



**BỘ CÔNG THƯƠNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI**



**BÁO CÁO PHÂN TÍCH KẾT QUẢ THĂM DÒ MỨC ĐỘ  
HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CÔNG  
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI**



**NĂM 2019**

## MỤC LỤC

CHƯƠNG 1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN .....	1
1.1. Mục tiêu .....	1
1.1.1 Mục tiêu chung .....	1
1.1.2 Mục tiêu cụ thể.....	1
1.2. Nội dung .....	2
1.3. Mẫu khảo sát .....	2
1.4. Phương pháp thực hiện .....	3
1.5. Tổ chức triển khai.....	4
CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI .....	5
2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát.....	5
2.1.1. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính.....	5
2.1.2. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo hệ đào tạo.....	5
2.1.3. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo đơn vị đào tạo .....	6
2.1.4. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo năm học.....	7
2.1.5. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo dân tộc.....	7
2.2. Nội dung khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công.....	8
2.3. Kết quả khảo sát.....	9
2.3.1. Điểm hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công .....	9
2.3.1.1. Điểm hài lòng của sinh viên đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục .....	9
2.3.1.2. Điểm hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo .....	14
2.3.1.3. Điểm hài lòng của sinh viên đối với môi trường đào tạo.....	19
2.3.1.4. Điểm hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giáo dục.....	24
2.3.1.5. Điểm hài lòng của sinh viên đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên .....	28
2.3.2. Tỷ lệ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công.....	33
2.3.3. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi .....	38
2.3.4. Các ý kiến đề xuất của sinh viên .....	40
CHƯƠNG 3. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG.....	44
3.1. Đánh giá chung .....	44
3.2. Các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên với dịch vụ giáo dục của nhà trường .....	45
3.2.1. Giải pháp nâng cao tiếp cận giáo dục.....	45
3.2.2. Giải pháp nâng cao Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học.....	45
3.2.3. Giải pháp nâng cao môi trường giáo dục.....	47
3.2.4. Giải pháp nâng cao chất lượng Hoạt động giáo dục .....	47
3.2.5. Giải pháp nâng cao kết quả học tập.....	48
3.3. Kết luận .....	49
PHỤ LỤC: PHIẾU KHẢO SÁT .....	50

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

## 1.1. Mục tiêu

### 1.1.1 Mục tiêu chung

Căn cứ 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. Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công lập thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của những đối tượng trực tiếp thụ hưởng những dịch vụ này. Kết quả khảo sát là cơ sở để các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người dân để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân và đảm bảo sự hài lòng của người dân với chất lượng dịch vụ giáo dục công.

Mục tiêu báo cáo này nhằm tóm tắt kết quả khảo sát, thu thập các ý kiến đánh giá của sinh viên về các dịch vụ đào tạo do trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội cung cấp. Báo cáo về mức độ hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ đào tạo của nhà trường sẽ là cơ sở để triển khai các hoạt động cải tiến thích hợp qua đó nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ của nhà trường.

### 1.1.2 Mục tiêu cụ thể

Các mục tiêu cụ thể bao gồm:

- Xác định được mức độ hài lòng đối với cách thức cung ứng dịch vụ.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với các điều kiện cung ứng dịch vụ.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với môi trường giáo dục.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với chất lượng của dịch vụ (sự phát triển về thể lực, trí lực, khả năng thích ứng, tìm việc làm... của người học).
- Công bố mức độ hài lòng của người dân đối với từng bậc học, cấp học.
- Kiến nghị với các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục một số biện pháp cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ, các điều kiện cung ứng cũng như cách thức cung ứng dịch vụ giáo dục công.

## 1.2. Nội dung

Nội dung khảo sát được chia thành 7 phần chính, bao gồm:

- A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục công: Thu thập mức độ hài lòng của sinh viên về việc cung cấp thông tin tuyển sinh
- B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học
- C. Môi trường giáo dục
- D. Hoạt động giáo dục (Phiếu P1 gọi là “Hoạt động chăm sóc – Giáo dục trẻ”);
- 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, sử dụng thang đo Likert 5 mức độ từ rất không hài lòng (1) đến rất hài lòng (5). Phần F đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công sử dụng % mức độ hài lòng của người học với từ 0% đến 100% hoặc có thể trên 100% nếu nhà trường phục vụ tốt vượt quá sự mong đợi của bản thân người được khảo sát. Phần G để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục dựa trên các câu hỏi mở về các dịch vụ khác nhau để đối tượng khảo sát tự ý đề xuất.

## 1.3. Mẫu khảo sát

Đối tượng khảo sát bao gồm tất cả sinh viên Đại học đang theo học tại trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội.

Thời gian khảo sát được tiến hành online từ ngày 1/12/2019 đến 31/12 năm 2020. Cỡ mẫu gồm 17434 sinh viên tham gia khảo sát trên tổng thể 29826 sinh viên trong toàn trường.

Sau khi rà soát và loại bỏ các phiếu trả lời không hợp lệ, cỡ mẫu đưa vào phân tích là 17.386 quan sát.

Theo công thức xác định cỡ mẫu:

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

Trong đó,  $n$  là tổng số người tham gia khảo sát (cỡ mẫu);  $N$  là tổng số sinh viên trong toàn trường (tổng thể);  $e$  là sai số cho phép (5%). Bảng 1.1 thống kê cỡ mẫu khảo sát so với tổng thể::

**Bảng 1.1. Cỡ mẫu khảo sát trong tổng thể**

<b>TT</b>	<b>Khoa</b>	<b>Tổng thể</b>	<b>Cỡ mẫu</b>	<b>Tỉ lệ (%)</b>
1	Khoa Cơ khí	3587	3430	95.62
2	Khoa Kế toán Kiểm toán	3798	3126	82.31
3	Khoa Công nghệ Thông tin	3869	2489	64.33
4	Khoa Du lịch	1693	1556	91.91
5	Khoa Điện	4257	1459	34.27
6	Khoa Quản lý Kinh doanh	4235	1435	33.88
7	Khoa Công nghệ May	1446	1334	92.25
8	Khoa Điện tử	2869	982	34.23
9	Khoa Công nghệ Ô tô	1997	687	34.40
10	Khoa Công nghệ Hóa	968	209	21.59
11	Khoa Ngoại ngữ	1107	178	16.08
12	Trung tâm Việt Nhật	1827	350	19.16
13	Trung tâm Cơ khí	625	151	24.16
	Tổng số	29826	17386	58.29

Với cỡ mẫu  $n = 17386$  sinh viên thì:  $e = \text{SQRT}((N-n)/n*N) = 0,0049$ . Hơn nữa, theo Hair và cộng sự (2006), cỡ mẫu tối thiểu dùng để phân tích nhân tố khám phá trong các nghiên cứu thực nghiệm thì: tỉ lệ số phiếu khảo sát hợp lệ cho một biến quan sát (một câu hỏi) là 5:1. Do đó để đảm bảo kích thước mẫu tối thiểu cho việc đo lường mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công tại trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội thì số phiếu hợp lệ cần là:  $5*22=110$  (Phiếu hợp lệ). Căn cứ vào số liệu thống kê trong Bảng 1.1 thì số lượng phiếu khảo sát hợp lệ ở tất cả các Khoa và Trung tâm đều lớn hơn so với kích thước mẫu tối thiểu.

Như vậy, cỡ mẫu trong nghiên cứu đảm bảo rất tốt điều kiện về sai số và kích thước mẫu tối thiểu, cho phép phản ánh tốt mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công của tổng thể.

#### **1.4. Phương pháp thực hiện**

Khảo sát lấy ý kiến của các sinh viên đang học tập tại 13 Khoa và Trung tâm đào tạo tại trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội. Hoạt động lấy ý kiến được thực hiện trực tuyến thông qua cổng sinh viên <http://sv.dhcnhn.vn> và ứng dụng trên thiết bị di

động MyHau của nhà trường.

Phiếu khảo sát sử dụng mẫu phiếu do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành trong 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.

#### **1.5. Tổ chức triển khai**

Thời gian triển khai thu thập dữ liệu: Từ 28/11/2019 đến 19/12/2019.

## CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

### 2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Để đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, nhóm chuyên gia phân tích đã tiến hành khảo sát với 17.386 (mười bảy nghìn ba trăm tám mươi sáu) sinh viên đại học đang theo học tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Thông tin về đối tượng khảo sát được thể hiện trong các bảng số liệu 2.1 đến 2.3. Cụ thể:

#### 2.1.1. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính

Bảng 2.1. cho chúng ta thấy, tổng số sinh viên hệ tham gia khảo sát để đo lường mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội là tương đối lớn, với số lượng gồm 17.386 sinh viên đến từ 51/63 tỉnh thành trong cả nước; trong đó có 9930 sinh viên nam (chiếm tỉ lệ 51,7%) và số sinh viên nữ là 7456 sinh viên (chiếm tỉ lệ 42,9%)

*Bảng 2.1: Thống kê đối tượng khảo sát theo giới tính*

Giới tính	Số lượng	Phần trăm	Valid Percent	Phần trăm tích lũy
Nam	9930	57.1	57.1	57.1
Nữ	7456	42.9	42.9	100.0
Tổng số	17386	100.0	100.0	

#### 2.1.2. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo hệ đào tạo

Tại trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội sinh viên hệ Cao Đẳng tập trung chủ yếu ở các Trung tâm đào tạo gồm: Trung tâm Cơ Khí và Trung tâm Việt Nhật. Để phân tích đánh giá, so sánh được chính xác sự khác biệt về mức độ hài lòng giữa sinh viên hệ Đại học với sinh viên hệ Cao Đẳng, nhóm chuyên gia đã tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên hệ đại học ở các Khoa trong mối tương quan với sự hài lòng của sinh viên hệ Cao Đẳng ở hai Trung tâm đào tạo của Nhà trường đó là Trung tâm Cơ Khí và Trung tâm Việt Nhật. Cơ cấu đối tượng Khảo sát theo hệ đào tạo được thể hiện ở bảng 2.2.

*Bảng 2.2: Thống kê đối tượng khảo sát theo hệ đào tạo*

<b>Hệ đào tạo</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Phần trăm</b>	<b>Phần trăm tích lũy</b>
Sinh viên đại học	16885	97.1	97.1
Sinh viên cao đẳng	501	2.110	100.0
Tổng số	17386	100.0	

Bảng 2.5 cho thấy, số lượng sinh viên tham gia khảo sát chủ yếu là các sinh viên hệ đại học (97,1%), trong khi số sinh viên hệ cao đẳng chiếm tỉ trọng rất nhỏ (2,9%). Điều này là hoàn toàn phù hợp với cơ cấu đào tạo hiện tại và định hướng đào tạo sinh viên của nhà Trường.

### **2.1.3. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo đơn vị đào tạo**

Việc đo lường và đánh giá mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục được nhóm chuyên gia tiến hành khảo sát một cách sâu rộng trong toàn trường với tất cả 13 Khoa và Trung tâm có dịch vụ đào tạo trực tiếp.

Bảng 2.2 cho thấy cơ cấu đo lường mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo được thực hiện tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội chiếm tỉ trọng chủ yếu tại Khoa đào tạo và ít hơn ở các trung tâm có dịch vụ đào tạo. Cụ thể, khoa Cơ khí chiếm tỉ trọng 19,7%, tương ứng với 3430 sinh viên; Khoa Kế toán Kiểm toán chiếm tỉ trọng 18%, tương ứng với 3126 sinh viên; Khoa Công nghệ Thông tin chiếm tỉ trọng 18,3%, tương ứng với 2489 sinh viên... 2 đơn vị đào tạo trình độ Cao Đẳng là Trung tâm Việt Nhật là 2% tương ứng với 350 sinh viên, và Trung tâm Cơ khí là 0,9 % tương ứng với 151 sinh viên. Để thấy chi tiết hơn cơ cấu sinh viên của các Khoa và Trung tâm tham gia khảo sát mức độ hài lòng đối với dịch vụ đào tạo, chúng ta theo dõi trong Bảng 2.3.

*Bảng 2.3: Thống kê đối tượng khảo sát theo đơn vị đào tạo*

<b>TT</b>	<b>Khoa</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Phần trăm</b>	<b>Phần trăm tích lũy</b>
1	Khoa Cơ khí	3430	19.7	19.73
2	Khoa Kế toán Kiểm toán	3126	18.0	37.71
3	Khoa Công nghệ Thông tin	2489	14.3	52.02
4	Khoa Du lịch	1556	8.9	60.97
5	Khoa Điện	1459	8.4	69.37



<b>TT</b>	<b>Khoa</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Phần trăm</b>	<b>Phần trăm tích lũy</b>
6	Khoa Quản lý Kinh doanh	1435	8.3	77.62
7	Khoa Công nghệ May	1334	7.7	85.29
8	Khoa Điện tử	982	5.6	90.94
9	Khoa Công nghệ Ô tô	687	4.0	94.89
10	Khoa Công nghệ Hóa	209	1.2	96.09
11	Khoa Ngoại ngữ	178	1.0	97.12
12	Trung tâm Việt Nhật	350	2.0	99.13
13	Trung tâm Cơ khí	151	.9	100.00
	<b>Tổng số</b>	<b>17386</b>	<b>100.0</b>	

#### **2.1.4. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo năm học**

Nhóm chuyên gia tiến hành khảo sát để đo lường mức độ hài lòng của sinh viên đối với tất cả các sinh viên đang theo học từ năm 1 đến năm 6 tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Trong số 17386 sinh viên thì sinh viên năm 1 chiếm tỉ trọng lớn nhất với 5136 sinh viên (chiếm tỉ trọng 29,5%) và sinh viên những năm cuối chiếm tỉ trọng ít nhất, cụ thể sinh viên năm thứ 6 là 35 sinh viên (chiếm tỉ trọng 0,2%). Số liệu chi tiết được thể hiện trong hình 2.3.

