của sinh viên đối với môi trường đào tạo

Mức độ hài lòng của sinh viên đối với môi trường đào tạo của Trường



Biểu đồ 4a: Mức độ hài lòng của sinh viên đối với môi trường đào tạo của Trường

### 2.4.1. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Hành chính học

Điểm hài lòng chung về nhóm câu hỏi môi trường đào tạo của sinh viên khoa Hành chính học là 3.76. Tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên là 64.87% và tỷ lệ hài lòng toàn diện của sinh viên trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến tiếp cận dịch vụ giáo dục có 4 điểm trở lên là 91/238 đạt 38.24%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 9	Câu 10	Câu 11	Câu 12	Câu 13	ĐHLĐT	THLĐT
ĐHLCH	3.54	3.70	3.98	3.79	3.78		
ĐHL						3.76	
TLHLC							64.87%
TLHLTD							38.24%

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

Điểm hài lòng chung của nhóm câu hỏi môi trường đào tạo của sinh viên khoa Quản trị nguồn nhân lực là 3.70. Tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên là 63.13% và tỷ lệ hài lòng toàn diện của sinh viên trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến tiếp cận dịch vụ giáo dục có 4 điểm trở lên là 100/268 đạt 37.31%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

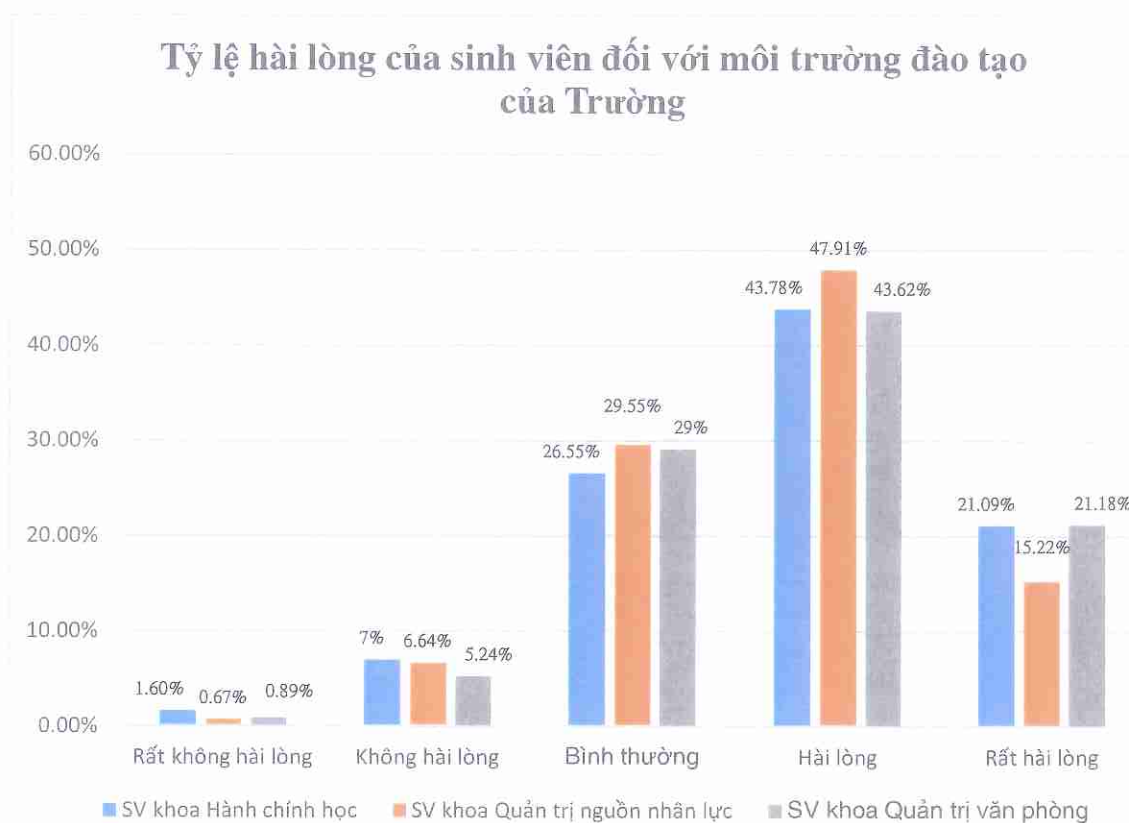
	Câu 9	Câu 10	Câu 11	Câu 12	Câu 13	ĐHLĐT	THLĐT
ĐHLCH	3.43	3.77	3.90	3.67	3.75		
ĐHL						3.70	
TLHLC							63.13%
TLHLTD							37.31%



