



**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 GIÁO DỤC  
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI**



**NĂM 2020**

## MỤC LỤC

CHƯƠNG 1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG NĂM 2020.....	1
1.1. Mục tiêu .....	1
1.2. Nội dung .....	1
1.3. Mẫu khảo sát .....	2
1.4. Phương pháp thực hiện .....	2
1.5. Tổ chức triển khai .....	3
CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI .....	4
2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát .....	4
2.1.1. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính.....	4
2.1.2. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo đơn vị đào tạo .....	4
2.1.3. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo hệ đào tạo.....	6
2.1.4. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo năm học.....	6
2.1.5. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo dân tộc.....	7
2.2. Kết quả khảo sát .....	7
2.2.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục.....	8
2.2.2. Cơ sở vật chất (CSVC) - trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo .....	12
2.2.3. Môi trường đào tạo .....	16
2.2.4. Hoạt động giáo dục.....	18
2.2.5. Hoạt động cộng đồng.....	21
2.2.6. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên .....	24
2.2.7. Tỷ lệ đáp ứng sự mong đợi của sinh viên trước khi đi học .....	27
2.3. Đánh giá chung mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục....	28
2.3.1. Điểm hài lòng chung.....	28
2.3.2. Tỷ lệ hài lòng chung.....	30
2.3.3. Điểm hài lòng từng tiêu chí theo đơn vị đào tạo .....	32
2.3.4. Đề xuất nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục của sinh viên .....	46
a. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng tiếp cận dịch vụ giáo dục .....	46
b. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học.....	46
c. Đề xuất cải tiến, nâng cao môi trường đào tạo.....	47

d. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động giáo dục .....	48
e. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động cộng đồng .....	49
KẾT LUẬN .....	50
Phụ lục 1: Phiếu khảo sát mức độ hài lòng sinh viên năm 2020.....	51
Phụ lục 2: Bảng điểm hài lòng toàn trường theo từng tiêu chí.....	55
Phụ lục 3: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các đơn vị đào tạo khối ngành phi kỹ thuật .....	57
Phụ lục 4: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các đơn vị đào tạo khối ngành kỹ thuật .....	59

# **CHƯƠNG 1.**

## **TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG NĂM 2020**

### **1.1. Mục tiêu**

Căn cứ Kế hoạch số 271/KH-ĐHCN ngày 14 tháng 12 năm 2020 do Hiệu trưởng Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội phê duyệt về việc triển khai đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường năm 2020.

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người học được đánh giá một cách khoa học, khách quan dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội thông qua tìm hiểu cảm nhận của sinh viên trong toàn trường. Kết quả khảo sát là cơ sở để nhà trường xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người học để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người học và đảm bảo sự hài lòng của người học với chất lượng dịch vụ giáo dục của nhà trường.

Báo cáo là cơ sở để triển khai các hoạt động cải tiến thích hợp qua đó nâng cao mức độ hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ của nhà trường.

Khảo sát nhằm hướng tới các mục tiêu cụ thể sau:

Xác định được mức độ hài lòng của người học về các vấn đề liên quan trực tiếp đến dịch vụ giáo dục của nhà trường, gồm: tiếp cận dịch vụ giáo dục; cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học; môi trường đào tạo; hoạt động giáo dục; hoạt động cộng đồng; sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của người học; đánh giá chung về mức độ mong đợi của người học

Tiếp nhận những ý kiến kiến nghị, đề xuất với nhà trường nhằm cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục của nhà trường.

### **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
- E. Hoạt động cộng đồng
- F. Sự phát triển và tiến bộ của người học;
- G. Đánh giá chung
- H. Kiến nghị, đề xuất.

Các phần A, B, C, D, E và F 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, sử dụng thang đo Likert 5 mức độ từ rất không hài lòng (1) đến rất hài lòng (5). Phần G - đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục 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 H 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 đang theo học hệ chính quy tại Trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội.

Cỡ mẫu gồm 26.649 người tham gia khảo sát trên tổng thể 30621 sinh viên đang theo học trong toàn trường.

Sau khi rà soát và loại bỏ các phiếu trả lời không hợp lệ, đối tượng không phù hợp, cỡ mẫu đưa vào phân tích là 26.649 quan sát. Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha cho thấy, tất cả các biến đều đạt yêu cầu (lớn hơn 0,6). Tất cả các khái niệm đều đạt độ tin cậy về giá trị.

### **1.4. Phương pháp thực hiện**

Khảo sát lấy ý kiến của 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 MyHauI của nhà trường.

Phiếu khảo sát sử dụng mẫu phiếu tại phụ lục 1 của báo cáo này. Phiếu khảo sát được chỉnh sửa từ mẫu phiếu khảo sát của 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 khảo sát được căn cứ vào tiến độ đào tạo năm học 2020-2021 đã được điều chỉnh do ảnh hưởng của đại dịch Covid 19.

Thời gian triển khai thu thập dữ liệu: Từ 15/12/2020 đến 25/02/2021.

## CHƯƠNG 2.

### KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

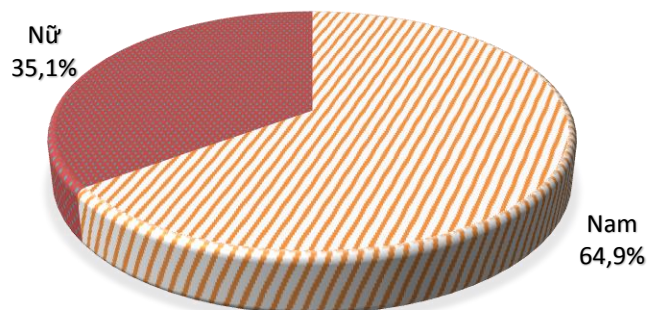
#### 2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Để đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, nhóm khảo sát sẽ tiến hành phân tích kết quả khảo sát của 26.649 sinh viên đại học, cao đẳng đang theo học tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Thông tin về đối tượng khảo sát được thể hiện trong các biểu đồ dưới đây. Cụ thể:

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

Biểu đồ 2.1 dưới thể hiện cơ cấu đối tượng tham gia khảo sát theo giới tính. Trong số 26649 sinh viên tham gia khảo sát, có tới 17291 sinh viên nam, chiếm 64,9% và 9352 sinh viên nữ, chiếm tỉ lệ 35,1%.

*Biểu đồ 2.1 – Cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính*



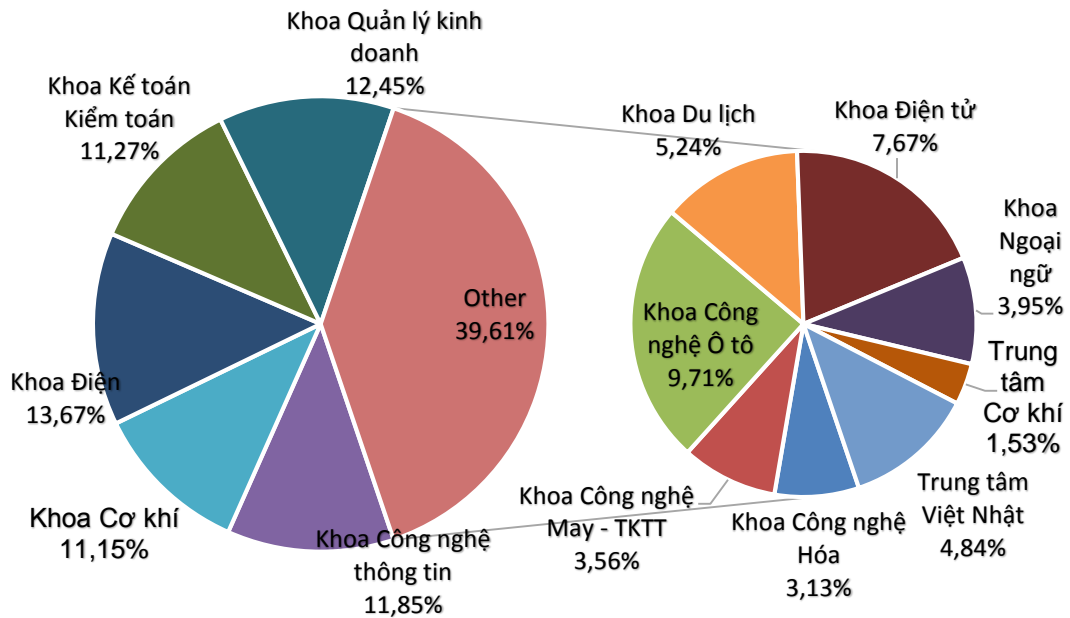
Tỉ trọng này có mức độ thay đổi so với khảo sát năm 2019 khi cùng kỳ năm ngoái số lượng sinh viên nữ tham gia khảo sát chiếm 42,9%, sinh viên nam chiếm 51,7%.

##### 2.1.2. 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 khảo sát 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. Biểu đồ 2.2 dưới đây thể hiện cơ cấu tỉ lệ trả lời khảo sát theo đơn vị đào tạo. Theo đó, các khoa đào tạo như khoa Điện, khoa Quản lý kinh doanh, khoa Công nghệ thông tin, khoa Kế toán kiểm toán và khoa

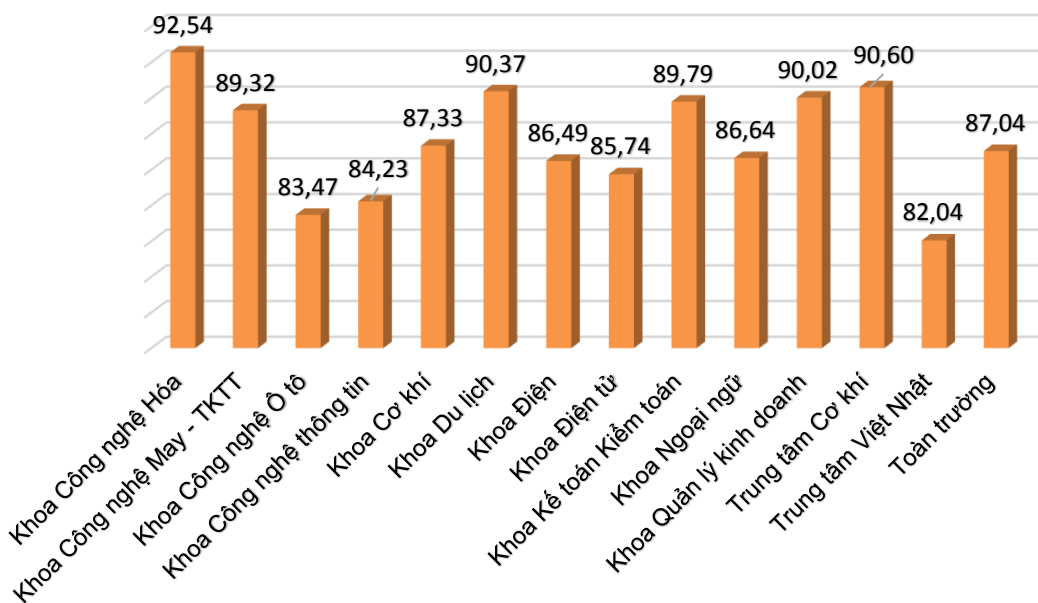
Điện là các đơn vị có số lượng sinh viên trả lời lớn, tỉ lệ chiếm hơn 11% tổng số ý kiến trả lời. Chiếm tỉ lệ từ 1,53% đến 9,71% là các đơn vị đào tạo còn lại.

Biểu đồ 2.2: Cơ cấu tỉ lệ trả lời khảo sát toàn trường theo đơn vị đào tạo



Do thời gian tiến hành khảo sát vào dịp thi kết thúc học phần đồng thời với sự đôn đốc của các khoa nên số sinh viên tham gia khảo sát toàn trường có tỉ lệ cao, chiếm 87,04% sinh viên toàn trường. Biểu đồ 2.2.1 bên dưới thể hiện tỉ lệ % đối tượng tham gia khảo sát tại các đơn vị. 13/13 đơn vị đào tạo đều có tỉ lệ tham gia khảo sát trên 80%.