*Bảng 2.3: Thống kê đối tượng khảo sát theo năm học*

<b>Sinh viên</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Phần trăm</b>	<b>Phần trăm tích lũy</b>
Sinh viên năm 1	5136	29.5	29.5
Sinh viên năm 2	4432	25.5	55.0
Sinh viên năm 3	4348	25.0	80.0
Sinh viên năm 4	3064	17.6	97.7
Sinh viên năm 5	371	2.1	99.8
Sinh viên năm 6	35	.2	100.0
<b>Tổng số</b>	<b>17386</b>	<b>100.0</b>	

#### **2.1.5. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo dân tộc**

Bảng 2.4 cho thấy có tổng số 17386 sinh viên tham gia khảo sát đến từ 24 dân tộc khác nhau trên cả nước. Trong số đó các em sinh viên là dân tộc Kinh chiếm đại

đa số, với tỉ trọng rất lớn là 96,18%. Các sinh viên là người dân tộc khác chiếm tỉ trọng rất thấp chưa đến 1%.

*Bảng 2.4: Thống kê đối tượng khảo sát theo dân tộc*

Số tt	Dân tộc	Số lượng	Phần trăm
1	Bồ Y	1	0.01
2	Chăm (Chàm)	1	0.01
3	Dao	19	0.11
4	Ê- đê	1	0.01
5	Giáy	3	0.02
6	Hà Nhì	1	0.01
7	H'Mông (Mèo)	7	0.04
8	Hoa	5	0.03
9	Hrê	1	0.01
10	Khơ-Me	1	0.01
11	Kinh	16721	96.18
12	Lào	5	0.03
13	Mường	164	0.94
14	Ngái	1	0.01
15	Nùng	94	0.54
16	Phù Lá	1	0.01
17	Sán Chay (Cao Lan - Sán Chỉ)	19	0.11
18	Sán Dìu	33	0.19
19	Tày	165	0.95
20	Thái	32	0.18
21	Thổ	3	0.02
22	Xơ – Đăng	1	0.01
23	Xtiêng	1	0.01
24	Khác (không xác định)	106	0.60
<b>Tổng</b>		<b>17386</b>	<b>100.00</b>

## **2.2. Nội dung khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công**

Như đã trình bày trong Chương 1, để đo lường thực trạng mức độ hài lòng của

sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công, nhóm chuyên gia đã tiến hành khảo sát và phân tích sự hài lòng của sinh viên trên 6 lĩnh vực/ khía cạnh cụ thể sau:

- (1) Cách tiếp cận dịch vụ giáo dục của cơ sở đào tạo.
- (2) Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo.
- (3) Môi trường đào tạo tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.
- (4) Hoạt động giáo dục tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.
- (5) Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên.
- (6) Đánh giá chung về sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ đào tạo so với kỳ vọng của họ.

Do mức độ phân tán của số liệu theo dân tộc, nhiều dân tộc chỉ có 1 sinh viên theo học, do đó việc đo lường mức độ hài lòng của sinh viên theo dân tộc sẽ không đảm bảo tính đại diện và đảm bảo độ tin cậy. Bên cạnh đó, do số lượng sinh viên hệ Cao Đẳng hoàn toàn tập trung ở 2 Trung tâm Đào tạo là Trung tâm Cơ khí và Trung tâm Việt Nhật, nên việc đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên hệ Cao đẳng đối với dịch vụ giáo dục công sẽ được thể hiện trong các phân tích về mức độ hài lòng của nhóm sinh viên này theo Khoa và Trung tâm đào tạo. Do đó nghiên cứu này chỉ tập trung đo lường và phân tích mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công theo giới tính, Khoa và Trung tâm đào tạo, và theo số năm sinh viên học tập tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

### **2.3. Kết quả khảo sát**

#### ***2.3.1. Điểm hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công***

Để đánh giá được điểm hài lòng của sinh viên một cách chi tiết theo 6 lĩnh vực đề cập ở trên, nhóm chuyên gia đã sử dụng kỹ thuật phân tích bảng chéo (Crosstabulation) trong SPSS để đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với từng lĩnh vực cụ thể trong mối quan hệ với các đặc điểm về giới tính, Khoa và số năm học của sinh viên.

##### ***2.3.1.1. Điểm hài lòng của sinh viên đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục***

Bảng 2.5 cho thấy điểm hài lòng chung của sinh viên đối với cách tiếp cận giáo dục cận giáo dục là 4,07 đã khẳng định rằng, về cơ bản sinh viên trường Đại học

Công nghiệp Hà Nội hài lòng ở mức tương đối cao đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục của nhà trường. Các hoạt động cung cấp thông tin và thủ tục nhập học của nhà trường đã mang lại sự hài lòng cao nhất đối với sinh viên. Điều này đã phản ánh khách quan và chính xác kết quả những hoạt động nhà trường triển khai như Áp dụng hệ thống Đại học Điện tử cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin tới sinh viên qua internet và di động; Triển khai nhập học online và tổ chức ngày hội nhập học với nhiều hoạt động thu hút, hấp dẫn đối với sinh viên và phụ huynh.

*Bảng 2.5: Thống kê mức độ hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục*

Các tiêu chí	Cung cấp thông tin	Thủ tục nhập học	Học phí và những đóng góp	Chính sách nhà nước hỗ trợ	Điểm hài lòng chung
Điểm TB	4.25	4.23	3.78	4.05	4.0759
Điểm thấp nhất	1	1	1	1	1.00
Điểm cao nhất	5	5	5	5	5.00
Tổng số điểm	73861	73460	65697	70435	292153

Tuy nhiên kết quả phân tích cũng cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên về học phí và những khoản đóng góp theo quy định của nhà trường ở mức thấp nhất so với các nội dung khác trong mục này (điểm hài lòng là 3,78), một trong số những ý kiến mà sinh viên đưa ra đó là khoảng thời gian nhà trường dành cho sinh viên đóng học phí chưa đủ dài để sinh viên có thời gian chuẩn bị và đóng được học phí theo quy định.

#### **a. Điểm hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo giới tính**

Bảng 2.6 cho thấy điểm hài lòng của sinh viên đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo giới tính. Kết quả phân tích chỉ ra rằng, điểm hài lòng chung đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục của sinh viên nam (4.16) có xu hướng cao hơn so với sinh viên nữ (3,96).

Bảng 2.6: Điểm hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo giới tính

Tiêu chí	Tổng điểm		Điểm hài lòng chung	
	Nam (9930)	Nữ (7456)	Nam	Nữ
Cung cấp thông tin	42600	31261	4.29	4.19
Thủ tục nhập học	42514	30946	4.28	4.15
Học phí và những đóng góp	38920	26777	3.92	3.59
Chính sách nhà nước hỗ trợ	41217	29218	4.15	3.92
Tổng số	165251	126902	4.16	3.96

Kết quả phân tích hàm ý rằng sự hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo giới tính là có sự khác nhau giữa Nam và Nữ do đó, để tăng sự hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục thì trường Đại học Công nghiệp Hà Nội cần nghiên cứu đưa ra những cách tiếp cận khác nhau cho phù hợp với đặc điểm giới tính của người học, đặc biệt là cách tiếp cận với sinh viên nữ.

#### **b. Điểm hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo đơn vị đào tạo**

Bảng 2.7 cho thấy điểm hài lòng của sinh viên đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo Khoa. Kết quả phân tích chỉ ra rằng, điểm hài lòng chung của sinh viên là khác nhau đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục của các Khoa, Trung tâm đào tạo khác nhau.

Cụ thể bảng 2.7 cho thấy điểm hài lòng của sinh viên ở các Khoa thuộc lĩnh vực kỹ thuật có xu hướng cao hơn so với các khoa thuộc lĩnh vực ngoại ngữ, kinh tế xã hội. Đặc biệt, kết quả phân tích chỉ ra rằng, cách tiếp cận dịch vụ giáo dục của 2 đơn vị đào tạo bậc Cao đẳng là Trung tâm Cơ khí và Trung tâm Việt Nhật mang lại sự hài lòng cho sinh viên ở mức độ cao hơn các đơn vị khác với số điểm lần lượt là 4,49 điểm và 4,44 điểm; Ở chiều ngược lại cách tiếp cận dịch vụ giáo dục ở Khoa Ngoại ngữ được sinh viên đánh giá ở mức thấp hơn với điểm hài lòng bình quân của sinh viên khoa Ngoại ngữ ở mức 3,71 điểm.

Bảng 2.7: Điểm hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo đơn vị đào tạo

TT	Khoa	Số lượng	Cung cấp thông tin	Thủ tục nhập học	Học phí và những đóng góp	Chính sách hỗ trợ	Tổng điểm	Điểm hài lòng chung
1	Khoa Cơ khí	3430	14811	14819	13497	14426	57553	4.19
2	Khoa Kế toán Kiểm toán	3126	13007	12902	11301	12152	49362	3.95
3	Khoa Công nghệ Thông tin	2489	10519	10444	9400	10054	40417	4.06
4	Khoa Du lịch	1556	6540	6492	5646	6199	24877	4.00
5	Khoa Điện	1459	6253	6250	5713	6043	24259	4.16
6	Khoa Quản lý Kinh doanh	1435	5970	5887	5117	5593	22567	3.93
7	Khoa Công nghệ May	1334	5688	5655	4913	5384	21640	4.06
8	Khoa Điện tử	982	4282	4271	3886	4055	16494	4.20
9	Khoa Công nghệ Ô tô	687	2938	2914	2700	2838	11390	4.14
10	Khoa Công nghệ Hóa	209	869	862	771	821	3323	3.97
11	Khoa Ngoại ngữ	178	724	706	565	649	2644	3.71
12	Trung tâm Việt Nhật	350	1578	1579	1518	1543	6218	4.44
13	Trung tâm Cơ khí	151	682	679	670	678	2709	4.49

Kết quả phân tích này cho thấy các Khoa thuộc lĩnh vực Kinh tế xã hội và đặc biệt là Ngoại ngữ cần có những giải pháp tiếp cận giáo dục hiệu quả hơn để mang lại sự hài lòng cao hơn cho sinh viên. Đồng thời các đơn vị thuộc khối kỹ thuật, đặc biệt là Trung tâm Việt Nhật và Trung tâm Cơ khí nên có những trao đổi, chia sẻ về các

cách tiếp cận giáo dục cụ thể mà họ đang áp dụng để giúp nhân rộng cách làm qua đó giúp tăng mức độ thỏa mãn, hài lòng của sinh viên toàn trường.

### **c. Điểm hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo thời gian học tập của sinh viên**

Để đánh giá chi tiết hơn và trả lời rõ ràng hơn cho câu hỏi: liệu thời gian học tập của sinh viên có ảnh hưởng đến sự hài lòng của họ đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục hay không, nhóm chuyên gia tiếp tục phân tích mức độ hài lòng trong mối tương quan với số năm sinh viên đã học tập tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội (bảng 2.8)

Kết quả phân tích trong bảng 2.8 cho thấy, sự hài lòng của sinh viên đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục của trường Đại học Công nghiệp Hà Nội có xu hướng tăng lên theo thời gian học tập của sinh viên qua các năm. Cụ thể:

Đối với sinh viên năm thứ Nhất, điểm hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội ở mức 4.03 điểm, tuy nhiên số điểm này đã tăng lên thành 4,08 và 4,13 điểm đối với sinh viên năm thứ 2 và sinh viên năm thứ 3. Điều này thể hiện rằng cách tiếp cận dịch vụ giáo dục của trường Đại học Công nghiệp Hà Nội có xu hướng tăng lên theo thời gian sinh viên học tập tại trường.