### 2.4.3. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Quản trị văn phòng

Điểm hài lòng chung của nhóm câu hỏi môi trường đào tạo của sinh viên khoa Quản trị văn phòng là 3.79. Tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên là 64.80% và tỷ lệ hài lòng toàn diện của sinh viên trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến tiếp cận dịch vụ giáo dục có 4 điểm trở lên là 98/271 đạt 36.16%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 9	Câu 10	Câu 11	Câu 12	Câu 13	ĐHLĐT	THLĐT
ĐHLCH	3.54	3.76	4.02	3.87	3.75		
ĐHLC						3.79	
TLHLC							64.80%
TLHLTD							36.16%



**Biểu đồ 4b: Tỷ lệ hài lòng của sinh viên đối với môi trường đào tạo của Trường**

Phần lớn sinh viên cảm thấy hài lòng với môi trường đào tạo của Trường, chỉ có khoảng 10% số lượng sinh viên cảm thấy chưa hài lòng cảm cái thiện thêm các vấn đề môi trường tự nhiên, đảm bảo an ninh, Nhà trường tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên,...

## 2.5. Sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giáo dục

### Mức độ hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giáo dục của Trường



Biểu đồ 5a: Mức độ hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giáo dục của Trường

#### 2.5.1. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Hành chính học

Điểm hài lòng chung về nhóm câu hỏi hoạt động giáo dục của sinh viên khoa Hành chính học là 3.68. Tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên là 63.24% và tỷ lệ hài lòng toàn diện của sinh viên trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến tiếp cận dịch vụ giáo dục có 4 điểm trở lên là 90/238 đạt 37.82%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 14	Câu 15	Câu 16	Câu 17	ĐHLĐT	TLHLĐT
ĐHLCH	3.55	3.77	3.73	3.66		
ĐHLC					3.68	
TLHLC						63.24%
TLHLTD						37.82%

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

Điểm hài lòng chung của nhóm câu hỏi hoạt động giáo dục của sinh viên khoa Quản trị nguồn nhân lực là 3.69. Tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên là 61.94% và tỷ lệ hài lòng toàn diện của sinh viên trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến tiếp cận dịch vụ giáo dục có 4 điểm trở lên là 98/268, đạt 36.57%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

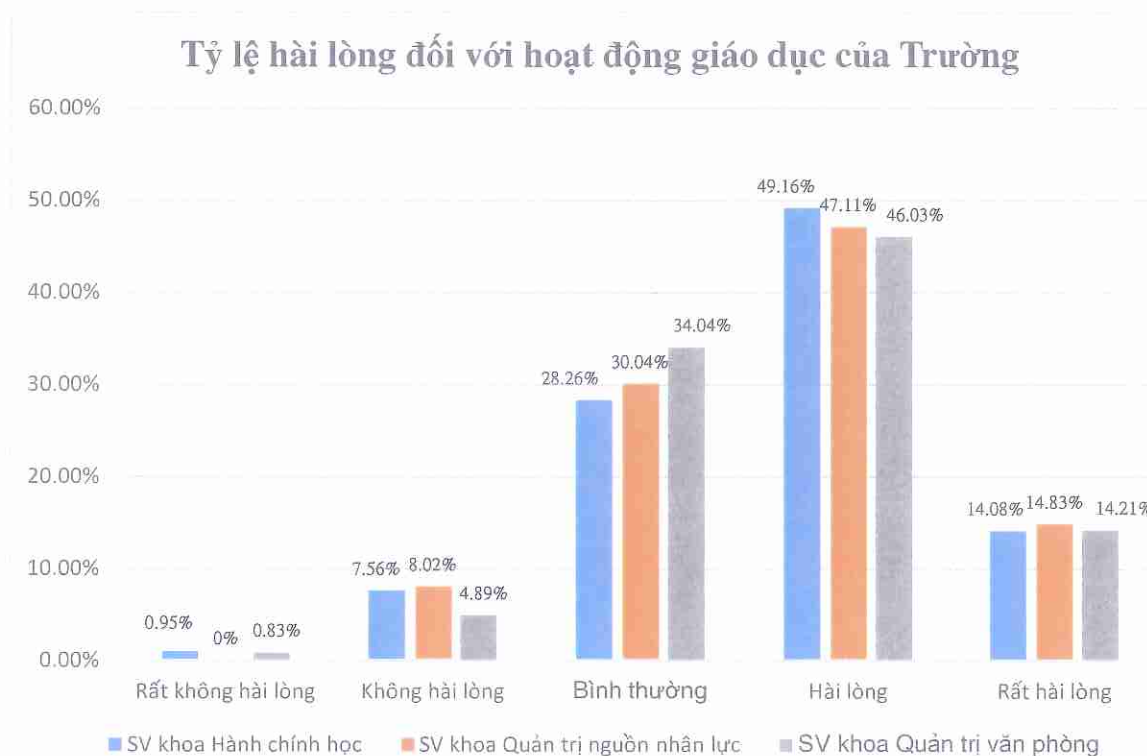
	Câu 14	Câu 15	Câu 16	Câu 17	ĐHLĐT	TLHLĐT
ĐHLCH	3.70	3.79	3.69	3.58		
ĐHLC					3.69	
TLHLC						61.94%
TLHLTD						36.57%