Biểu đồ 2.2.1: Thống kê tỉ lệ % tham gia khảo sát theo đơn vị đào tạo

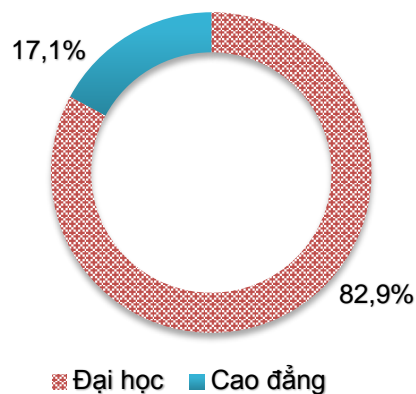




### 2.1.3. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo hệ đào tạo

26.649 đối tượng trả lời khảo sát là sinh viên đến từ 2 hệ Đại học và Cao đẳng. Trong đó có 18.766 sinh viên hệ Đại học đến từ 13 Khoa và Trung tâm đào tạo, chiếm 82,9%. 3.883 sinh viên hệ Cao đẳng (chiếm 17,1%) đến từ 8 đơn vị đào tạo, đó là: Khoa Công nghệ May và TKTT; Khoa Công nghệ Ô tô; Khoa Công nghệ thông tin; Khoa Cơ khí; Khoa Điện; Khoa Kế toán kiểm toán; Trung tâm Cơ khí và Trung tâm Việt Nhật.

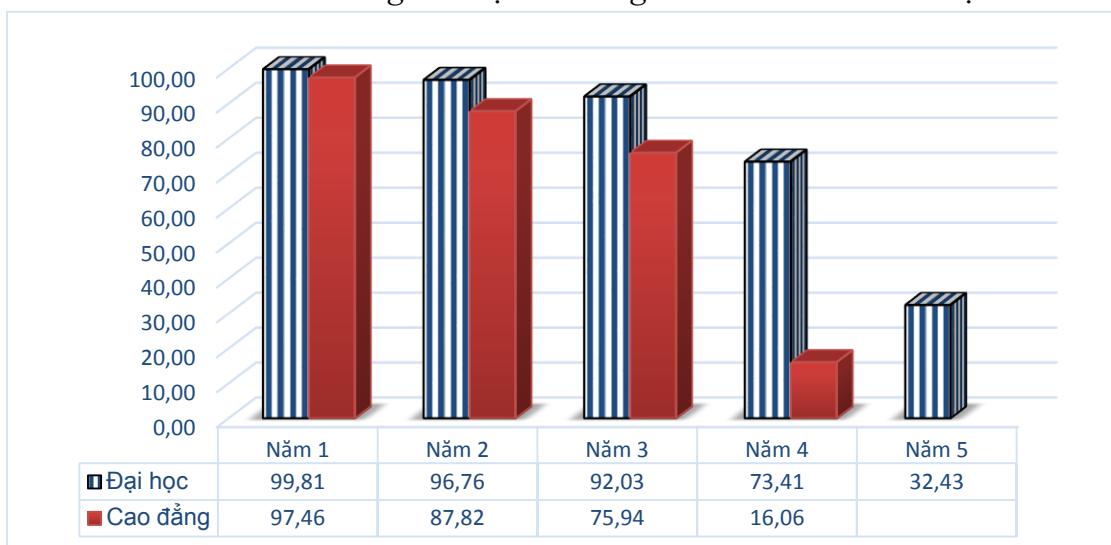
Biểu đồ 2.3 – Cơ cấu đối tượng khảo sát theo hệ đào tạo



Tỉ trọng cơ cấu theo hệ năm 2020 khác biệt rõ rệt so với cùng kỳ năm 2019. Cơ cấu tỉ trọng năm 2019 chiếm phần lớn là sinh viên Đại học với 97,1%. Trong khi đó sinh viên cao đẳng chỉ chiếm 2,1%.

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

Biểu đồ 2.4: Thống kê tỉ lệ % tham gia khảo sát theo năm học

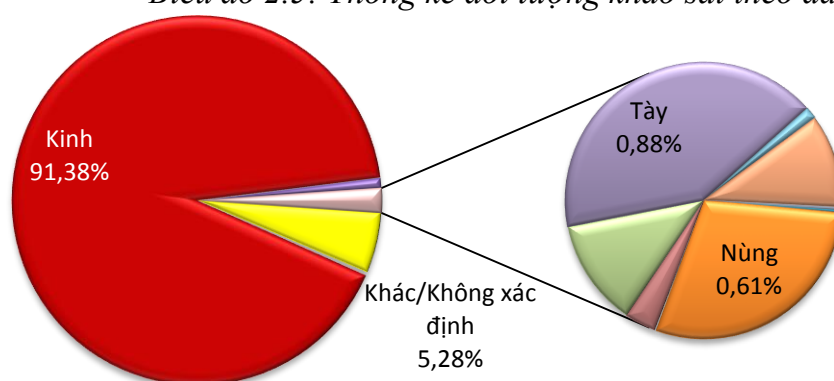


Đối tượng tham gia khảo sát là sinh viên đang theo học từ năm thứ nhất đến năm thứ 5 hệ Đại học và năm thứ 4 hệ Cao đẳng tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Tỷ lệ tham gia trả lời khảo sát theo thời gian theo học, các hệ đều khá cao. Chiếm tỷ lệ tham gia trả lời khảo sát cao nhất là sinh viên năm thứ nhất ở cả 2 hệ Đại học và Cao đẳng với 99,81% sinh viên Đại học năm nhất và 97,46% sinh viên Cao đẳng năm nhất. Tỷ lệ này cũng phù hợp, tương ứng với mức độ quan tâm, đăng nhập vào hệ thống đại học điện tử của sinh viên quá hạn ở cả hai hệ, khi sinh viên Đại học năm thứ 5 có tỷ lệ tham gia khảo sát là 32,43% và 16,06% sinh viên cao đẳng năm thứ 4. Số liệu chi tiết được thể hiện thông qua biểu đồ 2.4 phía trên.

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

Biểu đồ 2.5 cho thấy có tổng số 26.649 sinh viên tham gia khảo sát đến từ 25 dân tộc khác nhau trên cả nước. Trong số đó các em sinh viên là dân tộc Kinh chiếm đại đa số, với tỷ trọng rất lớn là 91,38%. Các sinh viên là người dân tộc khác chiếm tỷ trọng rất thấp chưa đến 1%

Biểu đồ 2.5: Thống kê đối tượng khảo sát theo dân tộc



## 2.2. Kết quả khảo sát

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 tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, nhóm khảo sát đã tiến hành khảo sát và phân tích sự hài lòng của sinh viên trên 6 lĩnh vực/khía cạnh cụ thể sau:

- Cách tiếp cận dịch vụ giáo dục của trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.
- Cơ sở vật chất - trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo.
- Môi trường đào tạo tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

- Hoạt động giáo dục tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.
- Hoạt động cộng đồng tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.
- Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên.

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. Vì vậy nghiên cứu này chỉ tập trung đo lường và phân tích mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục theo giới tính, đơn vị đào tạo, hệ đào tạo và theo số năm sinh viên học tập tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

Để đánh giá được điểm hài lòng của sinh viên một cách chi tiết theo 6 lĩnh vực đề cập ở trên, nhóm phân tích đã sử dụng kỹ thuật thống kê mô tả (Descriptive statistics) và phân tích bảng kết hợp nhiều biến (Custom tables) trong SPSS để đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với từng lĩnh vực cụ thể và trong mối quan hệ với các đặc điểm về giới tính, đơn vị đào tạo, số năm học của sinh viên.

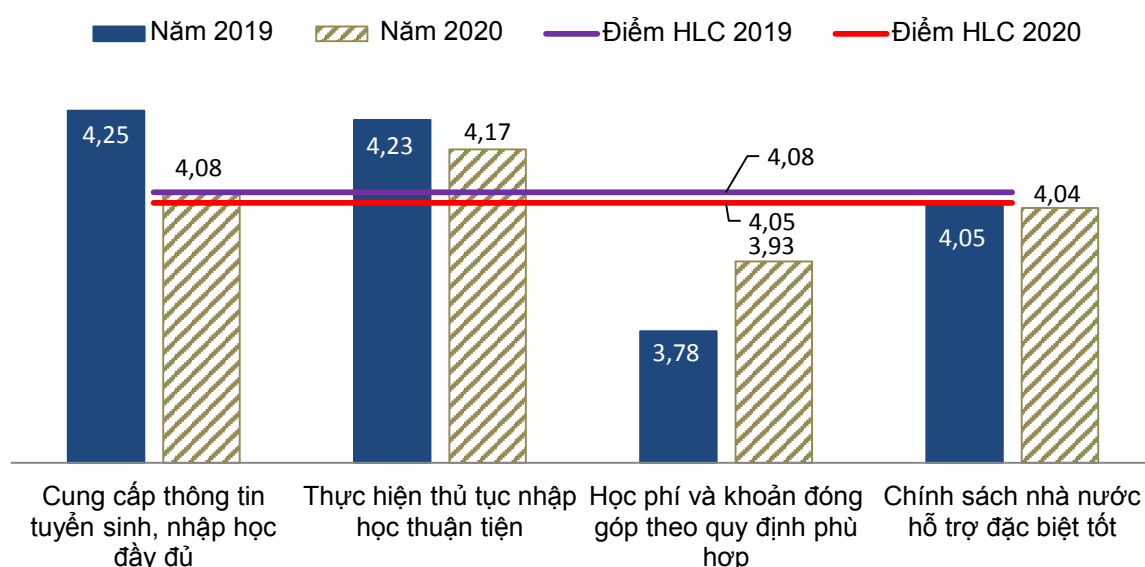
Bên cạnh việc phân tích mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội năm 2020, nhóm khảo sát sẽ tiến hành so sánh với kết quả khảo sát năm 2019 để đưa ra cái nhìn đa chiều đối với cách tính điểm hài lòng chung theo từng tiêu chuẩn. Để việc phân tích điểm hài lòng theo từng tiêu chí qua 2 năm được tương đồng, nhóm khảo sát nhóm các câu hỏi về “*Thư viện*”, “*Ký túc xá*”, “*Đánh giá kết quả học tập*” ở bảng hỏi năm 2020 thành “*Nhóm câu hỏi về thư viện*”, “*Nhóm câu hỏi về ký túc xá*” và “*Nhóm câu hỏi về đánh giá kết quả học tập (ĐGKQHT)*”. Điểm hài lòng của nhóm các câu hỏi này sẽ là điểm trung bình cộng điểm hài lòng các câu hỏi trong nhóm. Một số câu hỏi mới được đưa vào trong bảng hỏi năm 2020 như câu hỏi về “*Hệ thống đại học điện tử (ĐHĐT)*” và các câu hỏi trong lĩnh vực “*Hoạt động cộng đồng*” sẽ được giữ nguyên và không có dữ liệu so sánh so với cùng kỳ năm 2019.

### **2.2.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục**

Biểu đồ 2.6 cho thấy điểm hài lòng chung của sinh viên đối với lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục năm 2020 là 4,05 thấp hơn so với cùng kỳ năm 2019 0,03 điểm.

Cụ thể, tiêu chí “*Thực hiện thủ tục nhập học*” là tiêu chí có điểm hài lòng cao nhất năm 2020 với 4,17. Bên cạnh đó, tiêu chí “*Học phí và khoản đóng góp theo quy định*” đạt điểm hài lòng chung thấp nhất, với 3,93 điểm. Kết quả phân tích cho thấy, điểm hài lòng chung của lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục có xu hướng giảm ở ¾ tiêu chí so với cùng kỳ năm 2019, dẫn đến điểm hài lòng chung năm 2020 giảm. Tuy nhiên mức chênh lệch giữa 2 năm không cao, dao động từ 0,01 đến 0,15. Thay đổi lớn nhất theo chiều hướng tích cực nằm ở tiêu chí liên quan đến học phí, khi mức độ hài lòng dù vẫn thấp nhất trong nhóm tiêu chí này nhưng đã tăng lên 0,15 điểm.

*Biểu đồ 2.6: Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục*



**a. Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục theo giới tính**

*Biểu đồ 2.6.1: Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục theo giới*



Điểm hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo giới tính năm 2020 được thể hiện qua biểu đồ 2.6.1 phía trên. Mức độ hài lòng đối với lĩnh vực tiếp cận

dịch vụ giáo dục năm 2020 của sinh viên nam (4,06) cao hơn sinh viên nữ (4,05). Tuy nhiên mức chênh lệch chỉ dừng ở mức 0,01 điểm cho thấy tiếp cận dịch vụ giáo dục đối với 2 giới đã khá đồng đều.