*Bảng 2.8: Điểm hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo thời gian học tập của sinh viên*

<b>TT</b>	<b>Thời gian học tập</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Cung cấp thông tin</b>	<b>Thu tục nhập học</b>	<b>Học phí và những đóng góp</b>	<b>Chính sách hỗ trợ</b>	<b>Tổng điểm</b>	<b>Điểm hài lòng chung</b>
1	Sinh viên năm 1	5136	21614	21664	18820	20780	82878	4.03
2	Sinh viên năm 2	4432	18916	18782	16689	17873	72260	4.08
3	Sinh viên năm 3	4348	18679	18542	16830	17857	71908	4.13

TT	Thời gian học tập	Số lượng	Cung cấp thông tin	Thu tục nhập học	Học phí và những đóng góp	Chính sách hỗ trợ	Tổng điểm	Điểm hài lòng chung
4	Sinh viên năm 4	3064	12963	12796	11744	12283	49786	4.06
5	Sinh viên năm 5	371	1546	1536	1483	1505	6070	4.09
6	Sinh viên năm 6	35	143	140	131	137	551	3.94

Kết quả phân tích ở bảng 2.7 cũng chỉ ra rằng, đối với sinh viên năm cuối mức độ hài lòng có xu hướng giảm dù vẫn ở mức cao. Điều này có thể xuất phát từ những lo lắng về tương lai sau khi tốt nghiệp hoặc những vấn đề sinh viên gặp phải khi tiếp cận với thực tế qua quá trình thực tập tốt nghiệp, tìm kiếm việc làm. Đối với sinh viên năm thứ 6 số điểm hài lòng lúc này ở mức 3,94, kết quả này có thể cho thấy rằng, những sinh viên chưa tốt nghiệp sau một thời gian dài, dễ có tâm lý buồn chán và sự hài lòng vì thế cũng giảm xuống. Do đó nhà trường cần có những chính sách biện pháp, tư vấn hỗ trợ nhiều hơn nữa để giúp các em sinh viên có thể ra trường đúng hạn, đặc biệt đối với những sinh viên quá hạn thì cần có chế độ theo dõi và hướng dẫn riêng, để các em cảm thấy được quan tâm và có động lực hơn trong học tập và ra trường.

#### 2.3.1.2. Điểm hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo

Bảng 2.9 đã phản ánh sự hài lòng chung của sinh viên đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội là tương đối cao với điểm hài lòng chung là 4,06.

Kết quả phân tích ở bảng 2.9 cho thấy sinh viên Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội đánh giá cao hệ thống công nghệ thông tin (Phần mềm, máy tính, mạng internet...) và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo. Thực tế trong thời gian qua, trường Đại học Công nghiệp Hà Nội cũng đã làm rất tốt công tác này. Ban lãnh đạo nhà trường rất quan tâm đến việc đầu tư và trang bị đầy đủ cơ sở vật chất nhằm tạo



điều kiện thuận lợi cho quá trình giảng dạy của giảng viên và việc học tập của sinh viên, hệ thống internet được đảm bảo thường xuyên và thông suốt, thiết bị phát Wifi được phủ kín khuôn viên của trường, bên cạnh đó hệ thống điện chiếu sáng cho lớp học, khu vui chơi cho sinh viên cũng rất được nhà trường quan tâm phát triển.

*Bảng 2.9: Thống kê mức độ hài lòng đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo*

Các tiêu chí	Phòng học, giảng đường	Hệ thống công nghệ thông tin	Thư viện	Khu ký túc xá	Điểm hài lòng chung
Điểm trung bình	4.04	4.10	4.09	4.02	4.06
Điểm thấp nhất	1	1	1	1	1.00
Điểm cao nhất	5	5	5	5	5.00
Tổng số	70257	71232	71140	69962	282591

**a. Điểm hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo theo giới tính**

Bảng 2.10 cho thấy điểm hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo. Kết quả phân tích chỉ ra rằng, điểm hài lòng chung đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo của sinh viên nam (4.16) có xu hướng cao hơn so với sinh viên nữ (3,96).

*Bảng 2.10: Điểm hài lòng đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo theo giới tính*

Tiêu chí	Tổng điểm		Điểm hài lòng chung	
	Nam (9930)	Nữ (7456)	Nam	Nữ
Phòng học, giảng đường	40850	29407	4.11	3.94
Hệ thống công nghệ thông tin	41260	29972	4.16	4.02
Thư viện	41500	29640	4.18	3.98
Khu ký túc xá	40446	29516	4.07	3.96
Tổng số	164056	118535	4.13	3.97

Kết quả phân tích hàm ý rằng sự hài lòng đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo theo giới tính là có sự khác nhau giữa sinh viên Nam và sinh viên Nữ. Vì thế, để tăng sự hài lòng đối với cơ sở vật chất theo giới tính và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo thì trường Đại học Công nghiệp nói riêng và các cơ sở giáo dục nói chung nên tìm hiểu chi tiết hơn nhu cầu của các sinh viên nữ, để có thể trang bị cơ sở vật chất và các trang thiết bị phù hợp hơn với đặc điểm giới tính nữ để tăng mức hài chung của sinh viên.

**b. Điểm hài lòng đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo theo đơn vị đào tạo.**

Bảng 2.11 cho thấy điểm hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo theo Khoa. Kết quả phân tích chỉ ra rằng, điểm hài lòng chung của sinh viên là khác nhau đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục các Khoa, Trung tâm đào tạo khác nhau.

*Bảng 2.11: Điểm hài lòng đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo theo đơn vị đào tạo*

TT	Khoa	Số lượng	Phòng học, giảng đường	Hệ thống công nghệ thông tin	Thư viện	Khu ký túc xá	Tổng điểm	Điểm hài lòng chung
1	Khoa Cơ khí	3430	14342	14389	14377	14053	57161	4.17
2	Khoa Kế toán Kiểm toán	3126	12400	12551	12432	12356	49739	3.98
3	Khoa Công nghệ Thông tin	2489	9845	10119	10132	9865	39961	4.01
4	Khoa Du lịch	1556	6178	6340	6189	6184	24891	4.00
5	Khoa Điện	1459	5921	6057	6149	5972	24099	4.13
6	Khoa Quản	1435	5731	5739	5681	5568	22719	3.96

TT	Khoa	Số lượng	Phòng học, giảng đường	Hệ thống công nghệ thông tin	Thư viện	Khu ký túc xá	Tổng điểm	Điểm hài lòng chung
	ly Kinh doanh							
7	Khoa Công nghệ May	1334	5229	5379	5442	5486	21536	4.04
8	Khoa Điện tử	982	4015	4083	4106	3996	16200	4.12
9	Khoa Công nghệ Ô tô	687	2867	2825	2885	2819	11396	4.15
10	Khoa Công nghệ Hóa	209	870	851	821	823	3365	4.03
11	Khoa Ngoại ngữ	178	639	662	684	659	2644	3.71
12	Trung tâm Việt Nhật	350	1548	1559	1567	1516	6190	4.42
13	Trung tâm Cơ khí	151	672	678	675	665	2690	4.45

Cụ thể Bảng 2.11 cho thấy điểm hài lòng của sinh viên ở các Khoa thuộc lĩnh vực kỹ thuật có xu hướng cao hơn so với các khoa thuộc lĩnh vực kinh tế xã hội. Bảng 2.11 chỉ ra rằng, cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo của Trung tâm Cơ khí và Trung tâm Việt Nhật nhận được sự hài lòng nhiều so với các đơn vị khác, ở mức độ rất cao với số điểm lần lượt là 4,45 điểm và 4,42 điểm; trong khi đó cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo ở Khoa Ngoại ngữ làm cho sinh viên chưa thực sự cảm thấy hài lòng ở mức cao, số điểm chỉ đạt 3,71 điểm.

Kết quả phân tích này hàm ý rằng, các Khoa thuộc lĩnh vực Kinh tế xã hội và đặc biệt là Ngoại ngữ cần có lộ trình và giải pháp để tăng cường cơ sở vật chất và

trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo, đặc biệt trong công tác đào tạo và giảng dạy ngoại ngữ để các em có đầy đủ trang thiết bị kỹ thuật hiện đại và phù hợp, giúp các em thuận tiện và dễ dàng trong học tập, từ đó mang lại sự hài lòng cao hơn cho sinh viên.

**c. Điểm hài lòng đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo theo thời gian học tập của sinh viên**

Kết quả phân tích trong bảng 2.12 cho thấy, sự hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo của trường Đại học Công nghiệp Hà Nội có xu hướng tăng lên theo thời gian. Cụ thể đối với sinh viên năm 1 thì điểm hài lòng đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo chỉ là 4.06 điểm, tuy nhiên số điểm đã tăng lên thành 4,12 điểm đối với sinh viên năm thứ 3. Tuy nhiên đối với sinh viên năm thứ 4 và năm thứ 6 thì sự hài lòng của sinh viên lại giảm xuống chỉ còn 3,99 và 3,95 điểm.

*Bảng 2.12: Điểm hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo thời gian học tập của sinh viên*

TT	Thời gian học tập	Số lượng	Phòng học, giảng đường	Hệ thống công nghệ thông tin	Thư viện	Khu ký túc xá	Tổng điểm	Điểm hài lòng chung
1	Sinh viên năm 1	5136	21259	21303	20587	20355	83504	4.06
2	Sinh viên năm 2	4432	17635	18107	18306	17825	71873	4.05
3	Sinh viên năm 3	4348	17683	17958	18181	17885	71707	4.12
4	Sinh viên năm 4	3064	12032	12217	12404	12263	48916	3.99
5	Sinh viên năm 5	371	1510	1511	1521	1496	6038	4.07
6	Sinh viên năm 6	35	138	136	141	138	553	3.95

Kết quả phân tích ở Bảng 2.12 cho thấy, mặc dù cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo của Trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội có xu hướng tốt hơn, tuy nhiên, cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo cần có sự điều chỉnh và linh hoạt hơn nhằm phục vụ tốt hơn và phù hợp hơn với nhu cầu đặc thù của các sinh viên năm cuối như thực hành, thực tập tốt nghiệp, bảo vệ luận văn, luận án...

### 2.3.1.3. Điểm hài lòng của sinh viên đối với môi trường đào tạo

Bảng 2.13 đã phản ánh sự hài lòng chung của sinh viên đối với môi trường đào tạo tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội là tương đối cao với điểm hài lòng chung là 4,11. Bảng 2.13 cho thấy sinh viên đánh giá cao đối với môi trường tự nhiên và cảnh quan của Trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội. Điểm hài lòng của sinh viên đối với tiêu chí này là cao nhất, đạt 4,16 điểm.

*Bảng 2.13: Thống kê mức độ hài lòng đối với môi trường đào tạo*

Các tiêu chí	Chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi	Mối quan hệ tích cực giữa các sinh viên	Giảng viên tận tâm và nhiệt tình	Môi trường tự nhiên	Tính an toàn và lành mạnh	Điểm hài lòng chung
Điểm trung bình	3.99	4.15	4.10	4.16	4.16	4.11
Điểm thấp nhất	1	1	1	1	1	1.00
Điểm cao nhất	5	5	5	5	5	5.00
Tổng số điểm	69456	72106	71331	72293	72311	357497

Kết quả phân tích ở bảng 2.13 cũng cho thấy sinh viên Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội cảm thấy rất hài lòng đối với sự an toàn và lành mạnh trong môi trường giáo dục đào tạo của nhà trường (4,16 điểm). Đây chính là một trong những khía cạnh quan trọng giúp các em yên tâm và nỗ lực học tập để nâng cao kiến thức. Bên cạnh

đó mối quan hệ giữa các sinh viên và giữa sinh viên với giảng viên cũng rất tích cực và lành mạnh. Các em đã cảm nhận được sự tận tâm và nhiệt tình của giảng viên trong quá trình giảng dạy (điểm hài lòng 4,10). Dù điểm hài lòng của sinh viên đối với môi trường đào tạo của trường Đại học Công nghiệp Hà Nội ở mức cao, nhưng mức độ hài lòng của sinh viên đối với việc tiếp nhận ý kiến và phản hồi không cao như các tiêu chí khác trong nhóm. Mặc dù Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội đã quan tâm đến việc tạo các kênh liên lạc chặt chẽ, dân chủ và bình đẳng giữa sinh viên và nhà trường như: Hội nghị Lớp trưởng, cán bộ lớp với nhà trường được tổ chức định kỳ; Có giáo viên chủ nhiệm chuyên trách cho các lớp; có đội ngũ cố vấn học tập để giải đáp các ý kiến và trợ giúp các em trong quá trình học tập và gần đây đã thiết lập và đưa vào vận hành kênh trả lời sinh viên trực tuyến...tuy nhiên để làm tốt hơn nữa công tác này nhà trường cần có những cuộc thăm dò chi tiết hơn để hiểu rõ hơn nhu cầu của các em để có những giải pháp phù hợp.

#### **a. Điểm hài lòng của sinh viên đối với môi trường đào tạo theo giới tính**

Bảng 2.14 cho thấy điểm hài lòng của sinh viên đối với môi trường đào tạo theo giới tính. Kết quả phân tích chỉ ra rằng, điểm hài lòng chung đối với môi trường đào tạo của sinh viên nam (4.17) là cao hơn so với sinh viên nữ (4,03).