### 2.5.3. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Quản trị văn phòng

Điểm hài lòng chung của nhóm câu hỏi hoạt động giáo dục của sinh viên khoa Quản trị văn phòng là 3.68. Tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên là 60.24% và tỷ lệ hài lòng toàn diện của sinh viên trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến tiếp cận dịch vụ giáo dục có 4 điểm trở lên là 91/271 và đạt 33.58%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 14	Câu 15	Câu 16	Câu 17	ĐHLĐT	TLHLĐT
ĐHLCH	3.54	3.77	3.69	3.72		
ĐHLC					3.68	
TLHLC						60.24%
TLHLTD						33.58%

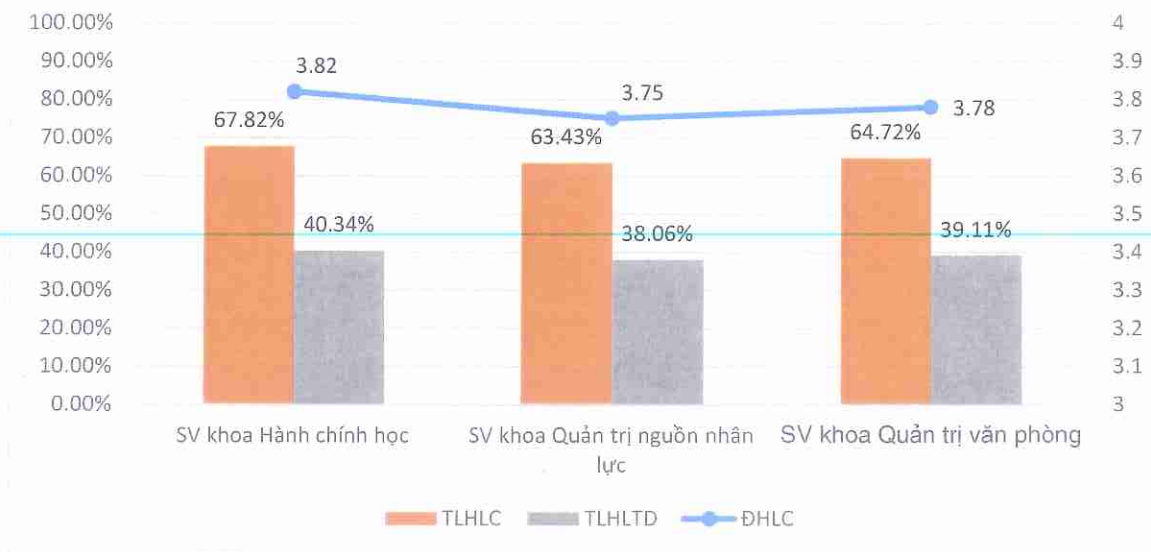


**Biểu đồ 5b: Tỷ lệ hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giáo dục của Trường**

Mức độ hài lòng về hoạt động giáo dục của Trường cũng tương đối cao, chỉ có khoảng 10% số lượng sinh viên chưa thật sự hài lòng với các kiến nghị mong muốn có thêm nhiều buổi thực hành, khảo sát thực tế, hoạt động hướng nghiệp đa dạng hơn để sinh viên dễ dàng nắm bắt được công việc sau khi tốt nghiệp.