**b. Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục theo đơn vị đào tạo**

*Biểu đồ 2.6.2: Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục theo đơn vị đào tạo*



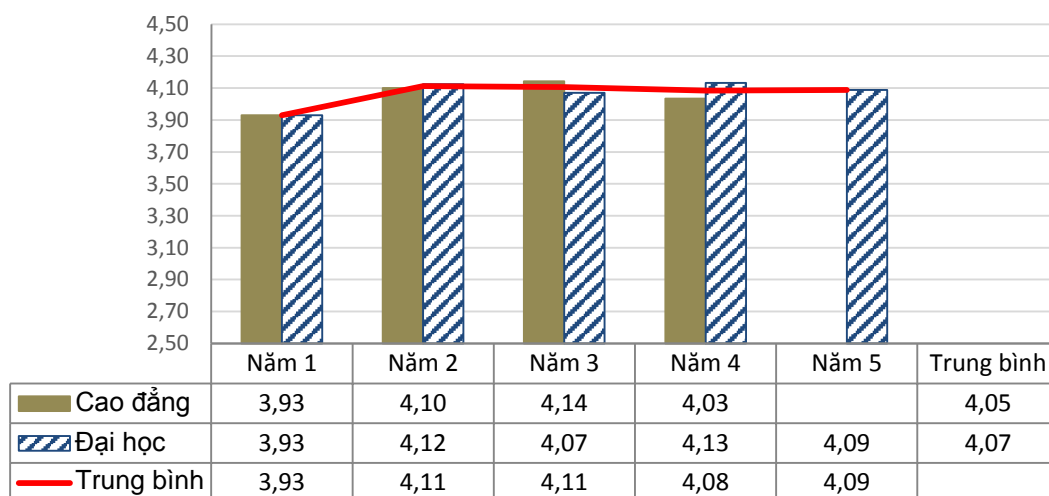
Điểm hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo đơn vị đào tạo năm 2020 dao động từ 3,87 đến 4,13 ở 13 Khoa và Trung tâm đào tạo. Cụ thể, mức hài lòng cao nhất là sinh viên khoa Cơ khí (4,10) và sinh viên khoa Điện tử (4,13). Trung tâm Cơ khí (3,95) và khoa Ngoại ngữ (3,87) là 2 đơn vị có điểm trung bình lĩnh vực thấp nhất. So với cùng kỳ năm 2019, xu hướng điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục giảm ở 8/13 đơn vị đào tạo, chủ yếu là các đơn vị đào tạo khối ngành kỹ thuật, với biên độ giảm từ 0,01 đến 0,53 điểm, đặc biệt cần quan tâm ở 2 đơn vị đào tạo trình độ cao đẳng là Trung tâm Cơ khí và Trung tâm Việt Nhật khi đều có mức giảm khá sâu lần lượt là 0,54 (TT Cơ khí) và 0,38 (TT Việt Nhật). Ở chiều hướng tích cực, 5 đơn vị nhận được kết quả hài lòng cao hơn năm 2019, trong đó thay đổi lớn nhất ở Khoa Ngoại ngữ với mức tăng 0,16.

**c. Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục theo hệ đào tạo và thời gian theo học**

Điểm hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo hệ đào tạo và thời gian học tập của sinh viên sẽ đánh giá được mức độ tương quan giữa số năm sinh viên theo học tại trường theo từng hệ với mức độ hài lòng đối với lĩnh vực tiếp cận dịch vụ

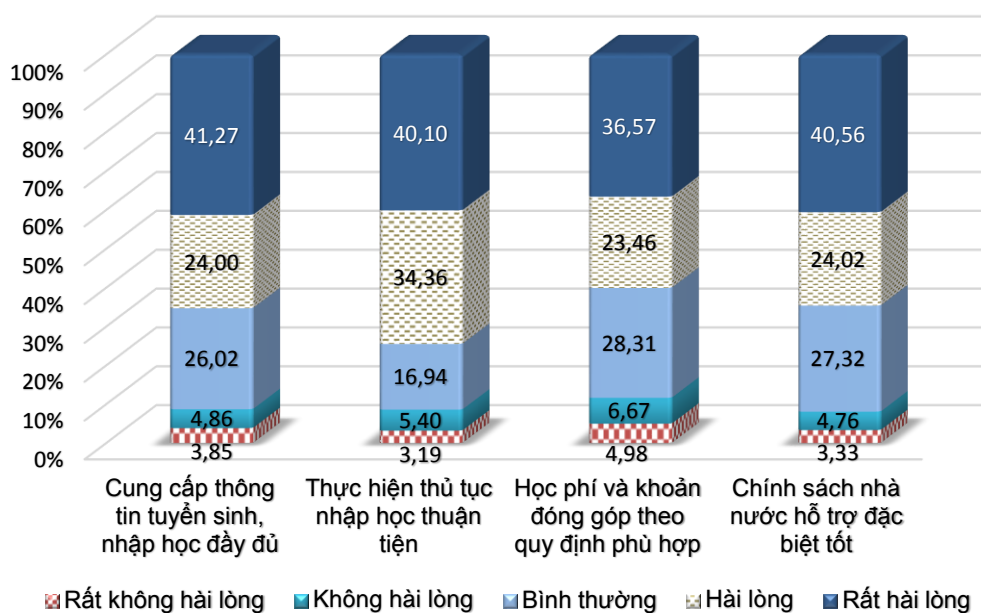
giáo dục. Kết quả biểu đồ 2.6.3 cho thấy mức độ hài lòng với dịch vụ tiếp cận giáo dục năm 2020 của sinh viên năm 2 và năm 3 cao nhất với điểm trung bình bằng nhau, đạt 4,11 điểm. Trong khi đó sinh năm nhất thấp nhất với 3,93 điểm. Điểm hài lòng chung lĩnh vực của sinh viên hệ Đại học cao hơn sinh viên hệ Cao đẳng 0,02 điểm. Mức độ hài lòng của sinh viên năm nhất và năm 2 ở cả 2 hệ là tương đối bằng nhau

*Biểu đồ 2.6.3: Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục theo hệ đào tạo và thời gian học tập của sinh viên*



Để có cái nhìn cụ thể về cách tiếp cận dịch vụ giáo dục với sinh viên năm nhất, nhóm khảo sát phân tích tỉ lệ hài lòng theo từng tiêu chí ở biểu đồ 2.6.4 dưới đây:

*Biểu đồ 2.6.4: Tỉ lệ hài lòng theo từng tiêu chí trong lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục đối với sinh viên năm nhất*



Cụ thể, tất cả các tiêu chí thuộc lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục đều có tỉ lệ hài lòng (hài lòng và rất hài lòng) trên 60%. Tỉ lệ hài lòng cao nhất là tiêu chí “*Thực hiện thủ tục nhập học*” đạt 74,46%; Tiêu chí “*Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học*” đứng thứ hai với 65,27%; Xếp cuối là tiêu chí “*Học phí và khoản đóng góp*” với tỉ lệ 60,04%.

### 2.2.2. Cơ sở vật chất (CSVC) - trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo

Do có sự khác biệt về bảng hỏi trong lĩnh vực CSVC - trang thiết bị dạy học năm 2019 và năm 2020, nhóm khảo sát sẽ tiến hành lập bảng so sánh các nhóm câu hỏi tương đồng giữa 2 năm tại bảng 2.1 dưới đây. Năm 2020, nhóm khảo sát bổ sung câu hỏi về hệ thống đại học điện tử, đồng thời các tiêu chí về thư viện, ký túc xá trong bảng hỏi khảo sát năm 2019 đã được phân tích sâu hơn, thành nhóm câu hỏi trong bảng hỏi năm 2020.

Kết quả phân tích ở bảng 2.1 cho thấy: ngoài tiêu chí về “*Hệ thống đại học điện tử*” là tiêu chí xuất hiện lần đầu, đây cũng là tiêu chí có điểm hài lòng cao nhất trong lĩnh vực CSVC - trang thiết bị dạy học năm 2020 với 4,24 điểm. Tiêu chí “*Phòng học, giảng đường...*” và nhóm tiêu chí về “*Thư viện*” và “*Ký túc xá*” đều có điểm hài lòng trung bình năm 2020 cao hơn cùng kỳ năm 2019. Bên cạnh đó, tiêu chí và “*Hệ thống công nghệ thông tin*” lại là tiêu chí có điểm hài lòng thấp hơn năm 2019 với mức cách biệt là 0,12 điểm.

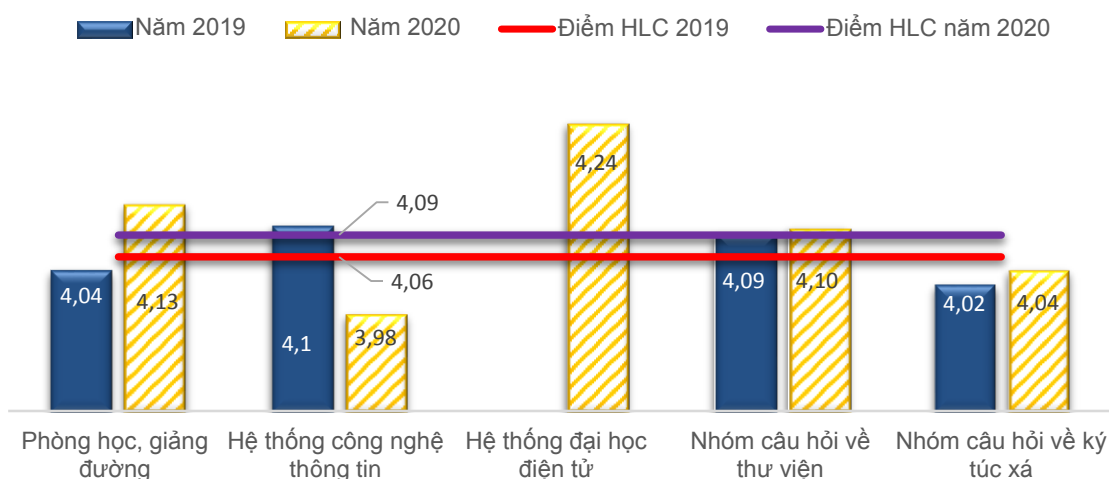
*Bảng 2.1: Bảng so sánh kết quả khảo sát các tiêu chí về CSVC - trang thiết bị dạy học các năm*

Kết quả khảo sát năm 2019		Kết quả khảo sát năm 2020		
Tiêu chí	Điểm hài lòng	Điểm hài lòng nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Điểm hài lòng
Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, điều hòa, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh v..v	4,04	4,13	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, điều hòa, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh v..v	4,13
Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet..) hỗ trợ tốt công tác đào tạo	4,10	3,98	Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet..) hỗ trợ tốt công tác đào tạo	3,98

Kết quả khảo sát năm 2019		Kết quả khảo sát năm 2020		
Tiêu chí	Điểm hài lòng	Điểm hài lòng nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Điểm hài lòng
-	-	4,24	Hệ thống đại học điện tử hỗ trợ tốt công tác học tập	4,24
Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị, thời gian phục vụ	4,09	4,10	CSVC, trang thiết bị tại thư viện	4,14
-	-	-	Các tài liệu tham khảo ở thư viện nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập của SV	4,01
-	-	-	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ thư viện	4,14
Khu ký túc xá SV đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh ...	4,02	4,04	Ký túc xá SV đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh ...	4,01
-	-	-	Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	4,07
<b>Điểm hài lòng chung</b>	<b>4,06</b>	<b>4,09</b>	<b>Điểm hài lòng chung</b>	<b>4,09</b>

Biểu đồ 2.7 dưới đây thể hiện xu hướng điểm hài lòng đối với lĩnh vực CSVC - trang thiết bị dạy học của sinh viên trường Đại học Công nghiệp Hà Nội qua 2 năm 2019 và năm 2020. Đây cũng là lĩnh vực nhận được nhiều ý kiến đóng góp từ sinh viên, cụ thể sẽ được nhóm khảo sát thống kê ở mục 2.3 trong báo cáo này.

*Biểu đồ 2.7: Điểm hài lòng đối với lĩnh vực CSVC - trang thiết bị dạy học*

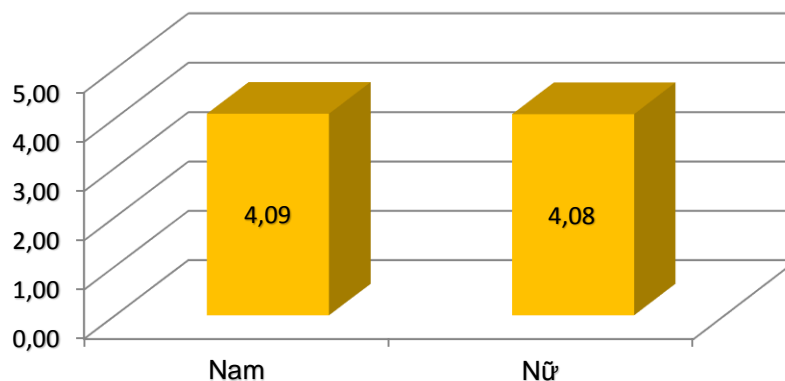




Nhằm đánh giá điểm hài lòng với sự khác biệt đối tượng theo giới, đơn vị đào tạo, thời gian theo học với lĩnh vực CSVC - trang thiết bị dạy học, nhóm khảo sát tiếp tục phân tích điểm hài lòng theo các đối tượng.