*Bảng 2.14: Điểm hài lòng đối với cơ sở vật chất theo giới tính*

Tiêu chí	Tổng điểm		Điểm hài lòng chung	
	Nam (9930)	Nữ (7456)	Nam	Nữ
Chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi	40400	29056	4.07	3.90
Mối quan tích cực giữa các sinh viên	41950	30156	4.22	4.04
Giảng viên tận tâm và nhiệt tình	41078	30253	4.14	4.06
Môi trường tự nhiên	41676	30617	4.20	4.11
Tính an toàn và lành mạnh	42010	30301	4.23	4.06
Tổng số	207114	150383	4.17	4.03

Kết quả phân tích trong Bảng 2.14 một lần nữa nhấn mạnh rằng luôn có sự khác biệt về sự hài lòng giữa Nam và Nữ trong hoạt động đào tạo giáo dục nói chung và môi trường đào tạo nói riêng. Do đó, để tăng sự hài lòng đối với môi trường đào tạo thì trường Đại học Công nghiệp Hà Nội cần quan tâm phát triển những cách tiếp

cận khác nhau nhằm tạo ra một môi trường đào tạo cho phù hợp với đặc điểm giới tính của người học.

### **b. Điểm hài lòng đối với môi trường đào tạo theo đơn vị đào tạo**

Bảng 2.15 cho thấy điểm hài lòng của sinh viên đối với môi trường đào tạo theo Khoa. Kết quả phân tích chỉ ra rằng, điểm hài lòng chung của sinh viên đối với môi trường đào tạo là khác nhau giữa các đơn vị đào tạo trong nhà trường.

*Bảng 2.15: Điểm hài lòng đối với môi trường đào tạo theo đơn vị đào tạo*

<b>TT</b>	<b>Khoa</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi</b>	<b>Mối quan tích cực giữa các sinh viên</b>	<b>Giảng viên tận tâm và nhiệt tình</b>	<b>Môi trường tự nhiên</b>	<b>Tính an toàn và lành mạnh</b>	<b>Tổng điểm</b>	<b>Điểm hài lòng chung</b>
1	Khoa Cơ khí	3430	14087	14592	14223	14500	14615	72017	4.20
2	Khoa KTKT	3126	12186	12571	12650	12798	12660	62865	4.02
3	Khoa CNTT	2489	9805	10228	9979	10214	10309	50535	4.06
4	Khoa DL	1556	6130	6439	6453	6437	6445	31904	4.10
5	Khoa Điện	1459	5933	6171	6028	6106	6168	30406	4.17
6	Khoa QLKD	1435	5533	5705	5766	5838	5770	28612	3.99
7	Khoa CN May	1334	5315	5523	5463	5564	5490	27355	4.10
8	Khoa ĐT	982	4034	4180	4155	4140	4168	20677	4.21
9	Khoa CN Ôtô	687	2769	2894	2804	2885	2879	14231	4.14

TT	Khoa	Số lượng	Chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi	Mối quan tích cực giữa các sinh viên	Giảng viên tận tâm và nhiệt tình	Môi trường tự nhiên	Tính an toàn và lành mạnh	Tổng điểm	Điểm hài lòng chung
10	Khoa CN Hóa	209	812	850	863	874	855	4254	4.07
11	Khoa Ngoại ngữ	178	648	703	718	695	708	3472	3.90
12	TT Việt Nhật	350	1540	1562	1554	1560	1557	7773	4.44
13	TT Cơ khí	151	664	688	675	682	687	3396	4.50

Cụ thể bảng 2.15 cho thấy điểm hài lòng của sinh viên ở các đơn vị đào tạo thuộc lĩnh vực kỹ thuật có xu hướng cao hơn so với các khoa thuộc lĩnh vực kinh tế xã hội. Đặc biệt, kết quả phân tích chỉ ra rằng, môi trường đào tạo của Trung tâm Cơ khí và Trung tâm Việt Nhật là rất tích cực, theo đó mang lại sự hài lòng cho sinh viên ở mức độ rất cao với số điểm lần lượt là 4,50 điểm và 4,44 điểm; trong khi đó môi trường đào tạo ở Khoa Ngoại ngữ chưa mang lại sự hài lòng cao cho sinh viên. Điểm hài lòng của sinh viên khoa Ngoại ngữ thấp hơn các Khoa và Trung tâm đào tạo, chỉ đạt 3,90 điểm.

Kết quả phân tích này hàm ý rằng, các đơn vị đào tạo thuộc lĩnh vực Kinh tế xã hội và đặc biệt là ngoại ngữ cần có những giải pháp và chính sách cụ thể nhằm cải thiện môi trường đào tạo hơn nữa để thực sự mang lại sự hài lòng cho sinh viên.

### **c. Điểm hài lòng đối với môi trường đào tạo theo thời gian học tập của sinh viên**

Để đánh giá chi tiết hơn và trả lời cho câu hỏi: liệu mức độ hài lòng của theo thời gian học tập của sinh viên đối với môi trường đào tạo có khác nhau không, nhóm chuyên gia tiếp tục phân tích mức độ hài lòng đối với môi trường đào tạo trong mỗi



tương quan với số năm sinh viên đã học tập tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội (bảng 2.16)

*Bảng 2.16: Điểm hài lòng đối với môi trường đào tạo theo thời gian học tập của sinh viên*

<b>TT</b>	<b>Thời gian học tập</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi</b>	<b>Mối quan tích cực giữa các sinh viên</b>	<b>Giảng viên tận tâm và nhiệt tình</b>	<b>Môi trường tự nhiên</b>	<b>Tính an toàn và lành mạnh</b>	<b>Tổng điểm</b>	<b>Điểm hài lòng chung</b>
1	Sinh viên năm 1	5136	20557	21016	20967	21423	21208	105171	4.10
2	Sinh viên năm 2	4432	17769	18434	18025	18347	18367	90942	4.10
3	Sinh viên năm 3	4348	17511	18342	18102	18303	18389	90647	4.17
4	Sinh viên năm 4	3064	12020	12642	12584	12545	12667	62458	4.08
5	Sinh viên năm 5	371	1469	1534	1520	1536	1541	7600	4.10
6	Sinh viên năm 6	35	130	138	133	139	139	679	3.88

Kết quả phân tích trong bảng 2.16 cho thấy, sự hài lòng của sinh viên đối với môi trường đào tạo của trường Đại học Công nghiệp Hà Nội có xu hướng tăng lên theo thời gian gắn với thời gian học tập của sinh viên. Cụ thể đối với sinh viên năm 1 thì điểm hài lòng đối với môi trường đào tạo chỉ là 4.10 điểm, tuy nhiên số điểm đã

tăng lên thành 4,17 điểm đối với sinh viên năm thứ 3. Tuy nhiên đối với sinh viên năm thứ 4,5, 6 thì sự hài lòng của sinh viên đối với môi trường đào tạo lại có xu hướng giảm xuống và chỉ còn chỉ còn 3,88 điểm.

#### 2.3.1.4. Điểm hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giáo dục

Bảng 2.17 đã phản ánh sự hài lòng chung của sinh viên đối với hoạt động giáo dục tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội là tương đối cao với điểm hài lòng chung là 4,08. Đây là nhóm có kết quả các tiêu chí khá đồng đều.

*Bảng 2.16: Thống kê mức độ hài lòng đối với hoạt động giáo dục*

<b>Các tiêu chí</b>	<b>Đào tạo theo học chế tín chỉ</b>	<b>Phát triển năng lực, kỹ năng</b>	<b>Phương pháp đánh giá kết quả học tập</b>	<b>Hoạt động hướng nghiệp đa dạng</b>	<b>Điểm hài lòng chung</b>
Điểm trung bình	4.08	4.08	4.06	4.09	4.08
Điểm thấp nhất	1	1	1	1	1.00
Điểm cao nhất	5	5	5	5	5.00
Tổng số điểm	70873	70957	70464	71144	283438

Kết quả phân tích ở bảng 2.17 cho thấy sinh viên Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội hoàn toàn thích ứng đối với phương pháp đào tạo theo học chế tín chỉ của nhà trường đối với sự phát triển kỹ năng và năng lực cho sinh viên. Các em cũng đánh giá cao phương pháp đánh giá kết quả học tập và hoạt động hướng nghiệp của nhà trường, tạo cơ hội cho các em khẳng định bản thân và có nhiều cơ hội có được việc làm tốt sau khi tốt nghiệp.

Với kết quả này, nghiên cứu chỉ ra rằng, nhà trường cần duy trì và cải thiện hơn nữa các hoạt động giáo dục hiện tại nhằm phát huy tốt đa hiệu quả của những hoạt động này và mang lại sự hài lòng và hiệu quả trong quá trình học tập cho sinh viên.

### a. Điểm hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giáo dục theo giới tính

Bảng 2.18 cho thấy điểm hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giáo dục của Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Kết quả phân tích chỉ ra rằng, điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục của sinh viên nam (4.14) có xu hướng cao hơn so với sinh viên nữ (3,99).

Bảng 2.18: Điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục theo giới tính

Tiêu chí	Tổng điểm		Điểm hài lòng chung	
	Nam (9930)	Nữ (7456)	Nam	Nữ
Đào tạo theo học chế tín chỉ	41189	29684	4.15	3.98
Phát triển năng lực, kỹ năng	40979	29978	4.13	4.02
Phương pháp đánh giá kết quả học tập	40850	29614	4.11	3.97
Hoạt động hướng nghiệp đa dạng	41325	29819	4.16	4.00
Tổng số	164343	119095	4.14	3.99

Kết quả phân tích hàm ý rằng sự hài lòng đối với hoạt động giáo dục theo giới tính là có sự khác nhau giữa Nam và Nữ do đó, để tăng sự hài lòng đối với hoạt động giáo dục thì trường Đại học Công nghiệp nói riêng và các cơ sở giáo dục nói chung cần tính đến sự linh hoạt và tiếp cận khác nhau trong hoạt động giáo dục nhằm tạo ra sự phù hợp với đặc điểm giới tính của người học. Tuy nhiên đây thực sự là một điều không hề dễ dàng bởi, hoạt động đào tạo cần đảm bảo sự công bằng và bình đẳng giữa nam và nữ.

### b. Điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục theo đơn vị đào tạo

Bảng 2.18 cho thấy điểm hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giáo dục theo Khoa. Kết quả phân tích chỉ ra rằng, điểm hài lòng chung của sinh viên là khác nhau đối với hoạt động giáo dục của các Khoa và Trung tâm đào tạo khác nhau.

Bảng 2.18: Điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục theo Khoa

TT	Khoa	Số lượng	Đào tạo theo học chế tín chỉ	Phát triển năng lực, kỹ năng	Phương pháp đánh giá kết quả học tập	Hoạt động hướng nghiệp đa dạng	Tổng điểm	Điểm hài lòng chung
1	Khoa Cơ khí	3430	14393	14252	14184	14423	57252	4.17
2	Khoa KTKT	3126	12458	12534	12444	12417	49853	3.99
3	Khoa Công nghệ Thông tin	2489	10025	10011	9968	10050	40054	4.02
4	Khoa Du lịch	1556	6229	6347	6237	6314	25127	4.04
5	Khoa Điện	1459	6076	6014	6006	6085	24181	4.14
6	Khoa Quản lý Kinh doanh	1435	5633	5699	5608	5613	22553	3.93
7	Khoa Công nghệ May	1334	5395	5430	5389	5510	21724	4.07
8	Khoa Điện tử	982	4070	4080	4060	4122	16332	4.16
9	Khoa Công nghệ Ô tô	687	2845	2818	2813	2851	11327	4.12
10	Khoa Công nghệ Hóa	209	833	849	827	848	3357	4.02
11	Khoa Ngoại ngữ	178	670	696	689	673	2728	3.83
12	Trung tâm Việt Nhật	350	1563	1556	1565	1562	6246	4.46
13	Trung tâm Cơ khí	151	683	671	674	676	2704	4.48

Bảng 2.18 cho thấy điểm hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giáo dục ở các đơn vị thuộc lĩnh vực kỹ thuật có xu hướng cao hơn so với các đơn vị thuộc lĩnh vực Kinh tế xã hội và Ngoại ngữ. Đặc biệt, kết quả phân tích chỉ ra rằng, hoạt động giáo dục của Trung tâm Cơ khí và Trung tâm Việt Nhật mang lại sự hài lòng cho sinh viên ở mức độ rất cao với số điểm lần lượt là 4,48 điểm và 4,46 điểm; Các hoạt động này ở các đơn vị Khoa Ngoại ngữ, Quản lý Kinh doanh và Kế toán Kiểm toán chưa đạt được mức tương ứng, khi mức độ sinh viên hài lòng đối với hoạt động giáo dục ở những các đơn vị này được ghi nhận với kết quả thấp hơn. Trong đó điểm hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giáo dục ở khoa Ngoại ngữ là thấp nhất, chỉ đạt 3,83 điểm.

Kết quả phân tích ở Bảng 2.18 đặt ra yêu cầu đối với các Khoa thuộc lĩnh vực Kinh tế xã hội và đặc biệt là ngoại ngữ, cần có những giải pháp để thay đổi hoạt động giáo dục theo cách tích cực để mang lại sự hài lòng cao hơn cho sinh viên.