## 2.6. Sự hài lòng của sinh viên đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân

Mức độ hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của SV



Biểu đồ 6a: Mức độ hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên

### 2.6.1. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Hành chính học

Điểm hài lòng chung về nhóm câu hỏi sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên khoa Hành chính học là 3.82. Tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên là 67.82% và tỷ lệ hài lòng toàn diện của sinh viên trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến tiếp cận dịch vụ giáo dục có 4 điểm trở lên là 96/238 và đạt 40.34%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 18	Câu 19	Câu 20	Câu 21	Câu 22	ĐHLĐT	THLĐT
ĐHLCH	3.71	3.74	3.75	3.76	4.11		
ĐHLC						3.82	
TLHLC							67.82%
TLHLTD							40.34%

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

Điểm hài lòng chung của nhóm câu hỏi sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên khoa Quản trị nguồn nhân lực là 3.75. Tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên là 63.43% và tỷ lệ hài lòng toàn diện của sinh viên trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến tiếp cận dịch vụ giáo dục có 4 điểm trở lên là 102/268 đạt 38.06%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:



	Câu 18	Câu 19	Câu 20	Câu 21	Câu 22	ĐHLĐT	THLĐT
ĐHLCH	3.62	3.66	3.63	3.70	4.16		
ĐHLC						3.75	
TLHLC							63.43%
TLHLTD							38.06%

### 2.6.3. Điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng đối với sinh viên Khoa Quản trị văn phòng

Điểm hài lòng chung của nhóm câu hỏi sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên khoa Quản trị văn phòng là 3.78. Tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên là 64.72% và tỷ lệ hài lòng toàn diện của sinh viên trả lời tất cả các câu hỏi liên quan đến tiếp cận dịch vụ giáo dục có 4 điểm trở lên là 106/271, đạt 39.11%. Chi tiết có thể xem ở bảng dưới đây:

	Câu 18	Câu 19	Câu 20	Câu 21	Câu 22	ĐHLĐT	THLĐT
ĐHLCH	3.60	3.66	3.69	3.83	4.12		
ĐHLC						3.78	
TLHLC							64.72%
TLHLTD							39.11%

Tỷ lệ hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của SV



Biểu đồ 6b: Tỷ lệ hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên

### 2.2.3. Sự đáp ứng của trường so với mong đợi

Tỷ lệ đáp ứng mong đợi của Nhà trường so với mong đợi của sinh viên là tỷ lệ trung bình của tất cả các sinh viên khảo sát. Tỷ lệ đáp ứng mong đợi trung bình là 68.82%, có thể thấy được Nhà trường đã cơ bản đáp ứng được nhu cầu của sinh viên trong trường với mức khá cao theo các yếu tố: Tiếp cận dịch vụ công; Cơ sở vật chất, trang thiết bị như phòng học, giảng đường, thư viện, ký túc xá,...; Môi trường đào tạo; Hoạt động giáo dục...

Khoa	Số sv khảo sát	ĐHLCTB	TLHLTB	TLĐU'MĐ
Hành chính học		3.69	61.81%	68.51%
Quản trị nguồn nhân lực		3.68	61.15%	68%
Quản trị văn phòng		3.69	60.65%	69.95%
<b>Tỷ lệ TB chung</b>		<b>3.69</b>	<b>61.20%</b>	<b>68.82%</b>

Tỷ lệ hài lòng và tỷ lệ đáp ứng của Trường đối với sự mong đợi của sinh viên



Biểu đồ: Tỷ lệ hài lòng và tỷ lệ đáp ứng của 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

- Tăng cường truyền thông và quảng bá hình ảnh về Trường, thông tin về các ngành học, tuyển sinh để thu hút thí sinh trên các phương tiện truyền thông như báo chí, truyền hình và mạng xã hội.



- Cung cấp thông tin cập nhật đầy đủ, thường xuyên trên trang thông tin điện tử của Trường về các chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo, các chương trình liên kết, 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.

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

- Thực hiện tốt hơn nữa các chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số,...).

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

- Tiếp tục tăng cường xây dựng và cải tạo cơ sở vật chất: phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thư viện, ký túc xá, bãi để xe, căng tin, khu giáo dục thể chất, nhà vệ sinh... đáp ứng nhu cầu giảng dạy và học tập. Tiến hành việc kiểm tra, duy tu bảo trì, để sửa chữa, nâng cấp hoặc thay thế các trang thiết bị phục vụ việc dạy và học như bàn ghế, máy chiếu, loa đài, quạt, điều hòa,... được kịp thời.

- Đầu tư xây dựng, nâng cấp các phần mềm ứng dụng quản lý đào tạo, quản lý sinh viên, quản lý thời khóa biểu, hỗ trợ công tác đào tạo theo hệ thống tín chỉ. Xây dựng và nâng cấp phòng máy tính, cải tiến 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 của giảng viên và sinh viên.