**a. Điểm hài lòng lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học theo giới tính**

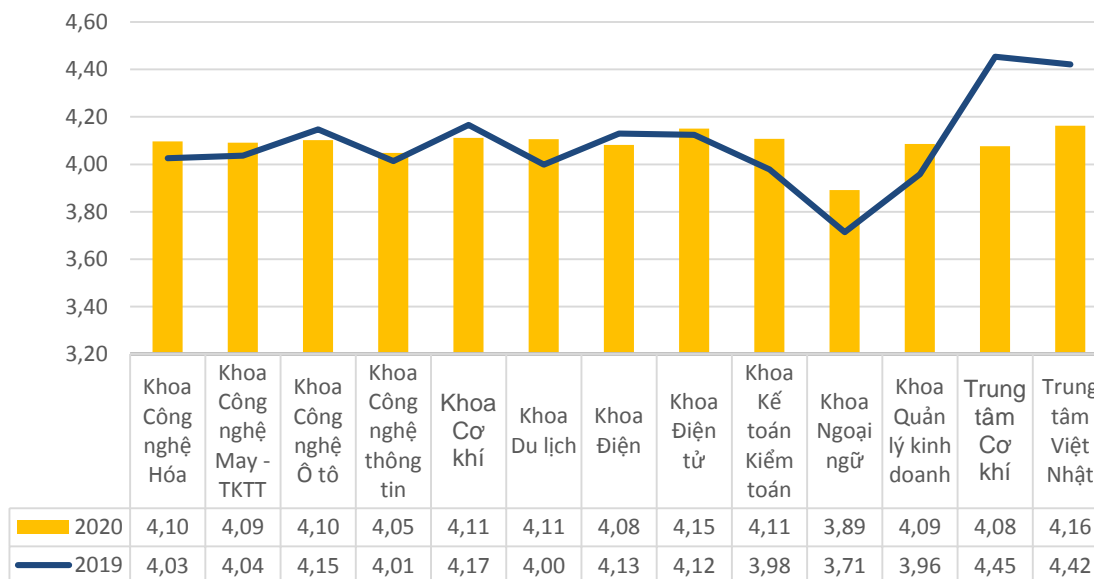
*Biểu đồ 2.7.1: Điểm hài lòng đối với CSVC - trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo theo giới tính*



Biểu đồ 2.7.1 thể hiện điểm hài lòng của sinh viên đối với CSVC và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo theo giới tính. Tương tự với lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục, không có sự khác biệt lớn đối với mức độ hài lòng giữa nam và nữ khi sự hài lòng của sinh viên nam (4,09) cao hơn 0,01 điểm so với sinh viên nữ (4,08).

**b. Điểm hài lòng lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học theo đơn vị đào tạo**

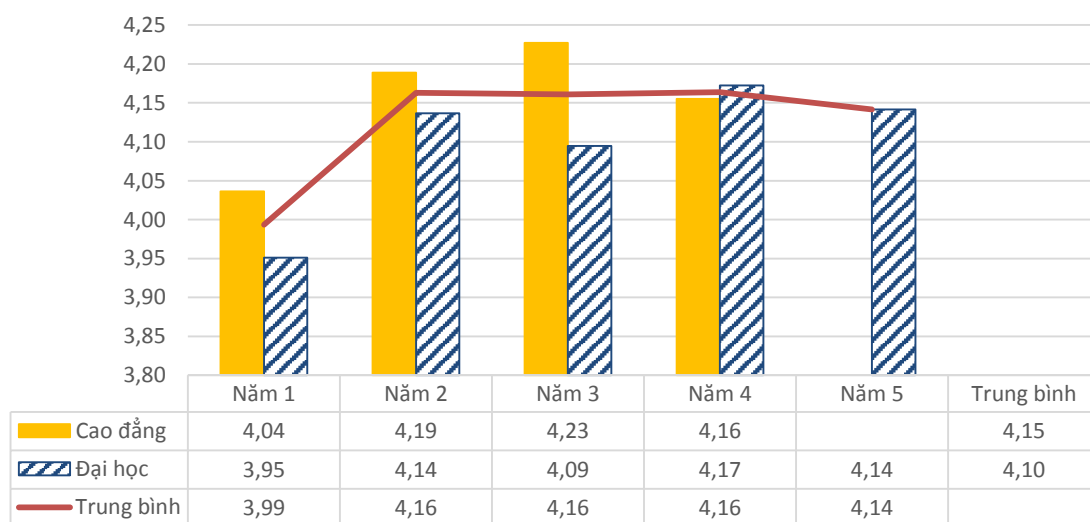
*Biểu đồ 2.7.2: Điểm hài lòng đối với CSVC và trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo theo đơn vị đào tạo*



Điểm hài lòng đối với CSVC - trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo theo đơn vị đào tạo ở biểu đồ 2.7.2 cho thấy mức độ hài lòng cao nhất năm 2020 là trung tâm Việt Nhật với 4,16 điểm. Đơn vị có mức độ hài lòng thấp nhất năm 2020 là khoa Ngoại ngữ đạt 3,89 điểm. Đây cũng là đơn vị thu nhận được nhiều ý kiến phản ánh cụ thể về chất lượng loa, mic gây ảnh hưởng đến chất lượng học nghe của sinh viên khối ngành chuyên ngữ. Tuy nhiên, mức độ hài lòng chung ở đơn vị này lại có sự thay đổi theo chiều hướng tích cực, khi có kết quả chung tăng cao nhất (0,18 điểm) trong số 8 đơn vị có kết quả hài lòng tăng trong năm 2020, đơn vị có mức tăng khá cao tiếp theo là Khoa KTKT (0,13 điểm). Ở chiều ngược lại, mức độ hài lòng lĩnh vực CSVC và trang thiết bị dạy học giảm so với cùng kỳ năm 2019 ở 5 đơn vị, đó là Khoa Công nghệ Ô tô, khoa Cơ khí, khoa Điện, Trung tâm Cơ khí và Trung tâm Việt Nhật, đáng chú ý vẫn là các đơn vị chuyên đào tạo Cao đẳng có mức thay đổi theo chiều hướng không tích cực khá cao 0,38 với trung tâm Cơ khí và 0,26 trung tâm Việt Nhật.

**c. Điểm hài lòng lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học theo hệ đào tạo và thời gian theo học**

*Biểu đồ 2.7.3: Điểm hài lòng đối với CSVC và trang thiết bị dạy học theo thời gian học tập của sinh viên*

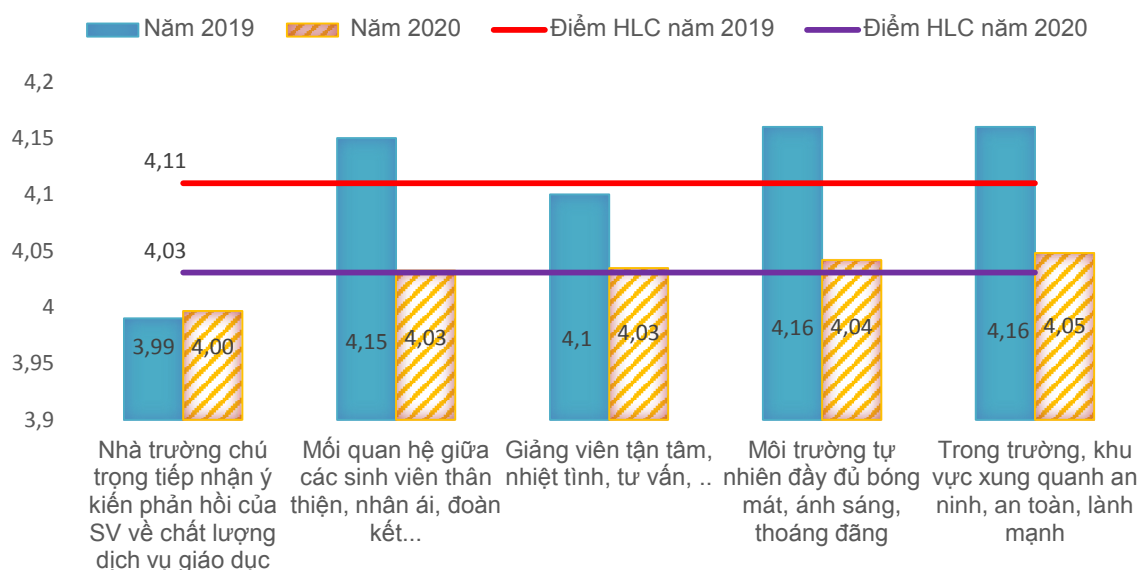


Mối tương quan giữa mức độ hài lòng đối với CSVC - trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo với hệ đào tạo và thời gian học tập của sinh viên được thể hiện ở biểu đồ 2.7.3. Kết quả phân tích có sự khác biệt giữa mức độ hài lòng của sinh viên các hệ và các khóa với CSVC – Trang thiết bị dạy học của nhà trường. Điểm trung

bình hài lòng của nhóm sinh viên năm nhất là 3,99 - đây là nhóm sinh viên đang có thời gian theo học tại Hà Nam. Điểm hài lòng đối với nhóm sinh viên có thời gian học từ 2 - 4 năm tương đối đồng đều ở mức hài lòng là 4,16 điểm. Mặt bằng chung, sinh viên hệ Cao đẳng có sự hài lòng cao hơn 0,05 điểm so với sinh viên hệ Đại học ở lĩnh vực này.

### 2.2.3. Môi trường đào tạo

Biểu đồ 2.8: Điểm hài lòng đối với môi trường đào tạo



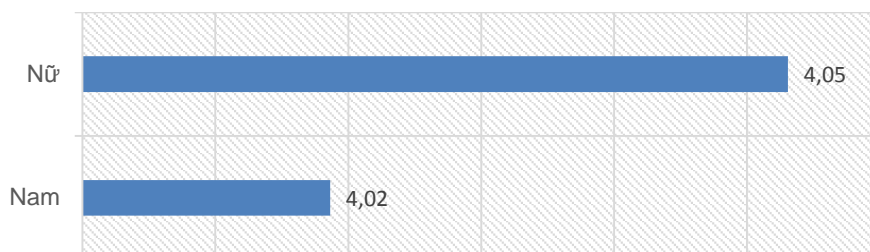
Biểu đồ 2.8 phản ánh mức độ hài lòng của sinh viên đối với môi trường đào tạo tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội qua 2 năm 2019 và 2020. Điểm hài lòng chung đối với lĩnh vực này năm 2020 là 4,03 điểm, giảm 0,08 điểm so với cùng kỳ năm 2019. Nhìn chung kết quả phân tích mức độ hài lòng năm 2020 so với năm 2019 đối với lĩnh vực môi trường đào tạo cho thấy tiêu chí “Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục” là tiêu chí có xu hướng tăng 0,01 điểm so với cùng kỳ năm trước, tuy nhiên lại có xu hướng giảm ở 5/6 tiêu chí, dao động không đáng kể từ 0,07 đến 0,12. Trả lời câu hỏi về đề xuất nâng cao chất lượng môi trường giáo dục: có 25 ý kiến mong muốn giảng viên luôn tâm huyết, nhiệt tình, thân thiện, quan tâm đến tình hình học tập của sinh viên tạo điều kiện, công bằng, khách quan cho sinh viên hơn.

#### a. Điểm hài lòng lĩnh vực môi trường đào tạo theo giới tính

Khác với 2 lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” và “CSVC, trang thiết bị dạy

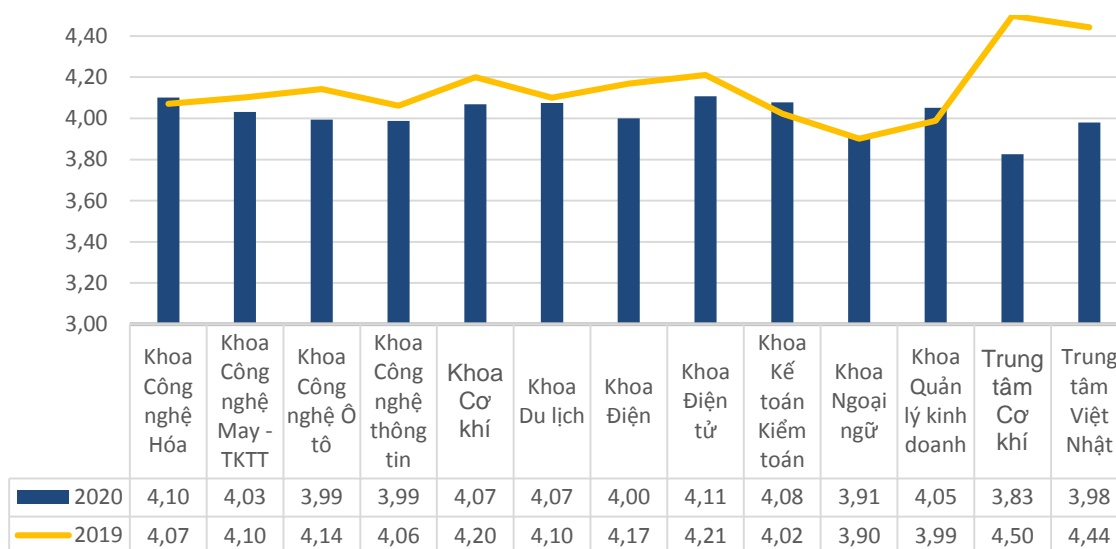
học”, điểm hài lòng đối với “Môi trường đào tạo” theo giới tính đã có sự chênh lệch. Theo đó, điểm hài lòng của sinh viên nam là 4,02 trong khi với đối tượng sinh viên nữ là 4,05, cao hơn mức độ hài lòng của sinh viên nam là 0,3 điểm.