### c. Điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục theo thời gian học tập của sinh viên

Bảng 2.19 cho thấy điểm hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giáo dục trong mối tương quan với thời gian các em học tập tại trường

*Bảng 2.19: Điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục theo thời gian học tập*

TT	Thời gian học tập	Số lượng	Đào tạo theo học chế tín chỉ	Phát triển năng lực, kỹ năng	Phương pháp đánh giá kết quả học tập	Hoạt động hướng nghiệp đa dạng	Tổng điểm	Điểm hài lòng chung
1	Năm 1	5136	20817	20974	20753	20854	83398	4.06
2	Năm 2	4432	18069	18052	17954	18156	72231	4.07
3	Năm 3	4348	17970	17940	17887	18019	71816	4.13
4	Năm 4	3064	12358	12335	12228	12450	49371	4.03
5	Năm 5	371	1519	1515	1503	1521	6058	4.08
6	Năm 6	35	140	141	139	144	564	4.03

Kết quả phân tích trong bảng 2.19 cho thấy, sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động giáo dục của trường Đại học Công nghiệp Hà Nội là không biến động nhiều theo thời gian các em học tập tại trường. Cụ thể, đối với sinh viên năm 1 thì điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục là 4.06 điểm, điểm hài lòng đối với hoạt động của

sinh viên năm 3 là cao nhất, với số điểm 4,13 và thấp nhất đối với sinh viên năm thứ 4, đạt là 4,03 điểm. Cũng giống như ở các hoạt động khác, sinh viên năm thứ 3 cho thấy mức độ hài lòng ở mức cao nhất so với các nhóm sinh viên khác trong nhà trường.

*2.3.1.5. Điểm hài lòng của sinh viên đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên*

Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên là một trong những tiêu chí quan trọng phản ánh thành tựu trong hoạt động giáo dục và đào tạo của một trường đại học cả trên phương diện kiến thức và ý thức. Bảng 2.20 về sự hài lòng chung của sinh viên đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội đã cho thấy, các em cảm thấy hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân, với điểm hài lòng chung là 4,05.

*Bảng 2.20: Thống kê mức độ hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên*

<b>Các tiêu chí</b>	<b>Nắm vững kiến thức và tu dưỡng đạo đức</b>	<b>Tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học</b>	<b>Có khả năng giải quyết vấn đề</b>	<b>Có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm</b>	<b>Thực hiện tốt nghĩa vụ công dân</b>	<b>Điểm hài lòng chung</b>
Điểm trung bình	4.02	4.02	4.00	4.02	4.21	4.05
Điểm thấp nhất	1	1	1	1	1	1.00
Điểm cao nhất	5	5	5	5	5	5.00
Tổng số điểm	69875	69880	69617	69967	73122	352461

Kết quả phân tích ở bảng 2.20 cho thấy sinh viên Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội tự tin trong hoạt động học tập, nắm vững kiến thức và tu dưỡng đạo đức, các

em cảm thấy có sự tiến bộ rõ ràng về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu, khả năng giao tiếp, làm việc nhóm để giải quyết các vấn đề phát sinh. Các em đặc biệt tự tin với vai trò và thực hiện tốt nghĩa vụ công dân của một sinh viên.

**a. Điểm hài lòng của sinh viên đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên theo giới tính**

Bảng 2.21 cho thấy điểm hài lòng của sinh viên đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên. Kết quả phân tích chỉ ra rằng, điểm hài lòng chung đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên nam (4.13) là cao hơn so với sinh viên nữ (3,95).

*Bảng 2.21: Điểm hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên theo giới tính*

Tiêu chí	Tổng điểm		Điểm hài lòng chung	
	Nam (9930)	Nữ (7456)	Nam	Nữ
Nắm vững kiến thức và tu dưỡng đạo đức	40705	29170	4.1 0	3.9 1
Tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học	40809	29071	4.1 1	3.9 0
Có khả năng giải quyết vấn đề	40664	28953	4.1 0	3.8 8
Có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm	40683	29284	4.1 0	3.9 3
Thực hiện tốt nghĩa vụ công dân	42259	30863	4.2 6	4.1 4
Tổng số	20512 0	14734 1	4.13	3.95

Kết quả phân tích hàm ý rằng sự hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên là có sự khác nhau giữa sinh viên Nam và sinh viên Nữ. Do đó, để tăng sự hài lòng của sinh viên nữ đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên thì nhà trường cần quan tâm và làm tốt hơn công tác giáo dục, đào tạo, tư vấn hỗ trợ để giúp các em nắm vững được kiến thức chuyên

môn, phát triển kỹ năng tự học, tự nghiên cứu, kỹ năng làm nhóm và các kỹ năng khác để phát triển bản thân một cách mạnh mẽ.

**b. Điểm hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên theo đơn vị đào tạo**

Bảng 2.22 cho thấy điểm hài lòng của sinh viên đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên theo Khoa. Kết quả phân tích chỉ ra rằng, điểm hài lòng chung của sinh viên là khác nhau đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên các Khoa, Trung tâm đào tạo khác nhau.

*Bảng 2.22: Điểm hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên theo Khoa*

TT	Khoa	Số lượng	Năm vững kiến thức và tu dưỡng đạo đức	Tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học	Có khả năng giải quyết vấn đề	Có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm	Thực hiện tốt nghĩa vụ công dân	Tổng điểm	Điểm hài lòng chung
1	Khoa Cơ khí	3430	14173	14214	14141	14126	14713	71367	4.16
2	Khoa KTKT	3126	12249	12188	12196	12294	12882	61809	3.95
3	Khoa CNTT	2489	9912	9962	9891	9872	10354	49991	4.02
4	Khoa Du lịch	1556	6195	6148	6116	6236	6531	31226	4.01
5	Khoa Điện	1459	5970	5966	5936	5964	6218	30054	4.12
6	Khoa QLKD	1435	5474	5534	5500	5565	5859	27932	3.89
7	Khoa Công nghệ May	1334	5351	5309	5282	5315	5615	26872	4.03



TT	Khoa	Số lượng	Năm vững kiến thức và tu dưỡng đạo đức	Tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học	Có khả năng giải quyết vấn đề	Có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm	Thực hiện tốt nghĩa vụ công dân	Tổng điểm	Điểm hài lòng chung
8	Khoa Điện tử	982	4042	4035	4044	4050	4212	20383	4.15
9	Khoa Công nghệ Ô tô	687	2791	2802	2812	2805	2909	14119	4.11
10	Khoa Công nghệ Hóa	209	819	831	815	831	850	4146	3.97
11	Khoa Ngoại ngữ	178	667	659	662	675	712	3375	3.79
12	Trung tâm Việt Nhật	350	1564	1561	1553	1561	1580	7819	4.47
13	Trung tâm Cơ khí	151	668	671	669	673	687	3368	4.46

Cụ thể Bảng 2.22 cho thấy điểm hài lòng của sinh viên đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên ở các Trung tâm, Khoa thuộc lĩnh vực kỹ thuật có xu hướng cao hơn so với các khoa thuộc lĩnh vực Ngoại ngữ và Kinh tế xã hội. Kết quả phân tích trong Bảng 2.22 chỉ ra rằng, sự hài lòng của sinh viên đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân ở Trung tâm Cơ khí và Trung tâm Việt Nhật là cao nhất với điểm hài lòng lần lượt là 4,46 điểm và 4,47 điểm; trong khi đó sự hài lòng của sinh viên đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của

sinh viên ở các khoa Ngoại ngữ, Quản lý Kinh doanh và Kế toán Kiểm toán là chưa cao với số điểm hài lòng lần lượt là 3,79 điểm, 3,89 điểm và 3,95 điểm.

**c. Điểm hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên theo thời gian học tập của sinh viên**

Để đánh giá chi tiết hơn mức độ hài lòng của sinh viên đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân, nhóm chuyên gia tiếp tục phân tích mức độ hài lòng trong mối tương quan với số năm sinh viên đã học tập tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội (bảng 2.23)

*Bảng 2.23: Điểm hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên theo thời gian học tập của sinh viên*

TT	Thời gian học tập	Số lượng	Năm vững kiến thức và tu dưỡng đạo đức	Tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học	Có khả năng giải quyết vấn đề	Có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm	Thực hiện tốt nghĩa vụ công dân	Tổng điểm	Điểm hài lòng chung
1	Sinh viên năm 1	5136	20468	20522	20365	20536	21374	103265	4.02
2	Sinh viên năm 2	4432	17841	17794	17682	17787	18708	89812	4.05
3	Sinh viên năm 3	4348	17764	17775	17745	17826	18519	89629	4.12
4	Sinh viên năm 4	3064	12160	12130	12170	12178	12846	61484	4.01
5	Sinh viên năm 5	371	1504	1517	1513	1499	1534	7567	4.08
6	Sinh viên năm 6	35	138	142	142	141	141	704	4.02

Kết quả phân tích trong bảng 2.23 cho thấy, sự hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên tại Đại học Công nghiệp Hà Nội có xu hướng tăng lên theo thời gian gắn với thời gian học tập của sinh viên. Điều này thể hiện rõ rệt qua sự thay đổi về số điểm hài lòng của sinh viên từ năm thứ nhất đến năm

thứ ba với số điểm lần lượt là 4,02; 4,05; và 4,12 điểm. Mặc dù điểm hài lòng của sinh viên năm thứ 4 đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân lại giảm xuống chỉ còn 4,01 điểm, tuy nhiên mức điểm này vẫn phản ánh sinh viên đánh giá cao và hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân.

### 2.3.2. Tỷ lệ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công

#### a. Tỷ lệ hài lòng chung

Số liệu khảo sát về mức độ hài lòng của sinh viên trường Đại học Công nghiệp Hà Nội đối với dịch vụ giáo dục công được thống kê chi tiết với 22 biến quan sát theo thang điểm likert 5 mức độ và được thể hiện trong Bảng 2.23.

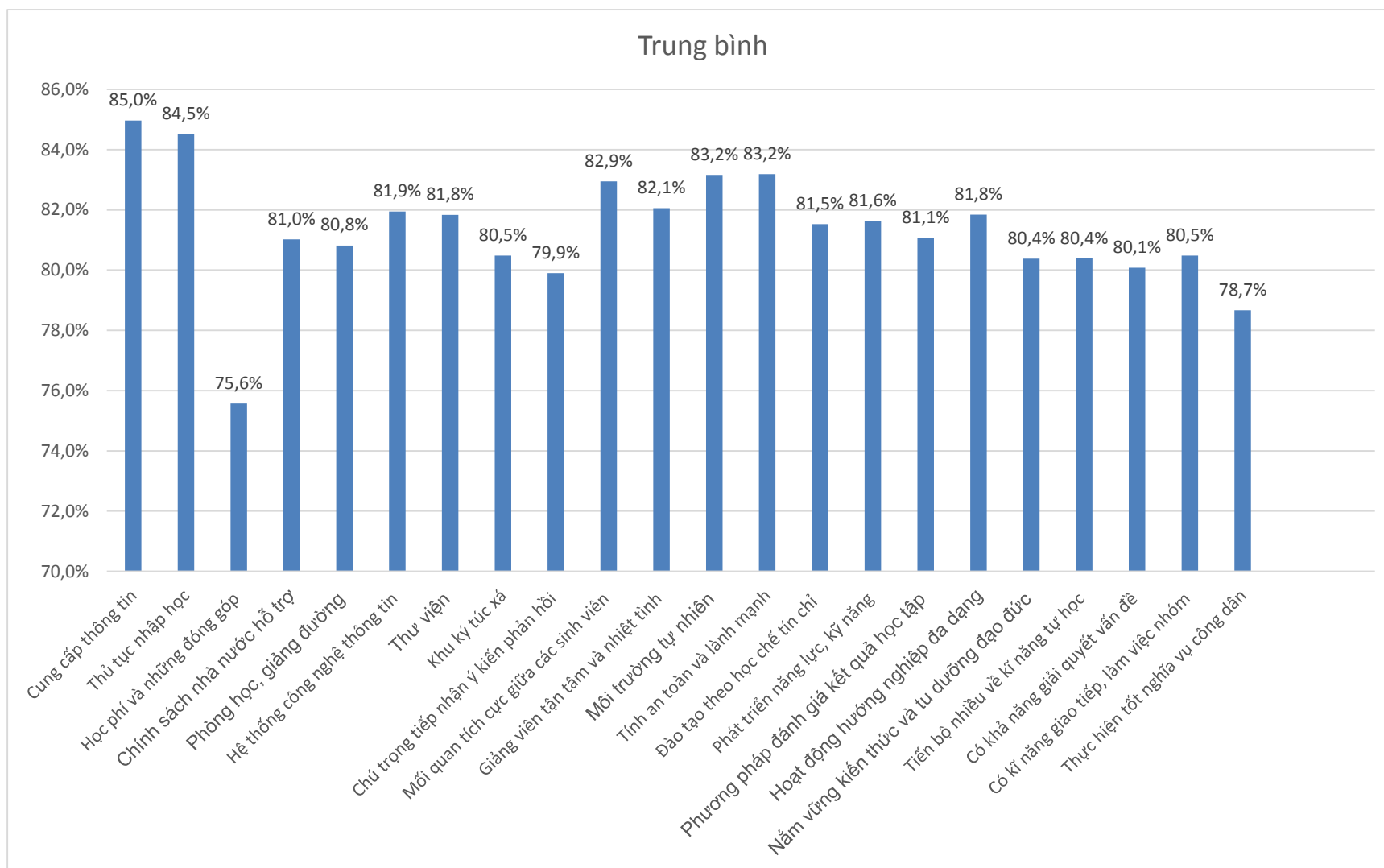
*Bảng 2.24: Mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công theo các biến quan sát*