- Cập nhật các giáo trình, sách báo, tài liệu tham khảo, thiết bị mới nhất cho thư viện đầy đủ và toàn diện đáp ứng nhu cầu của sinh viên.

- Tổ chức công tác khảo sát ý kiến người dạy, người học về điều kiện cơ sở vật chất phục vụ đào tạo và mức độ đáp ứng các trang thiết bị để từ đó có sự đánh giá hiệu quả đầu tư và điều chỉnh cơ sở vật chất cho phù hợp.

### **3.3. Giải pháp nâng cao môi trường đào tạo**

- Thực hiện tuyên truyền, phổ biến, quán triệt tư tưởng tới đội ngũ cán bộ nhà Trường, công chức viên chức, giảng viên, người lao động và cả người học trong việc thực hiện chính sách, pháp luật của Nhà nước; giữ vững đạo đức tác phong, thuần phong mỹ tục trong môi trường giáo dục.

- 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 môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện, phòng chống bạo lực học đường.



- Thường xuyên tổ chức các hoạt động phổ biến, 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 sư phạm và giảm áp lực cho sinh viên.

- Xây dựng và thực hiện 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 cố vấn học tập; tích cực tổ chức hoạt động ngoại khóa, văn hoá, văn nghệ, thể thao và các hoạt động tập thể cho sinh viên.

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

- Tiếp tục đổi mới và nâng cao chất lượng các chương trình đào tạo, 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.

- Xây dựng và thực hiện kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ giảng viên đảm bảo đủ về số lượng và chất lượng một cách đồng bộ tại các Khoa, đáp ứng yêu cầu của các học phần.

- 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.

- 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 làm việc nhóm, kỹ năng mềm... cho sinh viên.

- Kết hợp với các đối tác, nhà tuyển dụng tổ chức nhiều buổi tham quan thực tế tại cơ quan, doanh nghiệp; các hoạt động hướng nghiệp cho sinh viên, cung cấp thông tin và cơ hội việc làm,...

- 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.

### 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.

- Tổ chức các hội thảo, các buổi giao lưu với các nhà quản lý, nhà khoa học, cựu sinh viên thành đạt nhằm giúp khuyến khích sinh viên trang bị thêm nhiều kiến thức thực tế phù hợp với nhu cầu tuyển dụng thực tiễn hiện nay.

### 3.6. Bài học kinh nghiệm

- Xây dựng và thực hiện triết lý giáo dục, sứ mạng, tầm nhìn và hướng tới hội nhập quốc tế của Trường.

- Đầu tư xây dựng cơ sở vật chất và trang thiết bị đầy đủ, đảm bảo điều kiện giảng dạy và học tập.

- Đảm bảo chất lượng, kiểm soát chặt chẽ chuẩn đầu ra để bảo đảm chất lượng giáo dục, hệ thống giáo dục được chuẩn hóa và hội nhập quốc tế;

- 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. *vt*

#### Nơi nhận:

- Bộ Giáo dục và Đào tạo (để b/c);
- Ban Giám hiệu ;
- Các đơn vị có liên quan (để biết);
- Website Trường (để th/b);
- Lưu: VT, KTBĐCL.

HIỆU TRƯỞNG  
  
Nguyễn Bá Chiến



**PHỤ LỤC 1**

**SỐ LƯỢNG SINH VIÊN THAM GIA KHẢO SÁT**

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 485/BC-ĐHNV ngày 27 tháng 3 năm 2020  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nội vụ Hà Nội)

STT	Khoa	Đối tượng khảo sát	Số lượng SV tham gia khảo sát	Số lượng SV vắng mặt	Tổng cộng
1	Khoa Hành chính học	Sinh viên	238	0	238
2	Khoa Quản trị nguồn nhân lực	Sinh viên	268	0	268
3	Khoa Quản trị văn phòng	Sinh viên	271	0	271

PHỤ LỤC 2

THÔNG TIN CHUNG VỀ SINH VIÊN

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 487/BC-ĐHNV ngày 27 tháng 3 năm 2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nội vụ Hà Nội)