*Biểu đồ 2.8.1: Điểm hài lòng đối với môi trường đào tạo theo giới tính*



**b. Điểm hài lòng lĩnh vực môi trường đào tạo học theo đơn vị đào tạo**

*Biểu đồ 2.8.2: Điểm hài lòng đối với môi trường đào tạo theo đơn vị đào tạo*

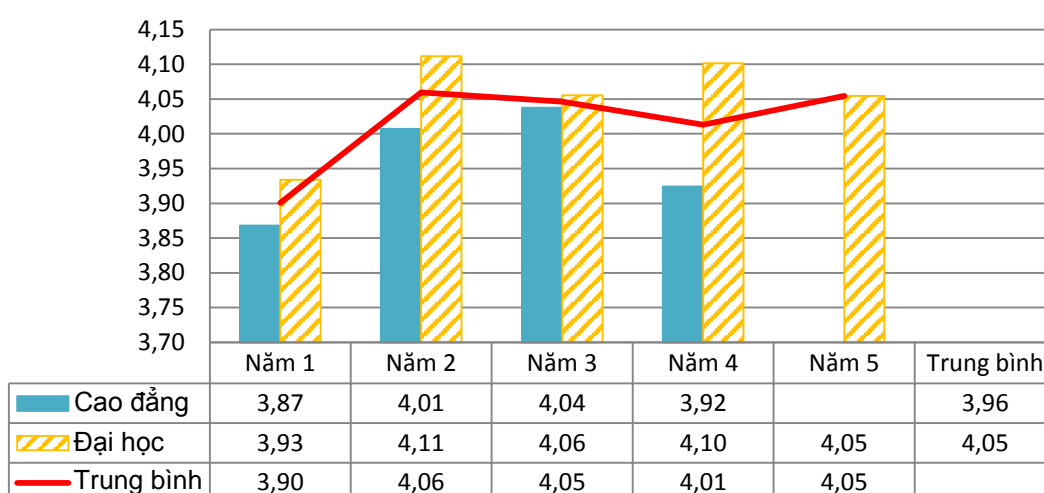


Biểu đồ 2.8.2 cho thấy điểm hài lòng đối với môi trường đào tạo theo đơn vị đào tạo là khác nhau giữa các đơn vị trong nhà trường. Kết quả phân tích chỉ ra rằng, môi trường đào tạo của khoa Điện tử, khoa Công nghệ hóa, khoa Kế toán kiểm toán là tích cực, mang tới mức độ hài lòng cao nhất (từ 4,08 đến 4,10). Bên cạnh đó, môi trường đào tạo của trung tâm Cơ khí, trung tâm Việt Nhật cần được chú trọng nâng cao để mang lại sự hài lòng tốt hơn cho sinh viên. So sánh với các tiêu chí tương tự của năm 2019 cho 4 đơn vị đạt kết quả tốt hơn là khoa Công nghệ Hóa, khoa Kế toán kiểm toán, khoa Ngoại Ngữ và khoa QLKD với mức chênh lệch không lớn. Ngược lại số đơn vị giảm điểm trong tiêu chí này chiếm phần lớn (9/13 đơn vị) và mức độ giảm ở một số đơn vị khá cao đáng chú ý vẫn ở 2 trung tâm chỉ đào tạo Cao đẳng.

**c. Điểm hài lòng lĩnh vực môi trường đào tạo học theo hệ và thời gian theo học của sinh viên**

Kết quả phân tích hài lòng đối với môi trường đào tạo theo hệ đào tạo và thời gian học tập của sinh viên ở biểu đồ 2.8.3 cho thấy, sự hài lòng của sinh viên hệ Đại học cao hơn sinh viên hệ Cao đẳng ở tất cả các khóa, tuy nhiên mức chênh lệch không cao, từ 0,02 đến 0,18 điểm. Đồng thời, xu hướng hài lòng cao tập trung ở nhóm sinh viên theo học năm thứ 2 và thứ 3, đây là nhóm sinh viên đang có thời gian phân lớn theo học ở cơ sở 1 và cơ sở 2.

*Biểu đồ 2.8.3: Điểm hài lòng đối với môi trường đào tạo theo hệ đào tạo và thời gian học tập của sinh viên*



**2.2.4. Hoạt động giáo dục**

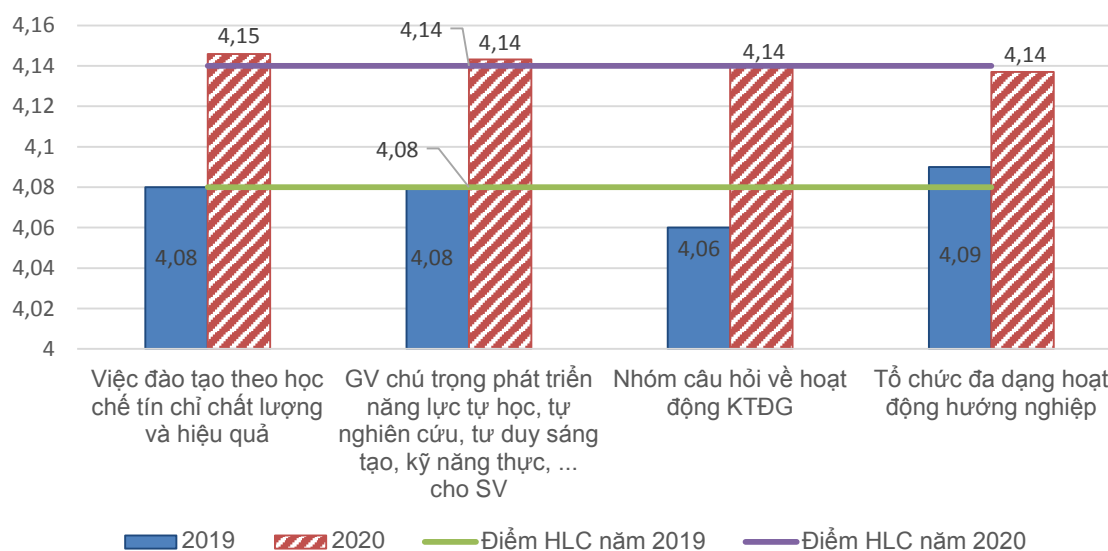
Tương tự với lĩnh vực CSVN - trang thiết bị giáo dục, lĩnh vực hoạt động giáo dục cũng là lĩnh vực có sự thay đổi về câu hỏi. Bảng hỏi năm 2020 đi vào phân tích sâu hơn điểm hài lòng đối với tiêu chí kiểm tra đánh giá. Cụ thể được so sánh trong bảng 2.2 bên dưới. Kết quả phân tích cho thấy mức độ hài lòng tất cả các tiêu chí trong lĩnh vực hoạt động giáo dục đều khá đồng đều mỗi năm và có xu hướng tăng từ 0,05 đến 0,08 điểm. Điểm hài lòng chung lĩnh vực năm 2020 khá cao đạt 4,14 điểm. Kết quả này cho thấy, sinh viên đánh giá khá cao phương pháp đào tạo theo học chế tín chỉ, phương pháp đánh giá kết quả học tập của nhà trường, các hoạt động hướng nghiệp đã và đang tạo cơ hội cho các em khẳng định bản thân và có nhiều cơ hội có được việc làm tốt sau khi tốt nghiệp.

Bảng 2.2: Bảng so sánh kết quả khảo sát các tiêu chí về hoạt động giáo dục các năm

Kết quả khảo sát năm 2019		Kết quả khảo sát năm 2020		
Tiêu chí	Điểm hài lòng	Điểm hài lòng nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Điểm hài lòng
Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	4,08	4,15	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	4,15
GV chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực, ... cho SV	4,08	4,14	GV chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực, ... cho SV	4,14
Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của SV đa dạng, khách quan	4,06	4,14	Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch	4,14
-	-	-	Kết quả đánh giá KQHT phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của SV	4,13
Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp	4,09	4,14	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp	4,14
<b>Điểm hài lòng chung</b>	<b>4,08</b>	<b>4,14</b>	<b>Điểm hài lòng chung</b>	<b>4,14</b>

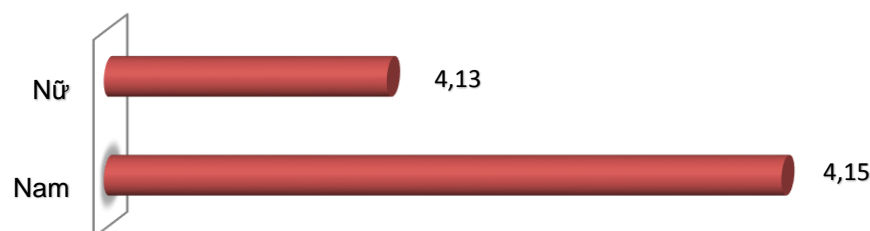
Biểu đồ 2.9 dưới đây thể hiện xu hướng điểm hài lòng của sinh viên trường Đại học Công nghiệp Hà Nội đối với hoạt động giáo dục.

Biểu đồ 2.9: Điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục



**a. Điểm hài lòng lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học theo giới tính**

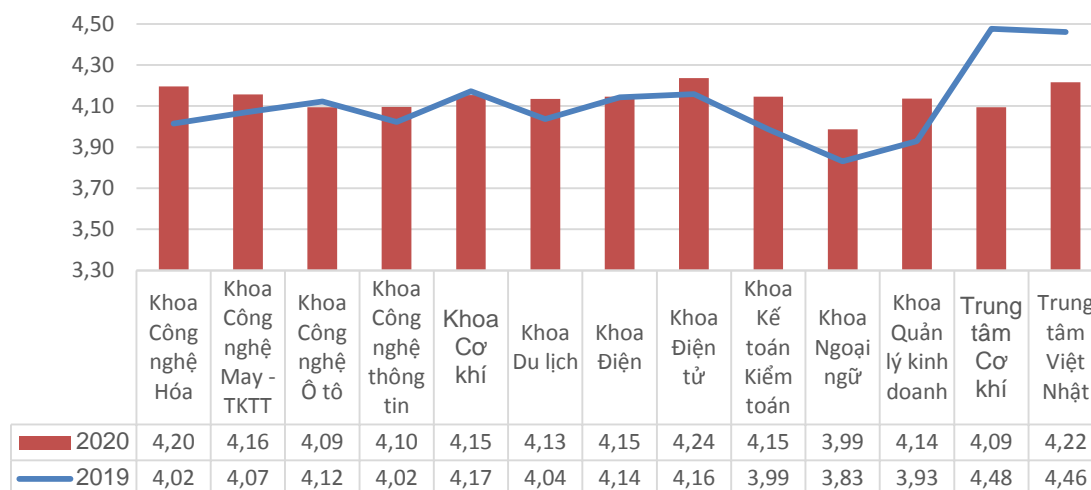
*Biểu đồ 2.9.1: Điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục theo giới tính*



Điểm hài lòng của sinh viên đối với lĩnh vực hoạt động giáo dục theo giới tính được thể hiện qua biểu đồ 2.9.1. Ở lĩnh vực này, mức độ hài lòng của sinh viên nam (4,15) cao hơn mức độ hài lòng của sinh viên nữ (4,13), mức chênh lệch tương đối thấp (0,02 điểm) cho thấy đã có sự linh hoạt và cách tiếp cận phù hợp với đặc điểm giới tính người học thông qua hoạt động giáo dục tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

**b. Điểm hài lòng lĩnh vực hoạt động giáo dục theo đơn vị đào tạo**

*Biểu đồ 2.9.2: Điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục theo đơn vị đào tạo*



Biểu đồ 2.9.2 cho thấy điểm hài lòng đối với lĩnh vực hoạt động giáo dục theo đơn vị đào tạo năm 2020 có sự khác biệt ở các khoa, trung tâm đào tạo. Trong đó điểm trung bình cao nhất là khoa Điện tử và trung tâm Việt Nhật, ở mức rất hài lòng với 4,24 và 4,22. Mức hài lòng thấp là khoa Ngoại ngữ (3,99), khoa Công nghệ Ô tô (4,09) và trung tâm Cơ khí (4,09).