TT	Các biến quan sát	Số điểm 1	Số điểm 2	Số điểm 3	Số điểm 4	Số điểm 5	Số điểm 4 và 5	Tổng số
1	Cung cấp thông tin	246	366	2297	6393	8084	14477	17386
2	Thủ tục nhập học	226	405	2426	6499	7830	14329	17386
3	Học phí và những đóng góp	915	1405	3871	5616	5579	11195	17386
4	Chính sách nhà nước hỗ trợ	360	752	3254	6291	6729	13020	17386
5	Phòng học, giảng đường	379	798	3109	6545	6555	13100	17386
6	Hệ thống công nghệ thông tin	314	673	2933	6557	6909	13466	17386
7	Thư viện	315	695	3008	6429	6939	13368	17386
8	Khu ký túc xá	376	682	3476	6466	6386	12852	17386
9	Chú trọng tiếp nhận ý kiến phản	480	879	3331	6255	6441	12696	17386

<b>TT</b>	<b>Các biến quan sát</b>	<b>Số điểm 1</b>	<b>Số điểm 2</b>	<b>Số điểm 3</b>	<b>Số điểm 4</b>	<b>Số điểm 5</b>	<b>Số điểm 4 và 5</b>	<b>Tổng số</b>
	hỏi							
10	Mối quan tích cực giữa các sinh viên	233	518	2826	6686	7123	13809	17386
11	Giảng viên tận tâm và nhiệt tình	296	658	2926	6589	6917	13506	17386
12	Môi trường tự nhiên	300	553	2655	6468	7410	13878	17386
13	Tính an toàn và lành mạnh	300	555	2680	6394	7457	13851	17386
14	Đào tạo theo học chế tín chỉ	240	619	3092	7056	6379	13435	17386
15	Phát triển năng lực, kỹ năng	220	592	3174	6969	6431	13400	17386
16	Phương pháp đánh giá kết quả học tập	234	681	3291	6905	6275	13180	17386
17	Hoạt động hướng nghiệp đa dạng	228	606	3115	6826	6611	13437	17386
18	Nắm vững kiến thức và tu dưỡng đạo đức	208	716	3538	6999	5925	12924	17386
19	Tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học	220	719	3574	6865	6008	12873	17386
20	Có khả năng giải quyết vấn đề	214	742	3675	6881	5874	12755	17386
21	Có kỹ năng giao tiếp, làm việc	195	728	3567	6865	6031	12896	17386

TT	Các biến quan sát	Số điểm 1	Số điểm 2	Số điểm 3	Số điểm 4	Số điểm 5	Số điểm 4 và 5	Tổng số
	nhóm							
22	Thực hiện tốt nghĩa vụ công dân	155	379	2641	6769	7442	14211	17386
	<b>Tổng số</b>	6654	14342	66459	145323	147335	292658	382492

Từ Bảng 2.24 chúng ta thấy tỉ lệ sinh viên có mức hài lòng cao đối với dịch vụ giáo dục công tại trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội là  $292658:382492=76,5\%$ . Mức độ hài lòng trung bình của toàn trường (tính theo phần trăm) ở mức 81,3% được xác định cụ thể theo từng biến quan sát như ở biểu đồ 2.25 dưới đây. Có thể nhận thấy mức độ hài lòng của sinh viên khá đồng đều ở các tiêu chí với mức độ hài lòng trung bình ở mức trên 80% đặc biệt cao nhất ở các hoạt động Cung cấp thông tin, Thủ tục nhập học... đã phản ánh khách quan và chính xác những thay đổi theo chiều hướng tích cực trong các hoạt động này của nhà trường. Tuy nhiên, kết quả cũng chỉ ra một số nội dung nhà trường cần quan tâm cải tiến trong thời gian tới liên quan đến vấn đề Học phí, Trả lời ý kiến phản hồi của sinh viên và thực hiện nghĩa vụ công dân.



*Biểu đồ 2.24. Kết quả trung bình theo biến quan sát*

Mức hài lòng khá cao này đã phản ánh dịch vụ giáo dục công được Ban lãnh đạo và tập thể đội ngũ giảng viên, cán bộ công nhân viên trường Đại học Công nghiệp Hà Nội rất quan tâm và thực hiện tốt nhằm tạo thuận lợi và mang đến cho sinh viên những dịch vụ giáo dục tốt nhất, đáp ứng kỳ vọng của sinh viên..

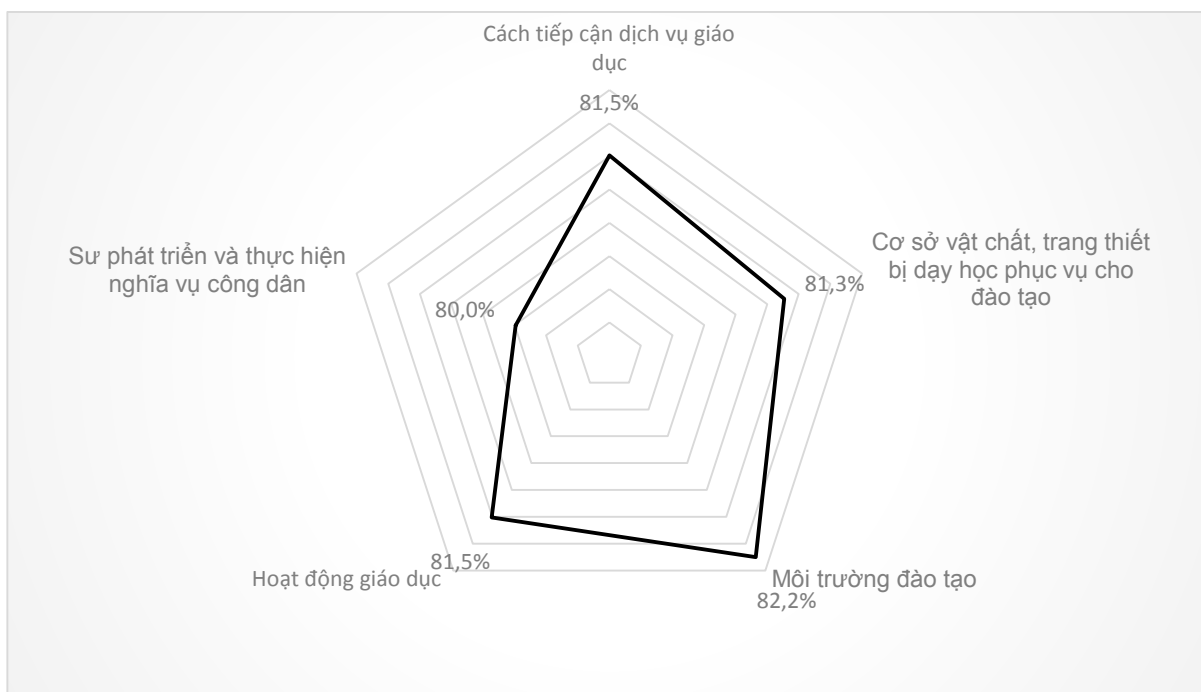
#### **b. Tỷ lệ hài lòng theo lĩnh vực**

Từ kết quả của bảng số liệu 2.2.3, khi phân tích tỷ lệ hài lòng của sinh viên theo từng lĩnh vực như (1) Cách tiếp cận dịch vụ giáo dục (4 quan sát); Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo (4 quan sát); Môi trường đào tạo (5 quan sát); Hoạt động giáo dục (4 quan sát) và Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân (5 quan sát). Chúng ta có số liệu về tỷ lệ hài lòng của sinh viên theo lĩnh vực được thể hiện trong bảng 2.25.

*Bảng 2.26. Tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên theo từng lĩnh vực dịch vụ giáo dục công*

<b>Thứ tự</b>	<b>Các lĩnh vực giáo dục công</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng theo lĩnh vực</b>
1	Cách tiếp cận dịch vụ giáo dục	0.762
2	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo	0.759
3	Môi trường đào tạo	0.779
4	Hoạt động giáo dục	0.768
5	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân	0.755
<b>Tỷ lệ Hài lòng chung</b>		<b>0,765</b>

Bảng 2.26 cho thấy, về cơ bản không có sự khác biệt lớn về tỷ lệ hài lòng của sinh viên theo từng lĩnh vực giáo dục công tại trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội. Tuy nhiên khi phân tích chi tiết, chúng ta thấy, sinh viên có tỷ lệ hài lòng cao nhất đối với môi trường đào tạo, tiếp đến lần lượt là hoạt động giáo dục, cách tiếp cận giáo dục, cơ sở trang thiết bị phục vụ cho đào tạo, và sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên. Kết quả trung bình các lĩnh vực (tính theo % mức độ hài lòng) được thể hiện ở biểu đồ 2.27. Kết quả trung bình theo lĩnh vực.



*Biểu đồ 2.27. Kết quả trung bình theo lĩnh vực*

### **c. Tỷ lệ hài lòng toàn diện**

Để xác định tỷ lệ hài lòng toàn diện của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công tại trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội, nhóm chuyên gia đã xác định tỷ lệ phần trăm sinh viên lựa chọn từ 4 trở lên với tất cả câu hỏi bằng công cụ lọc dữ liệu trong SPSS. Kết quả lọc dữ liệu cho thấy có 7839 sinh viên trong tổng số 17386 sinh viên thể hiện sự hài lòng đối với tất cả các hoạt động, lĩnh vực giáo dục công, đạt tỷ lệ hài lòng toàn diện là 45%. Như vậy xấp xỉ 50 phần trăm sinh viên thể hiện sự hài lòng toàn diện đối với tất cả các dịch vụ giáo dục được thực hiện bởi trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội. Đây là một tỷ lệ cao, thể hiện những nỗ lực và thành tựu lớn của Trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội trong dịch vụ giáo dục công nhằm mang đến cho người học những dịch vụ tốt nhất tạo ra những sản phẩm giáo dục của chất lượng thỏa mãn nhu cầu của xã hội.

### **2.3.3. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi**

Nhằm đánh giá mức độ dịch vụ giáo dục công tại trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội đáp ứng kỳ vọng và mong đợi của sinh viên, nhóm tác giả tiến hành phân tích bảng chéo trong SPSS, với kết quả thể hiện trong bảng 2.28.

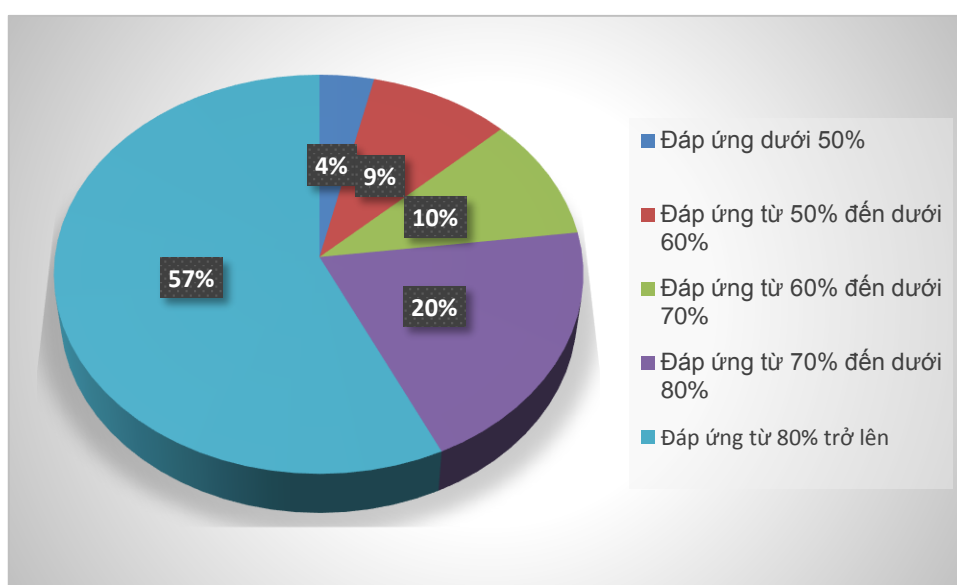


**Bảng 2.28: Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi của sinh viên**

Thứ tự	Mức độ đáp ứng	Số lượng sinh viên	Tỷ lệ (%)
1	Đáp ứng dưới 50%	628	3,6
2	Đáp ứng từ 50% đến dưới 60%	1568	9,4
3	Đáp ứng từ 60% đến dưới 70%	1695	10
4	Đáp ứng từ 70% đến dưới 80%	3545	20
5	Đáp ứng từ 80% trở lên	9950	57
<b>Tổng số</b>		17386	100