Khoa	Đặc tính	Tần số (n)	Tỷ lệ
Khoa Hành chính học	<b>Giới tính</b>		
	Nam	100	42%
	Nữ	138	58%
	<b>Dân tộc</b>		
	Kinh	188	79%
	Khác	43	21%
	<b>Năm học</b>		
	Năm 1	48	20.17%
	Năm 2	56	23.53%
	Năm 3	40	16.8%
	Năm 4	94	39.5%
	<b>Tổng cộng</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>
Khoa Quản trị nguồn nhân lực	<b>Giới tính</b>		
	Nam	95	35.45%
	Nữ	173	64.55%
	<b>Dân tộc</b>		
	Kinh	256	95.5%
	Khác	12	4.5%
	<b>Năm học</b>		
	Năm 1	69	25.75%
	Năm 2	76	28.36%
	Năm 3	50	18.65%
	Năm 4	73	27.24%
	<b>Tổng cộng</b>	<b>268</b>	<b>100%</b>
Khoa Quản trị văn phòng	<b>Giới tính</b>		
	Nam	55	20.3%
	Nữ	216	79.7%
	<b>Dân tộc</b>		
	Kinh	234	86.65%
	Khác	37	13.65%
	<b>Năm học</b>		
	Năm 1	60	22.1%
	Năm 2	65	24%
	Năm 3	58	21.4%
	Năm 4	88	32.5%
	<b>Tổng cộng</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>

**PHỤ LỤC 3**

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

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 485/BC-ĐHNV ngày 27 tháng 3 năm 2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nội vụ Hà Nội)

Thang đo	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Khoa Hành chính học</b>										
Câu 1	2	0.84%	12	5.04%	61	25.63%	102	42.86%	61	25.63%
Câu 2	1	0.42%	7	2.94%	67	28.15%	104	43.70%	59	24.79%
Câu 3	6	2.52%	15	6.30%	78	32.77%	80	33.61%	59	24.79%
Câu 4	0	0.00%	4	1.68%	52	21.85%	87	36.55%	95	39.92%
<b>Tổng</b>	<b>9</b>	<b>0.95%</b>	<b>38</b>	<b>3.99%</b>	<b>258</b>	<b>27.10%</b>	<b>373</b>	<b>39.18%</b>	<b>274</b>	<b>28.78%</b>
<b>Khoa Quản trị nhân lực</b>										
Câu 1	2	0.7%	7	2.6%	59	22.0%	135	50.4%	65	24.3%
Câu 2	1	0.4%	7	2.6%	70	26.1%	131	48.9%	59	22.0%
Câu 3	2	0.7%	5	1.9%	71	26.5%	108	40.3%	82	30.6%
Câu 4	2	0.7%	6	2.2%	44	16.4%	125	46.6%	91	34.0%
<b>Tổng</b>	<b>7</b>	<b>0.65%</b>	<b>25</b>	<b>2.33%</b>	<b>244</b>	<b>22.76%</b>	<b>499</b>	<b>46.55%</b>	<b>297</b>	<b>27.71%</b>
<b>Khoa Quản trị văn phòng</b>										
Câu 1	4	1.5%	15	27.7%	75	27.7%	111	41.0%	66	24.4%
Câu 2	2	0.7%	9	27.4%	74	27.4%	131	48.5%	54	20.0%
Câu 3	0	0.0%	10	34.3%	93	34.3%	114	42.1%	54	19.9%
Câu 4	1	0.4%	2	25.8%	70	25.8%	119	43.9%	79	29.2%
<b>Tổng</b>	<b>7</b>	<b>0.65%</b>	<b>36</b>	<b>3.32%</b>	<b>312</b>	<b>28.81%</b>	<b>475</b>	<b>43.86%</b>	<b>253</b>	<b>23.36%</b>



**PHỤ LỤC 4****TỶ LỆ HÀI LÒNG VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ CỦA  
NHÀ TRƯỜNG**

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 485 /BC-ĐHNV ngày 27 tháng 3 năm 2020  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nội vụ Hà Nội)

Thang đo	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Khoa Hành chính học</b>										
Câu 5	2	0.84%	51	21.43%	79	33.19%	89	37.39%	17	7.14%
Câu 6	2	0.84%	47	19.75%	96	40.34%	75	31.51%	18	7.56%
Câu 7	0	0.00%	37	15.55%	59	24.79%	103	43.28%	39	16.39%
Câu 8	13	5.46%	59	24.79%	77	32.35%	69	28.99%	20	8.40%
<b>Tổng</b>	<b>17</b>	<b>1.79%</b>	<b>194</b>	<b>20.38%</b>	<b>311</b>	<b>32.67%</b>	<b>336</b>	<b>35.29%</b>	<b>94</b>	<b>9.87%</b>
<b>Khoa Quản trị nhân lực</b>										
Câu 5	2	0.7%	88	32.8%	92	34.3%	76	28.4%	10	3.7%
Câu 6	4	1.5%	72	26.9%	78	29.1%	106	39.6%	8	3.0%
Câu 7	1	0.4%	33	12.3%	85	31.7%	113	42.2%	36	13.4%
Câu 8	7	2.6%	58	21.6%	94	35.1%	93	34.7%	16	6.0%
<b>Tổng</b>	<b>14</b>	<b>1.31%</b>	<b>251</b>	<b>23.41%</b>	<b>349</b>	<b>32.56%</b>	<b>388</b>	<b>36.19%</b>	<b>70</b>	<b>6.53%</b>
<b>Khoa Quản trị văn phòng</b>										
Câu 5	7	2.6%	76	28.0%	79	29.2%	98	36.2%	11	4.1%
Câu 6	6	2.2%	67	24.7%	87	32.1%	97	35.8%	14	5.2%
Câu 7	1	0.4%	21	7.7%	85	31.4%	124	45.8%	40	14.8%
Câu 8	5	1.8%	43	15.9%	106	39.1%	90	33.2%	27	10.0%
<b>Tổng</b>	<b>19</b>	<b>1.75%</b>	<b>207</b>	<b>19.10%</b>	<b>357</b>	<b>32.93%</b>	<b>409</b>	<b>37.73%</b>	<b>92</b>	<b>8.49%</b>