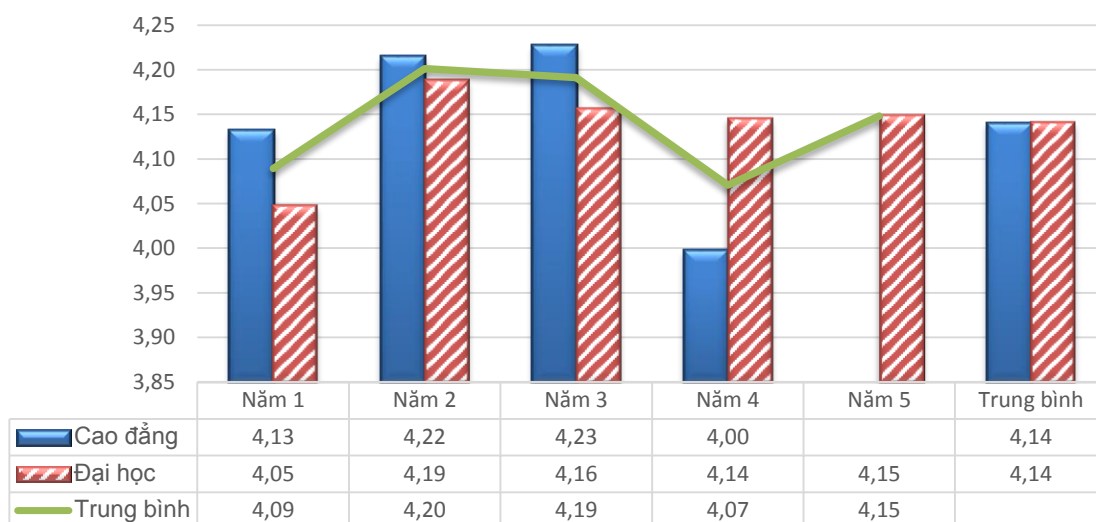
Xem xét về xu hướng, mức độ hài lòng đối với lĩnh vực hoạt động giáo dục

năm 2020 cao hơn năm 2019 ở phần lớn các đơn vị đào tạo (9/13 đơn vị), các đơn vị có mức độ tăng cao ở nhóm các tiêu chí này là Quản lý Kinh doanh (0,21 điểm), Công nghệ Hóa (0,18 điểm), Ngoại ngữ và Kế toán kiểm toán (0,16 điểm) ở chiều ngược lại 4 đơn vị có xu hướng hài lòng giảm là khoa Công nghệ Ô tô (giảm 0,03 điểm), khoa Cơ khí (giảm 0,02 điểm), trung tâm Cơ khí (giảm 0,38 điểm) và trung tâm Việt Nhật (giảm 0,25 điểm).

**c. Điểm hài lòng lĩnh vực hoạt động giáo dục theo hệ đào tạo và thời gian theo học của sinh viên**

Kết quả phân tích điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục theo hệ đào tạo và thời gian học tập tại biểu đồ 2.9.3 cho thấy xu hướng điểm hài lòng của sinh viên hệ Cao đẳng phần lớn cao hơn sinh viên hệ Đại học có cùng thời gian theo học ở các năm 1 đến 3, tuy nhiên mức chênh lệch không cao, chỉ từ 0,03 đến 0,08 điểm. Điểm trung bình chung mức độ hài lòng sinh viên 2 hệ bằng nhau, đạt 4,14 điểm. Bên cạnh đó, trung bình chung của sinh viên năm 2 (4,20) và năm 3 (4,19) có điểm hài lòng cao hơn sinh viên năm nhất (4,09), năm 4 (4,07) và năm 5 (4,15).

*Biểu đồ 2.9.3: Điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục theo thời gian học tập*



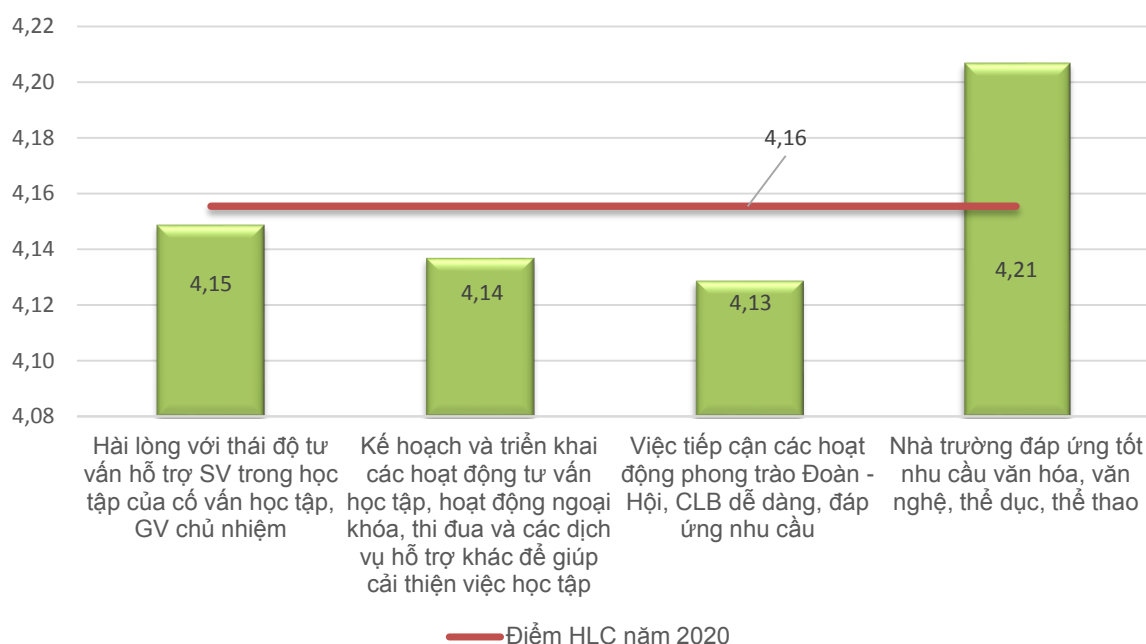
**2.2.5. Hoạt động cộng đồng**

Lĩnh vực hoạt động cộng đồng là lĩnh vực mới được đưa vào bảng hỏi khảo sát năm 2020. Thông qua kết quả khảo sát lĩnh vực này, nhà trường và đơn vị chuyên môn sẽ nắm bắt được tâm tư, nguyện vọng của sinh viên đối với việc xây dựng, tổ chức, tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng.



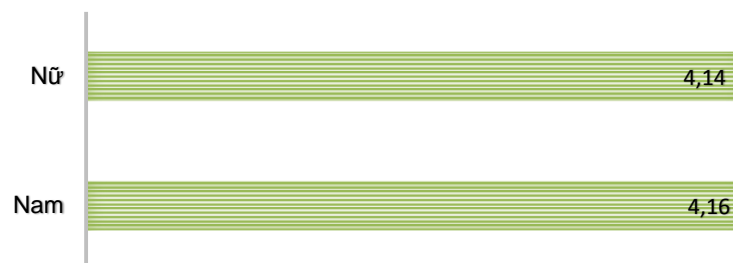
Biểu đồ 2.10 dưới đây là kết quả khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên trường Đại học Công nghiệp Hà Nội với hoạt động cộng đồng. Kết quả phân tích cho thấy 1 tiêu chí đạt mức độ hài lòng cao là tiêu chí “*Đáp ứng nhu cầu văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao*” - đạt 4,21 điểm, 3/4 tiêu chí còn lại đạt mức độ hài lòng với điểm trung bình khá cao. Điểm hài lòng chung của lĩnh vực hoạt động cộng đồng năm 2020 đạt 4,16 điểm. Đây cũng là lĩnh vực được nhiều sinh viên đưa ra đề xuất, mong muốn của mình (Xem tại mục 2.3.4).

*Biểu đồ 2.10: Điểm hài lòng đối với hoạt động cộng đồng của sinh viên*



**a. Điểm hài lòng lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học theo giới tính**

*Biểu đồ 2.10.1: Điểm hài lòng đối với hoạt động cộng đồng theo giới tính*

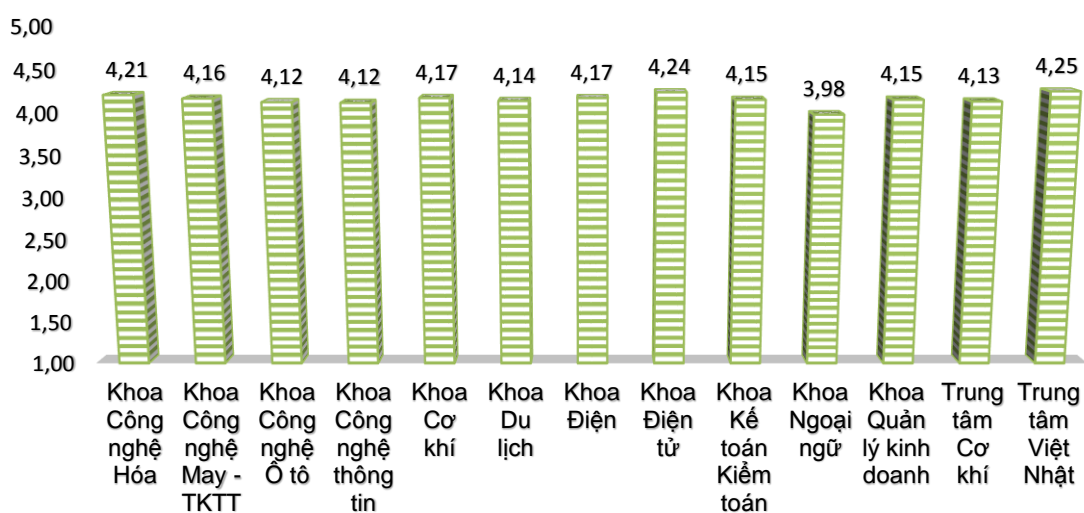


Kết quả biểu đồ 2.10.1 cho thấy, ở lĩnh vực hoạt động cộng đồng, mức độ hài lòng của sinh viên nam (4,16) cao hơn so với sinh viên nữ (4,14), mức chênh lệch thấp chỉ 0,02 điểm. Điều này cho thấy hoạt động cộng đồng đang tiếp cận đồng đều ở cả 2 nhóm đối tượng khác biệt về giới.

**b. Điểm hài lòng lĩnh vực hoạt động cộng đồng theo đơn vị đào tạo**

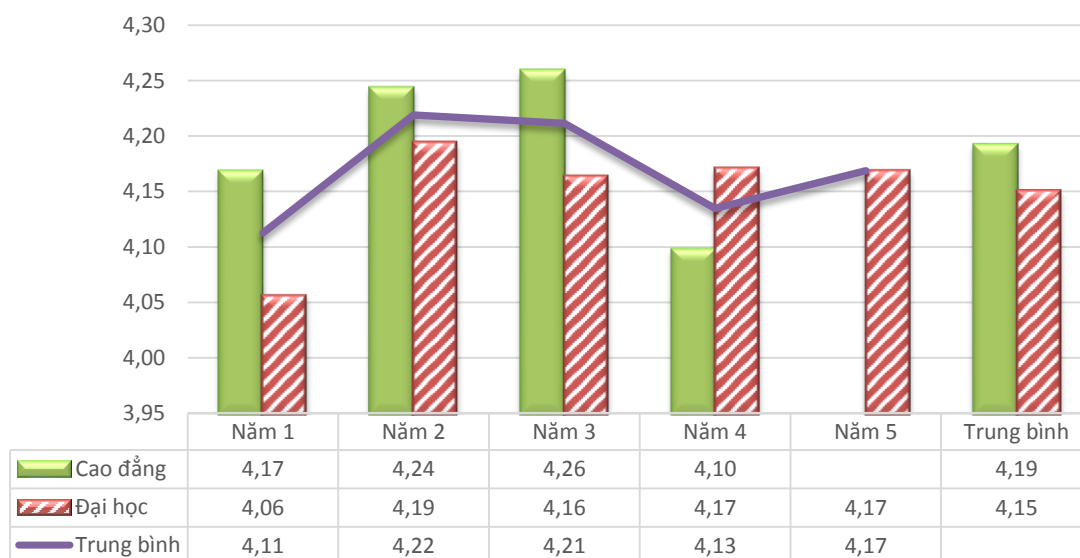
Điểm hài lòng đối với hoạt động cộng đồng theo đơn vị đào tạo thể hiện qua biểu đồ 2.10.2 dưới đây. Kết quả phân tích cho thấy, 3/13 đơn vị đào tạo có mức trung bình đạt trên mức hài lòng. Đó là khoa Điện tử (4,24), khoa Công nghệ Hóa (4,21) và trung tâm Việt Nhật (4,25). 10/13 đơn vị còn lại có mức điểm đạt mức hài lòng từ 3,99 (khoa Ngoại ngữ) đến 4,17 (khoa Cơ khí và khoa Điện).