Nhìn vào bảng 2.28 chúng ta thấy dịch vụ giáo dục công tại trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội đáp ứng tốt sự mong đợi và kỳ vọng của sinh viên. Cụ thể chỉ có 3,6% sinh viên cảm thấy dịch vụ giáo dục công chưa đáp ứng được kỳ vọng; có 19,4% sinh viên cảm thấy dịch vụ giáo dục công đáp ứng được kỳ vọng; và có tới 77% sinh viên nhận thấy dịch vụ giáo dục công tại trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội đáp ứng tốt kỳ vọng của mình. Kết quả thể hiện ở biểu đồ 2.29. Tỷ lệ đáp ứng mong đợi của sinh viên

*Biểu đồ 2.27. Tỷ lệ đáp ứng mong đợi của sinh viên*



#### 2.3.4. Các ý kiến đề xuất của sinh viên

Sinh viên nhà trường đã đề xuất một số nội dung

##### **a. Giải pháp nâng cao tiếp cận dịch vụ giáo dục**

- Gia tăng các đầu sách trong thư viện, làm phong phú kho tài liệu và sách tham khảo cho sinh viên, thư viện cần được trang bị thêm các trang thiết bị hiện đại để hỗ trợ việc tự học của sinh viên. Giáo trình cần được cập nhật liên tục, phù hợp với sự đổi mới
- Cần mở thêm các lớp đào tạo chuyên sâu về kỹ năng riêng của các chuyên ngành, thêm các hoạt động giao lưu học hỏi thực tế cho sinh viên tại doanh nghiệp, cho sinh viên nhiều cơ hội được trải nghiệm thực tế. Nên có nhiều buổi thực hành cho sinh viên khối ngành kinh tế, có thể tiếp cận giao tiếp với nhiều doanh nghiệp.
- Các bộ phận hỗ trợ, giáo viên chủ nhiệm và cố vấn học tập cần quan tâm và nhiệt tình hơn với sinh viên.
- Mở thêm các ngành đào tạo và định hướng nghề nghiệp cho sinh viên
- Nhà trường cần tập trung nhiều hơn vào các nhu cầu thực tiễn, các công cụ cũng như công nghệ mới để sinh viên ra ngoài không phải mất thêm thời gian dài đào tạo tại công ty.
- Nhiều chương trình chưa được triển khai đến sinh viên, cần có một kênh truyền thông truyền tải nhiều hoạt động đến sinh viên hơn nữa
- Cải thiện chất lượng đăng kí học phần để sv được đăng ký theo như nguyện của mình và đăng kí dễ dàng hơn. Không bị quá tải dẫn đến mất thời gian mà vẫn không đăng kí được
- Khối ngành kinh tế còn ít được thực hành trực tiếp với các ứng dụng, web hoặc chương trình ứng dụng với sinh viên kinh tế nên được sắp xếp sớm hơn để sinh viên có cơ hội tiếp cận và tìm hiểu tốt hơn trước khi tốt nghiệp

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

- Cần nâng cấp các phòng học cũ, Các phòng học nhà A7 diện tích nhỏ cần được bố trí các lớp học với số lượng sinh viên ít hơn để đảm bảo điều kiện học tập.
- Nhà trường cần rà soát hoàn thiện lắp đặt hệ thống điều hòa nhà A8, A9, thay thế các thiết bị cũ, đã lạc hậu lỗi thời, các thiết bị hỏng để đảm bảo cơ sở vật chất đáp ứng đủ nhu cầu cho sinh viên. Ngành nhiệt lạnh có nhiều thiết bị máy nén đã hỏng cần được thay thế. Lắp đặt hệ thống đèn hành lang ở nhà B3 để đảm bảo an toàn cho sinh viên khi tan học muộn. Trường cũng nên chuẩn bị thêm phòng và bàn

cắt may cho sinh viên khoa công nghệ may và thiết kế thời trang.

- Cần kiểm tra, thay thế kịp thời các thiết bị cũ hỏng trong phòng học như máy chiếu, loa, mic. Hiện nay tại nhiều phòng học lý thuyết hệ thống loa mic và máy chiếu không ổn định, tạo ra nhiều khó khăn cho cả giảng viên và sinh viên.
- Nâng cấp hệ thống mạng internet để phục vụ tốt hơn nhu cầu của sinh viên.
- Hệ thống đại học điện tử cần được nâng cấp, chất lượng internet cần được cải thiện, hệ thống đk học phần cần nhanh chóng và chính xác hơn, đồng bộ hệ thống tài khoản sinh viên để dễ theo dõi và quản lý
- Kiểm tra lại và rà soát cơ sở vật chất của các cơ sở ngoài trường do một số cơ sở trang thiết bị dạy học cũ và hỏng rất nhiều
- Trang bị thêm các máy bán nước tự động hoặc cây nước công cộng nhằm đảm bảo nhu cầu sinh hoạt của sinh viên
- Bổ sung thêm các thiết bị cho sinh viên thực hành do hiện nay máy móc thực hành đã cũ và hỏng nhiều
- Nâng cấp khu nhà để xe cho sinh viên do hiện nay các khu để xe cho sinh viên khá hẹp, không đáp ứng đủ nhu cầu.
- Nâng cấp hệ thống nhà vệ sinh công cộng

### **c. Giải pháp nâng cao môi trường giáo dục**

- Cần tạo môi trường phát triển kỹ năng thực tế hơn, nhà trường cần tổ chức thêm nhiều hoạt động để sinh viên trong trường cùng với trường bạn gắn kết nhau hơn ( do nhà trường đứng ra tổ chức). Cần tạo nhiều sân chơi học hỏi, các cuộc thi tài năng cho sinh viên
- Tạo không gian cho sinh viên tự học và nghiên cứu, đề nghị nhà trường để ý, giúp đỡ sinh viên, tạo điều kiện cho các CLB học tập vì đây cũng là 1 nơi sinh viên cùng nhau trao đổi, học tập.
- Tạo môi trường học tập xanh mát, trồng thêm nhiều cây xanh ở khu A, Cần khắc khe hơn việc giữ gìn vệ sinh môi trường, sinh viên giảng viên vẫn còn hút thuốc trong khuôn viên trường.
- Cần có sự tương tác nhiều hơn giữa thầy cô và sinh viên, tổ chức các buổi học nhóm hoặc các buổi hội thảo hay các diễn đàn giao lưu nhiều hơn để sinh viên được trao đổi những khó khăn và băn khoăn của mình. Bên cạnh đó cũng cần tạo Môi trường giáo dục chất lượng, thoải mái, tạo cảm giác thoải mái cho sinh viên học tập và trao đổi kiến thức.
- Cần nâng cao chất lượng phục vụ của bảo vệ trong trường. Môi trường giáo dục

rất tốt hài hoà với sinh viên nhưng bên cạnh đó một số bộ phận nhân viên nhà trường có thái độ chưa tốt đối với sinh viên gây ảnh hưởng đối với bộ mặt nhà trường. Do đó, cần xây dựng môi trường học tập lành mạnh, tích cực, giảng viên và đội ngũ nhân viên phục vụ thân thiện hơn với sinh viên.

- Cần tạo điều kiện để các câu lạc bộ kỹ năng trong trường hoạt động hiệu quả và tích cực hơn.
- Cần tổ chức thêm nhiều cuộc thi sáng tạo cho sinh viên đặc biệt là sinh viên khối ngành kỹ thuật.
- Môi trường giáo dục lành mạnh, đủ tốt cho sinh viên, tuy nhiên cần thúc đẩy tinh thần tự học của sinh viên nhiều hơn.
- Cần quan tâm hơn đến môi trường học tập và đời sống xã hội của sinh viên

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

- Cần tiếp tục giữ vững và phát huy truyền thống của nhà trường
- Thêm các buổi trao đổi và hướng nghiệp cho sinh viên
- Thay đổi chương trình học gắn với thực tế nhiều hơn . Đào tạo hướng tới tập trung vào kiến thức thực tế và kỹ năng nhiều hơn. Thêm những hoạt động đi thực tế ở các nhà máy xí nghiệp vào chương trình học chính để Sinh viên được trải nghiệm thực tiễn hơn
- Nhà trường tổ chức nhiều hơn các hoạt động giao lưu giữa các khoa với nhau liên quan đến học tập, giải trí,...
- Sự đánh giá sinh viên còn dựa nhiều vào sách vở nên tiếp cận với thực hành để sinh viên có thể phát triển tay nghề cũng như khả năng của bản thân.
- Thay đổi phương pháp dạy và học tiếng anh gắn với thực hành và thực tế nhiều hơn.
- Duy trì và mở rộng các câu lạc bộ trong trường, khuyến khích sinh viên tham gia để giao lưu học hỏi lẫn nhau.
- Giảng viên tạo điều kiện cho sinh viên sáng tạo trong học tập, tham gia các hoạt động ngoại khóa.
- Tăng cường hợp tác với doanh nghiệp tạo cơ hội việc làm cho sinh viên.
- Nhà trường tích cực tổ chức nhiều hội thảo có ý nghĩa thiết thực, nhiều hoạt động, sân chơi bổ ích dành cho sinh viên.
- Chương trình học cần giảm bớt các môn lý thuyết, gia tăng các môn thực hành. Phương pháp dạy học cũng cần liên tục đổi mới cho hay và hấp dẫn hơn.
- Khuyến khích sinh viên tham gia các CLB về học tập, văn nghệ, các hoạt động

phong trào của đoàn, Đảng. Tổ chức thêm nhiều hoạt động trong và ngoài giờ học nhằm nâng cao tính năng động, sáng tạo của sinh viên.

**e. Giải pháp nâng cao kết quả học tập**

- Cần có định hướng để nâng cao tinh thần tự học
- Không ngừng khuyến khích sinh viên học tập và rèn luyện bản thân ngày càng phát triển.
- Nâng cao ý thức thực hiện 5S của sinh viên trong trường.
- Mở thêm các phòng học nhóm, định hướng sinh viên tự học tự nghiên cứu, thảo luận trao đổi nhóm.
- Khuyến khích sự tương trợ giữa sinh viên khóa trước và khóa sau.
- Nhà trường nên công khai thông tin giảng viên, trình độ và năng lực để sinh viên được đăng ký lựa chọn giảng viên phù hợp.

## **CHƯƠNG 3. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

### **3.1. Đánh giá chung**

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội đã quan tâm và làm rất tốt công tác giáo dục đào tạo và mang đến cho người học những dịch vụ đào tạo có chất lượng trên quan điểm lấy người học làm trung tâm, mang đến cho các em sự hài lòng và đáp ứng được kỳ vọng ngày càng cao của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công.

Mặc dù đại đa số sinh viên cảm thấy hoàn toàn hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, tuy nhiên kết quả nghiên cứu chỉ ra một số vấn đề đáng lưu ý, theo đó đòi hỏi Ban lãnh đạo và tập thể cán bộ, giảng viên, công nhân viên cần quan tâm giải quyết để không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo và mang đến sự hài lòng cho sinh viên như:

- Thứ nhất, có sự khác biệt về mức độ hài lòng giữa sinh viên Nam và sinh viên Nữ, trong đó mức độ hài lòng của sinh viên nữ là thấp hơn so với sự hài lòng của sinh viên Nam. Điều này đòi hỏi Nhà trường phải tạo ra những dịch vụ giáo dục phù hợp hơn và có tính đến sự khác biệt về giới tính của sinh viên.
- Thứ hai, có sự khác biệt về mức độ hài lòng giữa sinh viên học các khối ngành kỹ thuật và khối ngành ngoại ngữ, kinh tế xã hội. Đặc biệt mức độ hài lòng của sinh viên Khoa Ngoại ngữ là chưa cao so với tổng thể. Để thúc đẩy và mang đến sự hài lòng cao hơn cho các sinh viên các ngành kinh tế, xã hội và ngoại ngữ, điều quan trọng là Nhà trường cần có những cuộc khảo sát chuyên biệt và có những phân tích sâu hơn nhằm tìm ra những khía cạnh mà sinh viên cảm thấy chưa được thỏa mãn, hài lòng gắn với đặc thù của ngành nghề đào tạo.
- Thứ ba, sinh viên hệ cao đẳng (tại Trung tâm Cơ khí và trung tâm Việt Nhật) tỏ ra rất hài lòng đối với dịch vụ đào tạo tại trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội so với các Khoa đào tạo Đại học. Đây là một tín hiệu tốt, theo đó chúng ta cần có những trao đổi chi tiết hơn với tập thể cán bộ và giảng viên của các Trung tâm Cơ khí và Ngoại ngữ, để tìm ra những khác biệt đáng kể trong dịch vụ giáo dục đào tạo tại các trung tâm này so với các Khoa chuyên môn để nhân rộng và phát huy những khía cạnh tích cực trong dịch vụ giáo dục của họ.

- Cuối cùng, mặc dù mức độ hài lòng của sinh viên có xu hướng tăng lên theo thời gian, gắn với quá trình học tập của sinh viên tại trường, tuy nhiên mức độ hài lòng của các sinh viên năm cuối, đặc biệt là những sinh viên có thời gian học tập nhiều hơn so với dự kiến (sinh viên năm 5 và năm 6) có xu hướng giảm xuống. Điều này đòi hỏi chúng ta phải quan tâm nhiều hơn đến công tác liên lạc và hỗ trợ nhằm tạo thuận lợi và giúp các em có động lực theo đuổi và đủ điều kiện ra trường sớm hơn.