**PHỤ LỤC 5**

**TỶ LỆ HÀI LÒNG VỀ MÔI TRƯỜNG ĐÀO TẠO CỦA NHÀ TRƯỞNG**

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 487/BC-ĐHNV ngày 17 tháng 3 năm 2020  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nội vụ Hà Nội)

Thang đo	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Khoa Hành chính học</b>										
Câu 9	10	4.20%	31	13.03%	56	23.53%	103	43.28%	38	15.97%
Câu 10	3	1.26%	13	5.46%	85	35.71%	88	36.97%	49	20.59%
Câu 11	2	0.84%	7	2.94%	48	20.17%	117	49.16%	64	26.89%
Câu 12	2	0.84%	19	7.98%	59	24.79%	106	44.54%	52	21.85%
Câu 13	2	0.84%	13	5.46%	68	28.57%	107	44.96%	48	20.17%
<b>Tổng</b>	<b>19</b>	<b>1.60%</b>	<b>83</b>	<b>6.97%</b>	<b>316</b>	<b>26.55%</b>	<b>521</b>	<b>43.78%</b>	<b>251</b>	<b>21.09%</b>
<b>Khoa Quản trị nhân lực</b>										
Câu 9	2	0.7%	39	14.6%	96	35.8%	105	39.2%	26	9.7%
Câu 10	1	0.4%	6	2.2%	88	32.8%	131	48.9%	42	15.7%
Câu 11	2	0.7%	6	2.2%	63	23.5%	142	53.0%	55	20.5%
Câu 12	2	0.7%	28	10.4%	67	25.0%	130	48.5%	41	15.3%
Câu 13	2	0.7%	10	3.7%	82	30.6%	134	50.0%	40	14.9%
<b>Tổng</b>	<b>9</b>	<b>0.67%</b>	<b>89</b>	<b>6.64%</b>	<b>396</b>	<b>29.55%</b>	<b>642</b>	<b>47.91%</b>	<b>204</b>	<b>15.22%</b>
<b>Khoa Quản trị văn phòng</b>										
Câu 9	5	1.8%	27	10.0%	94	34.7%	108	39.9%	37	13.7%
Câu 10	1	0.4%	14	5.2%	85	31.4%	119	43.9%	52	19.2%
Câu 11	1	0.4%	3	1.1%	59	21.8%	134	49.4%	74	27.3%
Câu 12	1	0.4%	15	5.5%	71	26.2%	114	42.1%	70	25.8%
Câu 13	4	1.5%	12	4.4%	85	31.4%	116	42.8%	54	19.9%
<b>Tổng</b>	<b>12</b>	<b>0.89%</b>	<b>71</b>	<b>5.24%</b>	<b>394</b>	<b>29.08%</b>	<b>591</b>	<b>43.62%</b>	<b>287</b>	<b>21.18%</b>

**PHỤ LỤC 6**

**TỶ LỆ HÀI LÒNG VỀ HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC**

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 437/BC-ĐHNV ngày 17 tháng 3 năm 2020  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nội vụ Hà Nội)