*Biểu đồ 2.10.2: Điểm hài lòng đối với hoạt động cộng đồng theo đơn vị đào tạo*



**c. Điểm hài lòng lĩnh vực hoạt động cộng đồng theo hệ đào tạo và thời gian theo học của sinh viên**

*Biểu đồ 2.10.3: Điểm hài lòng đối với hoạt động cộng đồng theo hệ đào tạo và thời gian học tập của sinh viên*

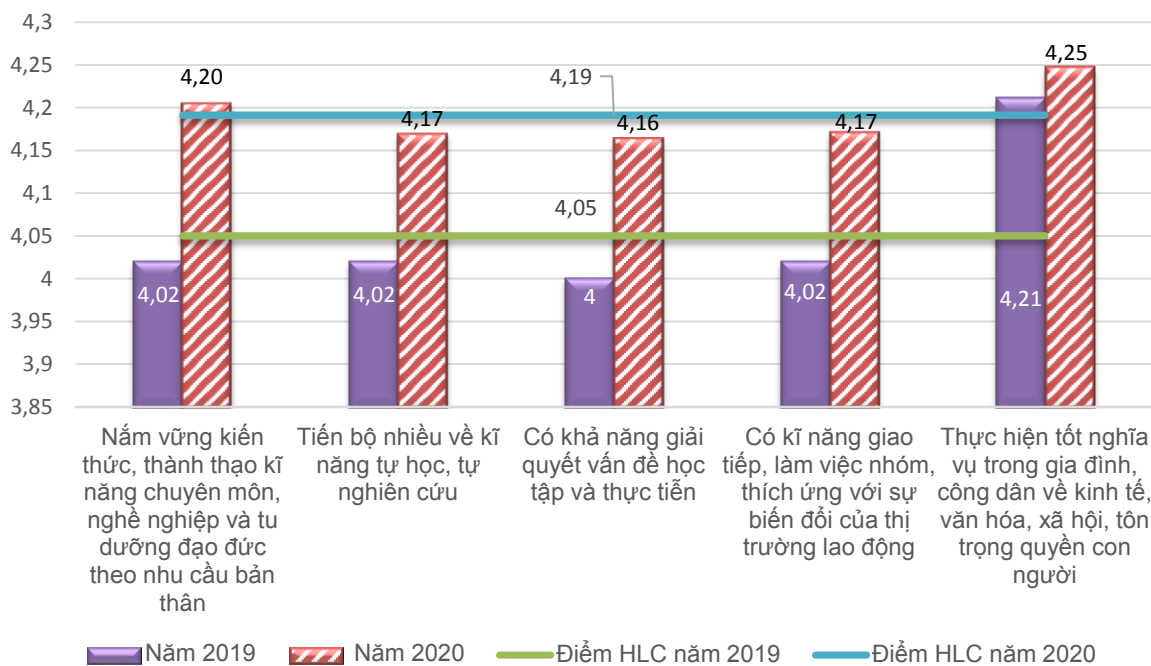


Kết quả phân tích điểm hài lòng đối với hoạt động cộng đồng theo hệ đào tạo và thời gian học tập của sinh viên thể hiện qua biểu đồ 2.10.3. Sinh viên đang theo học năm thứ 2 (4,22) và thứ 3 (4,21) tiếp tục là nhóm đối tượng có mức hài lòng cao nhất đối với tiêu chí hoạt động cộng đồng với điểm trung bình đạt mức hài lòng cao. Nhóm đối tượng sinh viên hệ Cao đẳng là nhóm có xu hướng hài lòng cao hơn sinh viên hệ Đại học với mức hài lòng chung chênh 0,04 điểm.

### 2.2.6. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên

Lĩnh vực sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên bao gồm các câu hỏi nhằm đánh giá mức độ hài lòng về thành tựu cá nhân sinh viên trong thời gian theo học tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội như: Sự tự tin trong hoạt động học tập; Nắm vững kiến thức và tu dưỡng đạo đức; Sự tiến bộ rõ ràng về các kỹ năng; Có khả năng giải quyết vấn đề, kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm; Sự tự tin với vai trò và thực hiện tốt nghĩa vụ công dân.

Biểu đồ 2.11: Điểm hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên

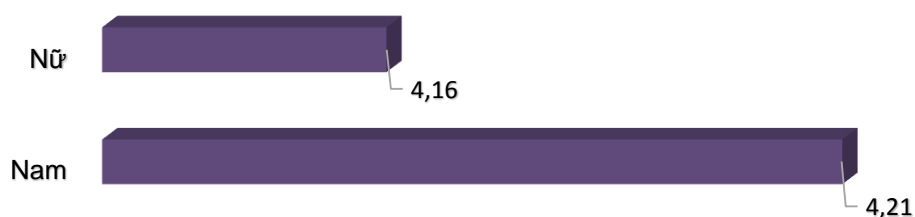


Biểu đồ 2.11 phía trên thể hiện kết quả phân tích sự hài lòng của sinh viên với sự phát triển, thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân qua 2 năm 2019 – 2020. Kết quả chỉ ra rằng, xu hướng điểm hài lòng các tiêu chí tăng mạnh so với cùng kỳ năm ngoái cho thấy sinh viên tự tin với kiến thức và kỹ năng của mình trong thời gian theo

học tại trường. Tiêu chí “*Nắm vững kiến thức, thành thạo kỹ năng chuyên môn nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân*” là tiêu chí có điểm hài lòng tăng cao nhất, tăng 0,18 điểm so với cùng kỳ 2019. Điểm hài lòng chung lĩnh vực sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân năm 2020 đạt 4,19 điểm.

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

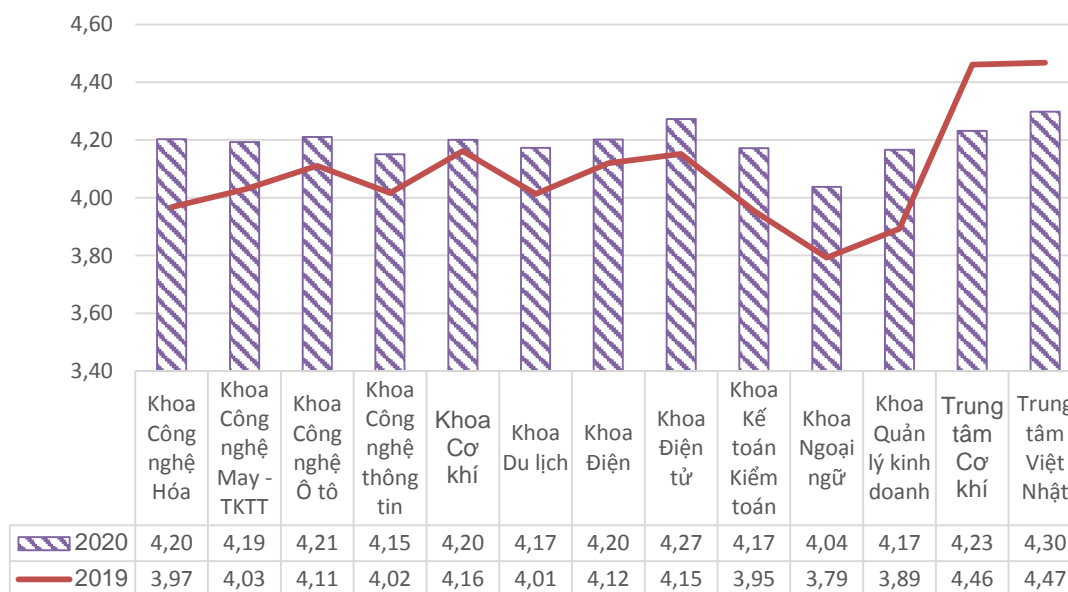
Biểu đồ 2.11.1: Điểm hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên theo giới tính



Sự hài lòng của sinh viên đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên có sự khác biệt theo giới tính. Biểu đồ 2.11.1 cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên nam (4,21) cao hơn sinh viên nữ (4,16), với mức chênh lệch là 0,05 điểm.

**b. Điểm hài lòng lĩnh vực sự phát triển – thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên theo đơn vị đào tạo**

Biểu đồ 2.11.2: Điểm hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên theo đơn vị đào tạo

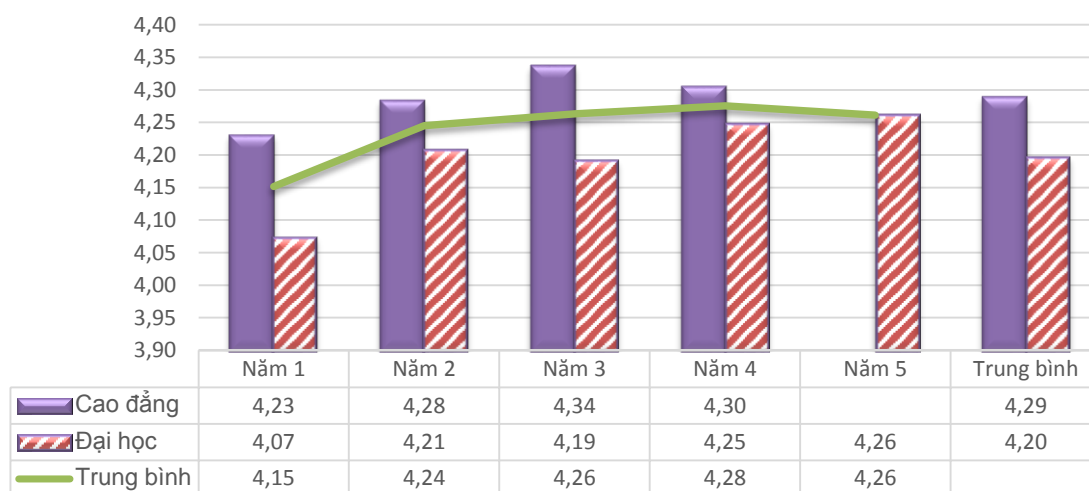


Điểm hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên theo đơn vị đào tạo được miêu tả qua biểu đồ 2.11.2. Theo đó, kết quả khảo sát năm 2020 cho thấy 4/13 đơn vị có điểm trung bình ở mức rất hài lòng (trên 4,21 điểm) là sinh viên trung tâm Việt Nhật (4,3), khoa Điện tử (4,27), trung tâm Cơ khí (4,23) và khoa Công nghệ Oto (4,21). 9/13 đơn vị còn lại có điểm trung bình ở mức hài lòng từ 4,04 đến 4,19 điểm.

Xu hướng hài lòng lĩnh vực có xu hướng tăng ở 11/13 đơn vị, biên độ tăng từ 0,04 đến 0,27 điểm, trong đó đơn vị có xu hướng tăng cao nhất là khoa Quản lý kinh doanh, khoa Ngoại ngữ và khoa Công nghệ Hóa. Ở chiều ngược lại, xu hướng giảm ở trung tâm Cơ khí (giảm 0,23 điểm) và trung tâm Việt Nhật (giảm 0,17 điểm).