Các giải pháp cụ thể để nâng cao sự thỏa mãn và hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công được nhóm chuyên gia tổng hợp và trình bày trong phần 3.2

### **3.2. Các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên với dịch vụ giáo dục của nhà trường**

#### **3.2.1. Giải pháp nâng cao tiếp cận giáo dục dịch vụ giáo dục**

Qua các số liệu về mức độ hài lòng của sinh viên với dịch vụ giáo dục của trường Đại học công nghiệp Hà Nội, các giải pháp để nâng cao chất lượng tiếp cận dịch vụ giáo dục của trường đại học Hà Nội được đề xuất như sau:

- Tiếp tục tăng cường hiệu quả hoạt động truyền thông trong nhà trường, ứng dụng sâu hệ thống Đại học Điện tử và các ứng dụng trên di động nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động thông tin của nhà trường đến với sinh viên và xã hội.
- Nâng cao hiệu quả hoạt động kết nối giữa nhà trường và ngân hàng nhằm rút ngắn thời gian thu, nộp học phí của sinh viên. Tăng cường kênh thông tin kết nối giữa nhà trường và phụ huynh sinh viên nhằm thông tin kịp thời những vấn đề liên quan đến sinh viên đặc biệt là các thông tin liên quan đến học phí, tài chính sinh viên.
- Nâng cao hiệu quả hoạt động của đội ngũ giáo viên chủ nhiệm chuyên trách để kịp thời tiếp cận, giải đáp các thắc mắc của sinh viên. Chuẩn hóa quy trình và công cụ để nâng cao hiệu quả kênh giải đáp yêu cầu của sinh viên qua hệ thống đại học Điện tử. Đổi mới hoạt động gặp mặt và trao đổi thông tin với cán bộ lớp. Tăng cường vai trò đội ngũ cán bộ lớp, cán bộ đoàn trong việc trao đổi thông tin 2 chiều giữa nhà trường và sinh viên.

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

Nhìn chung cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học của nhà trường được sinh viên đánh giá khá khàng trang, hiện đại, đáp ứng được phần lớn nhu cầu của sinh viên

tuy nhiên bên cạnh đó cũng tồn tại nhiều bất cập. Các giải pháp nâng cao cơ sở vật chất được đề xuất như sau:

- Nâng cao chất lượng phục vụ của Ký túc xá, kết hợp với các hình thức hỗ trợ sinh viên tìm kiếm chỗ ở.
- Gia tăng các đầu sách trong thư viện, làm phong phú kho tài liệu và sách tham khảo cho sinh viên, thư viện cần được trang bị thêm các trang thiết bị hiện đại để hỗ trợ việc tự học của sinh viên. Giáo trình cần được cập nhật liên tục, phù hợp với sự đổi mới.
- Cải thiện chất lượng đăng kí học phần để sv được đăng ký theo như nguyện của mình và đăng kí dễ dàng hơn. Không bị quá tải dẫn đến mất thời gian mà vẫn không đăng kí được
- Xây dựng kế hoạch và triển khai từng bước nâng cấp các phòng học cũ, thay thế các thiết bị cũ, đã lạc hậu lỗi thời, các thiết bị hỏng để đảm bảo cơ sở vật chất đáp ứng đủ nhu cầu cho sinh viên (Cần kiểm tra, thay thế kịp thời các thiết bị cũ hỏng trong phòng học như máy chiếu, loa, mic. Hiện nay tại nhiều phòng học lý thuyết hệ thống loa mic và máy chiếu không ổn định, tạo ra nhiều khó khăn cho cả giảng viên và sinh viên)
- Tăng cường trang thiết bị đào tạo chuyên ngành đặc biệt là thiết bị phục vụ các năm cuối (Vd: Ngành nhiệt lạnh có nhiều thiết bị máy nén đã hỏng cần được thay thế; phòng và bàn cắt may cho sinh viên khoa công nghệ may và thiết kế thời trang). Bổ sung thêm các thiết bị cho sinh viên thực hành; triển khai hiệu quả hoạt động bảo trì, bảo dưỡng trang thiết bị để đáp ứng yêu cầu học tập thực hành và hạn chế tình trạng máy móc không làm việc.
- Khối ngành kinh tế còn ít được thực hành trực tiếp với các ứng dụng, web hoặc chương trình ứng dụng với sinh viên kinh tế nên được sắp xếp sớm hơn để sinh viên có cơ hội tiếp cận và tìm hiểu tốt hơn trước khi tốt nghiệp
- Kiểm tra lại và rà soát cơ sở vật chất của các cơ sở thực tập, thực hành đảm bảo chất lượng trang thiết bị điều kiện tổ chức dạy học đáp ứng yêu cầu của đào tạo
- Cải tạo cảnh quan môi trường chung trong nhà trường, để đảm bảo an toàn cho sinh viên khi tan học muộn. Trang bị thêm các máy bán nước tự động hoặc cây nước công cộng nhằm đảm bảo nhu cầu sinh hoạt của sinh viên. Nâng cấp khu nhà để xe cho sinh viên do hiện nay các khu để xe cho sinh viên khá chật trội, không đáp ứng đủ nhu cầu. Nâng cấp hệ thống nhà vệ sinh công cộng



### **3.2.3. Giải pháp nâng cao môi trường giáo dục**

- Cần tiếp tục giữ vững và phát huy truyền thống của nhà trường, đổi mới hình thức giáo dục truyền thống, giáo dục pháp luật nhằm nâng cao hiệu quả các hoạt động này.
- Triển khai có nhân rộng các hoạt động 5S đặc biệt trong sinh viên. Tạo môi trường học tập xanh mát, trồng thêm nhiều cây xanh ở các cơ sở đào tạo của nhà trường. Kiên quyết với các hành vi làm ảnh hưởng đến môi trường chung và văn hóa học đường, thực hiện nghiêm túc các quy định về hút thuốc, rượu bia trong môi trường nhà trường.
- Triển khai các giải pháp nhằm hình thành và phát triển môi trường sáng tạo, khởi nghiệp cũng như điều kiện để rèn luyện kỹ năng thực tế cho sinh viên. Đổi mới các hoạt động thu hút sinh viên tham gia các hoạt động học tập, NCKH, phục vụ cộng đồng. Hình thành các mô hình sân chơi học tập, CLB chuyên ngành, các cuộc thi tài năng cho sinh viên...
- Mở rộng không gian học thuật trên môi trường Internet. Tạo không gian cho sinh viên tự học và nghiên cứu.
- Tăng cường sự tương tác giữa thầy cô và sinh viên, tổ chức các buổi học nhóm hoặc các buổi hội thảo có sự tham gia của giảng viên, sinh viên. Nghiên cứu tổ chức các hoạt động diễn đàn giao lưu nhiều hơn để sinh viên được trao đổi những khó khăn và băn khoăn của mình. Bên cạnh đó cũng cần tạo Môi trường giáo dục chất lượng, thoải mái, tạo cảm giác thoải mái cho sinh viên học tập và trao đổi kiến thức.
- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên phục vụ trong nhà trường đảm bảo thân thiện có tinh thần phục vụ. Kiểm soát tốt các hoạt động của đội ngũ nhân viên thuê ngoài (bảo vệ, vệ sinh) tránh tình trạng gây khó khăn cho sinh viên trong quá trình học tập và sinh hoạt trong nhà trường.
- Quan tâm hơn đến môi trường học tập và đời sống xã hội của sinh viên. Phối hợp với địa phương đảm bảo an ninh cho sinh viên sinh hoạt tại các khu vực xung quanh trường.

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

- Tăng cường các hoạt động tư vấn về ngành nghề, trao đổi và định hướng về công việc cho sinh viên.
- Triển khai hiệu quả mô hình đào tạo theo tín chỉ. Cải tiến liên tục chương trình

đào tạo, nhằm đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động và xu thế phát triển của KHCCN. Tăng cường các hoạt động nhằm gắn đào tạo vào thực tiễn thông qua các hoạt động thực hành, thực tập tạo điều kiện cho sinh viên được trải nghiệm thực tiễn.

- Đổi mới phương pháp dạy học và đánh giá kết quả học tập hướng tới phát triển năng lực của sinh viên. Đổi mới phương pháp dạy và học tiếng Anh gắn với thực hành và thực tế nghề nghiệp nhiều hơn.
- Tăng cường hợp tác với doanh nghiệp tạo cơ hội việc làm và môi trường thực hành thực tập cho sinh viên. Tăng cường sự tham gia của các chuyên gia thực tiễn vào hoạt động giáo dục, đào tạo của nhà trường.
- Phát triển cả chiều rộng và chiều sâu mô hình câu lạc bộ, tạo cơ chế khuyến khích sinh viên tham gia các hoạt động học tập, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng nhằm tăng cường giáo dục toàn diện cho sinh viên.
- Nâng cao hiệu quả các hoạt động phục vụ cộng đồng cho sinh viên qua đó rèn luyện ý thức công dân. Đẩy mạnh các mô hình tình nguyện, gắn các hoạt động đoàn – hội với việc phục vụ cộng đồng và thực hiện trách nhiệm xã hội của sinh viên.

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

- Tăng cường khả năng tự học, tự nghiên cứu của sinh viên thông qua việc cung cấp phương pháp, môi trường tự học tập, tự sáng tạo cho sinh viên trong nhà trường. Đẩy mạnh các hoạt động nhằm khuyến khích phong trào học tập, nghiên cứu, sáng tạo và khởi nghiệp của sinh viên.
- Thiết lập và vận hành các kênh, diễn đàn trao đổi chuyên môn giữa giảng viên với sinh viên; Sinh viên với Sinh viên; khuyến khích sự tương trợ giữa sinh viên khóa trước và khóa sau.
- Tăng cường cung cấp các thông tin liên quan đến quá trình học tập, đánh giá và tổ chức tư vấn nhằm giúp sinh viên lựa chọn, xây dựng kế hoạch học tập của của nhân phù hợp và hiệu quả.
- Tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu về chuyên ngành, cũng với việc trang bị các kỹ năng mềm cần thiết cho sinh viên. Tăng cường các hoạt động thực tế, tiếp cận với thị trường và doanh nghiệp.

### 3.3. Kết luận

Nghiên cứu về mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công tại trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội cho chúng ta thấy một bức tranh toàn cảnh về công tác giáo dục đào tạo tại Nhà trường. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, sinh viên trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội hoàn toàn tin tưởng và cảm thấy hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường trên tất cả các vấn đề như: cách tiếp cận giáo dục, cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo, môi trường đào tạo cũng như sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên.

Mặc dù còn một số hạn chế của nghiên cứu như: (1) số lượng sinh viên tham gia khảo sát ở một số Khoa còn thấp so với số lượng sinh viên tổng thể của Khoa đó; (2) nghiên cứu chưa chỉ ra được sự khác biệt về mức độ hài lòng của sinh viên gắn với đặc điểm dân tộc bắt nguồn từ sự phân tán của tiêu chí này; và (3) nghiên cứu chưa tiến hành khảo sát thu thập số liệu để đánh giá mức độ hài lòng của các học viên ở các cấp độ đào tạo cao hơn (như sinh viên cao học và nghiên cứu sinh). Nhưng với số lượng khảo sát rất lớn gồm 17386 sinh viên, chiếm 58,29% tổng số sinh viên trong toàn trường đã mang đến sự tin cậy rất lớn cho kết quả nghiên cứu.

Kết quả nghiên cứu đã phần nào phản ánh sự thành công cũng như những nỗ lực không mệt mỏi dành cho sự nghiệp giáo dục của tập thể Ban Giám hiệu và đội ngũ cán bộ, giảng viên, công nhân viên chức của Nhà trường qua nhiều thế hệ. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, dịch vụ giáo dục công đang đi đúng hướng và phù hợp với chủ chương và định hướng đưa Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội trở thành một “cơ sở đào tạo định hướng ứng dụng nhiều ngành, nhiều loại hình, nhiều cấp trình độ; Là trường đại học đạt chuẩn quốc gia và chuẩn quốc tế một số lĩnh vực; Là trung tâm nghiên cứu ứng dụng, chuyển giao công nghệ uy tín; Là địa chỉ tin cậy cung cấp nguồn nhân lực chất lượng cao cho thị trường lao động trong nước và quốc tế”.

## Phụ lục: Phiếu khảo sát

### TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

#### 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 đào tạo đại học, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội 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).

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
A	<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>	5	4	3	2	1
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ,	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 thườn g</i>	<i>Khôn g hài lòng</i>	<i>Rất khôn g hài lòng</i>
	kip thời					
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>	5	4	3	2	1
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 thườn g</i>	<i>Khôn g hài lòng</i>	<i>Rất khôn g 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? (điền từ 0%	.....%				

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí đánh giá</i>	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thườn g</i>	<i>Khôn g hài lòng</i>	<i>Rất khôn g hài lòng</i>
	<i>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:					
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!***