Thang đo	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Khoa Hành chính học</b>										
Câu 14	3	1.26%	29	12.18%	67	28.15%	111	46.64%	28	11.76%
Câu 15	1	0.42%	6	2.52%	74	31.09%	123	51.68%	34	14.29%
Câu 16	2	0.84%	13	5.46%	65	27.31%	125	52.52%	33	13.87%
Câu 17	3	1.26%	24	10.08%	63	26.47%	109	45.80%	39	16.39%
<b>Tổng</b>	<b>9</b>	<b>0.95%</b>	<b>72</b>	<b>7.56%</b>	<b>269</b>	<b>28.26%</b>	<b>468</b>	<b>49.16%</b>	<b>134</b>	<b>14.08%</b>
<b>Khoa Quản trị nhân lực</b>										
Câu 14	0	0.0%	25	9.3%	73	27.2%	128	47.8%	42	15.7%
Câu 15	0	0.0%	8	3.0%	86	32.1%	130	48.5%	44	16.4%
Câu 16	0	0.0%	24	9.0%	72	26.9%	135	50.4%	37	13.8%
Câu 17	0	0.0%	29	10.8%	91	34.0%	112	41.8%	36	13.4%
<b>Tổng</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>86</b>	<b>8.02%</b>	<b>322</b>	<b>30.04%</b>	<b>505</b>	<b>47.11%</b>	<b>159</b>	<b>14.83%</b>
<b>Khoa Quản trị văn phòng</b>										
Câu 14	5	1.8%	14	5.2%	111	41.0%	113	41.7%	28	10.3%
Câu 15	2	0.7%	8	3.0%	87	32.1%	128	47.2%	46	17.0%
Câu 16	1	0.4%	12	4.4%	94	34.7%	127	46.9%	37	13.7%
Câu 17	1	0.4%	19	7.0%	77	28.4%	131	48.3%	43	15.9%
<b>Tổng</b>	<b>9</b>	<b>0.83%</b>	<b>53</b>	<b>4.89%</b>	<b>369</b>	<b>34.04%</b>	<b>499</b>	<b>46.03%</b>	<b>154</b>	<b>14.21%</b>



## PHỤ LỤC 7

### TỶ LỆ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHÁT TRIỂN VÀ TIẾN BỘ CỦA SINH VIÊN

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 485/BC-ĐHNV ngày 27 tháng 3 năm 2020  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nội vụ Hà Nội)

Thang đo	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Bình thường		Hài lòng		Rất hài lòng	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Khoa Hành chính học</b>										
Câu 18	0	0.00%	9	3.78%	83	34.87%	113	47.48%	33	13.87%
Câu 19	0	0.00%	11	4.62%	73	30.67%	122	51.26%	32	13.45%
Câu 20	0	0.00%	5	2.10%	80	33.61%	122	51.26%	31	13.03%
Câu 21	2	0.84%	11	4.62%	65	27.31%	123	51.68%	37	15.55%
Câu 22	1	0.42%	1	0.42%	42	17.65%	120	50.42%	74	31.09%
<b>Tổng</b>	<b>3</b>	<b>0.25%</b>	<b>37</b>	<b>3.11%</b>	<b>343</b>	<b>28.82%</b>	<b>600</b>	<b>50.42%</b>	<b>207</b>	<b>17.39%</b>
<b>Khoa Quản trị nhân lực</b>										
Câu 18	1	0.4%	11	4.1%	108	40.3%	116	43.3%	32	11.9%
Câu 19	0	0.0%	15	5.6%	90	33.7%	126	47.2%	36	13.5%
Câu 20	0	0.0%	10	3.7%	102	38.2%	126	47.2%	29	10.9%
Câu 21	0	0.0%	11	4.1%	92	34.3%	129	48.1%	36	13.4%
Câu 22	0	0.0%	2	0.7%	47	17.5%	125	46.6%	94	35.1%
<b>Tổng</b>	<b>1</b>	<b>0.07%</b>	<b>49</b>	<b>3.66%</b>	<b>439</b>	<b>32.81%</b>	<b>622</b>	<b>46.49%</b>	<b>227</b>	<b>16.96%</b>
<b>Khoa Quản trị văn phòng</b>										
Câu 18	2	0.7%	10	3.7%	113	41.7%	115	42.4%	31	11.4%
Câu 19	0	0.0%	10	3.7%	103	38.0%	128	47.2%	30	11.1%
Câu 20	0	0.0%	7	2.6%	101	37.3%	131	48.3%	32	11.8%
Câu 21	0	0.0%	6	2.2%	77	28.4%	145	53.5%	43	15.9%
Câu 22	0	0.0%	2	0.7%	47	17.3%	138	50.9%	84	31.0%
<b>Tổng</b>	<b>2</b>	<b>0.15%</b>	<b>35</b>	<b>2.58%</b>	<b>441</b>	<b>32.55%</b>	<b>657</b>	<b>48.49%</b>	<b>220</b>	<b>16.24%</b>