**c. Điểm hài lòng lĩnh vực sự phát triển – thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên theo hệ đào tạo và thời gian học tập của sinh viên**

*Biểu đồ 2.11.3: 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*

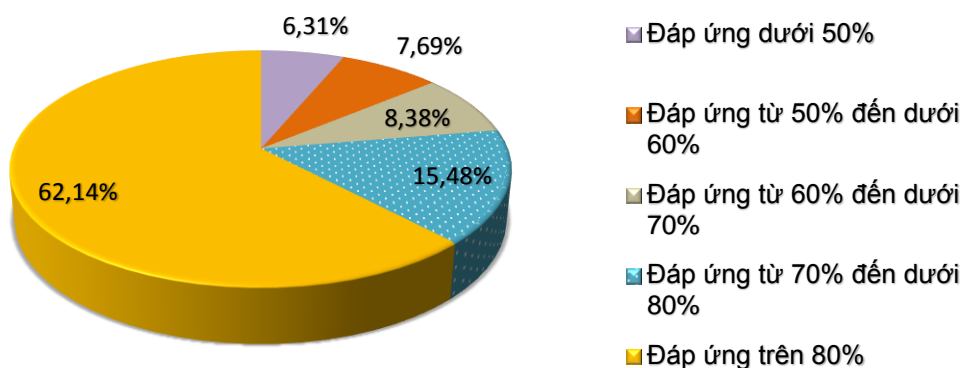


Nhóm khảo sát đánh giá mối tương quan giữa mức độ hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên theo hệ đào tạo và thời gian học tập của sinh viên thông qua biểu đồ 2.11.3. Kết quả phân tích cho thấy, sinh viên năm cuối, bao gồm năm 4 hệ Đại học (4,25) và năm 3 hệ Cao đẳng (4,34) có mức độ tự tin, hài lòng rất cao với những kỹ năng, kiến thức thu nạp được trong thời gian theo học tại trường. Ngược lại, sinh viên năm nhất có điểm hài lòng thấp nhất (4,15), đây cũng là xu thế hợp lý do sinh viên năm nhất còn gặp nhiều bỡ ngỡ khi bước vào môi trường học tập mới, kiến thức thu nạp lại chưa nhiều. Bên cạnh đó, sinh viên hệ Cao

đẳng cũng có độ hài lòng cao hơn so với sinh viên hệ Đại học, mức độ hài lòng của sinh viên Cao đẳng cao hơn sinh viên Đại học là 0,09 điểm.

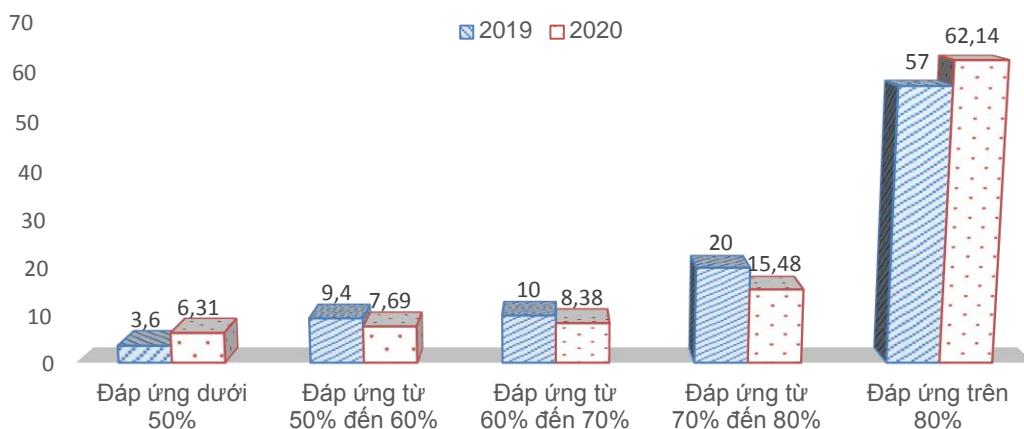
### 2.2.7. Tỷ lệ đáp ứng sự mong đợi của sinh viên trước khi đi học

Biểu đồ 2.12: Biểu đồ thể hiện tỷ lệ đáp ứng mong đợi của sinh viên trước khi đi học



Để đánh giá mức độ đáp ứng mong đợi của sinh viên trước khi đi học, nhóm khảo sát tiến hành thống kê câu trả lời của sinh viên về mức độ đáp ứng mong đợi. Kết quả được thể hiện thông qua biểu đồ 2.12. Theo đó: có tới 77,62% sinh viên nhận thấy dịch vụ giáo dục của trường Đại học Công nghiệp Hà Nội đáp ứng tốt kỳ vọng của mình, 16,07% sinh viên cảm thấy dịch vụ giáo dục đã đáp ứng được kỳ vọng và chỉ có 6,31% sinh viên trả lời cảm thấy dịch vụ giáo dục của nhà trường chưa đáp ứng được kỳ vọng; Xu hướng qua 2 năm được thể hiện qua biểu đồ 2.12.1 dưới đây:

Biểu đồ 2.12.1: Biểu đồ thể hiện xu hướng tỷ lệ hài lòng qua 2 năm



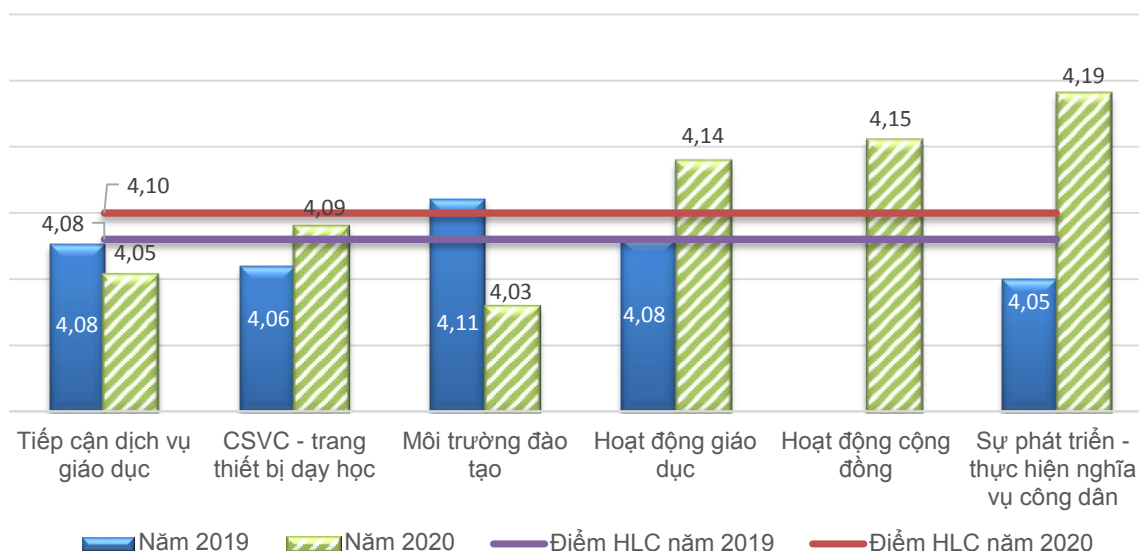
So sánh với kết quả đánh giá mức độ đáp ứng mong đợi của sinh viên trước khi đi học thông qua khảo sát năm 2019, 1 tín hiệu tốt cho thấy tỉ lệ **Đáp ứng tốt kỳ vọng** của sinh viên tăng 0,62%. Tuy nhiên, cùng với tỉ lệ **Đáp ứng kỳ vọng** giảm 3,33% thì tỉ lệ trả lời **Không đáp ứng kỳ vọng** lại có xu hướng tăng 2,71% so với cùng kỳ năm 2019.

### 2.3. Đánh giá chung mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục

#### 2.3.1. Điểm hài lòng chung

Biểu đồ 2.13 dưới đây thống kê điểm hài lòng chung toàn trường và điểm hài lòng lĩnh vực đối với dịch vụ giáo dục của trường Đại học Công nghiệp Hà Nội năm qua 2 năm. Phân tích kết quả khảo sát năm 2020 cho thấy, điểm hài lòng chung toàn trường toàn đạt 4,10 điểm. Lĩnh vực có điểm hài lòng cao nhất là “*Sự phát triển – thực hiện nghĩa vụ công dân*” với 4,19 điểm, tiếp theo là lĩnh vực “*Hoạt động cộng đồng*” (4,15), “*Hoạt động giáo dục*” (4,14). Lĩnh vực “*Môi trường đào tạo*” là lĩnh vực có điểm hài lòng thấp nhất với 4,03 điểm.

Biểu đồ 2.13: Điểm hài lòng chung theo lĩnh vực



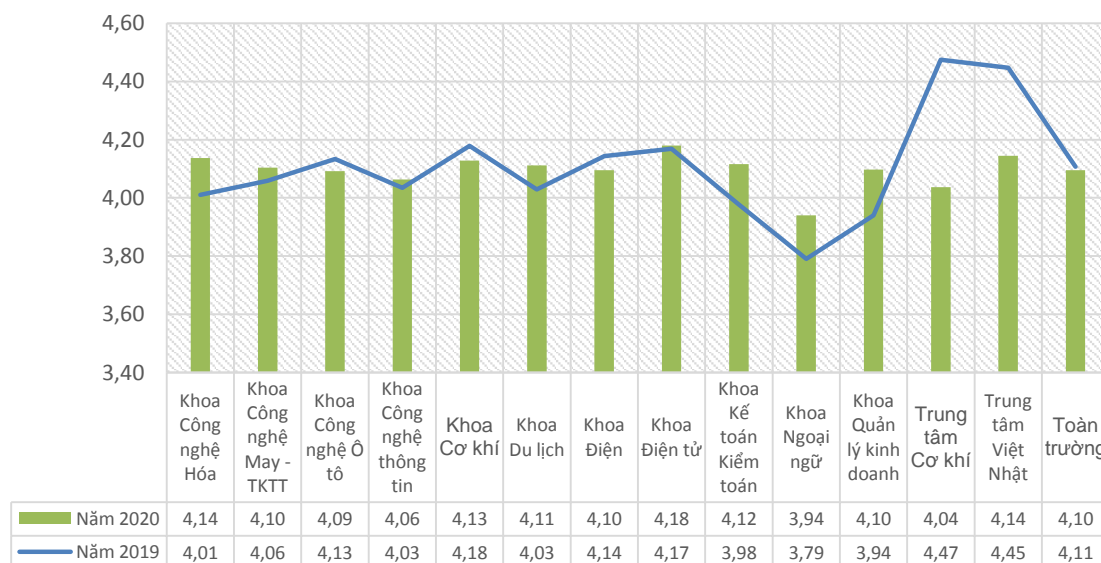
Phân tích xu hướng điểm hài lòng năm 2020 so với năm 2019 cho thấy: Điểm hài lòng chung toàn trường tăng 0,02 điểm so với cùng kỳ năm 2019. Xu hướng tăng ở 3 lĩnh vực: CSVC - trang thiết bị dạy học (tăng 0,03 điểm), hoạt động giáo dục (tăng 0,06 điểm) và sự phát triển - thực hiện nghĩa vụ công dân (tăng 0,14 điểm).



Ở chiều ngược lại, xu hướng mức độ hài lòng giảm ở 2 lĩnh vực là tiếp cận dịch vụ giáo dục (giảm 0,03 điểm) và môi trường đào tạo (giảm 0,08 điểm). Nguyên nhân xuất hiện xu hướng giảm của nhóm lĩnh vực này được nhóm khảo sát nhận định là do sự ảnh hưởng của đại dịch COVID-19 nên phần lớn thời gian sinh viên học tập tại địa phương thông qua hình thức học trực tuyến, không có sự tương tác giữa thầy và trò, giữa sinh viên và các bộ phận tiếp nhận ý kiến phản hồi, giữa sinh viên với sinh viên... dẫn đến mức độ hài lòng môi trường đào tạo giảm. Mặt khác, cũng do ảnh hưởng của đại dịch khiến quy mô, hình thức tổ chức các hoạt động triển khai nhập học, tổ chức ngày hội nhập học, ngày hội tuyển sinh ... bị ảnh hưởng dẫn đến mức độ tiếp cận dịch vụ giáo dục của sinh viên mới với nhà trường cũng bị ảnh hưởng.

- Để phân tích sự khác biệt về mức độ hài lòng của sinh viên ở các đơn vị đào tạo, nhóm khảo sát tiến hành phân tích điểm hài lòng chung đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường qua 2 năm 2019-2020 tại 13 đơn vị đào tạo thông qua biểu đồ 2.13.1.

*Biểu đồ 2.13.1: Biểu đồ điểm hài lòng chung theo đơn vị đào tạo*



Kết quả phân tích điểm hài lòng chung tất cả các lĩnh vực năm 2020 ở 13 đơn vị đào tạo chỉ ra rằng: 13/13 đơn vị đều có điểm trung bình ở mức độ hài lòng. Hài lòng cao nhất là sinh viên các khoa Điện tử (4,18), Trung tâm Việt Nhật (4,14), khoa Công nghệ Hóa (4,14), khoa Cơ khí (4,13). Ở chiều ngược lại, mặc dù khoa Ngoại ngữ (3,94) là đơn vị có điểm hài lòng thấp nhất, tuy nhiên đây lại là khoa có xu hướng điểm hài lòng tăng khá cao so thứ 2 với cùng kỳ năm 2019 (tăng 0,15 điểm).

So sánh với điểm hài lòng chung các đơn vị đào tạo qua 2 năm, 8/13 đơn vị đào tạo có xu hướng mức độ hài lòng tăng từ 0,03 đến 0,16 điểm; 6/13 đơn vị còn lại

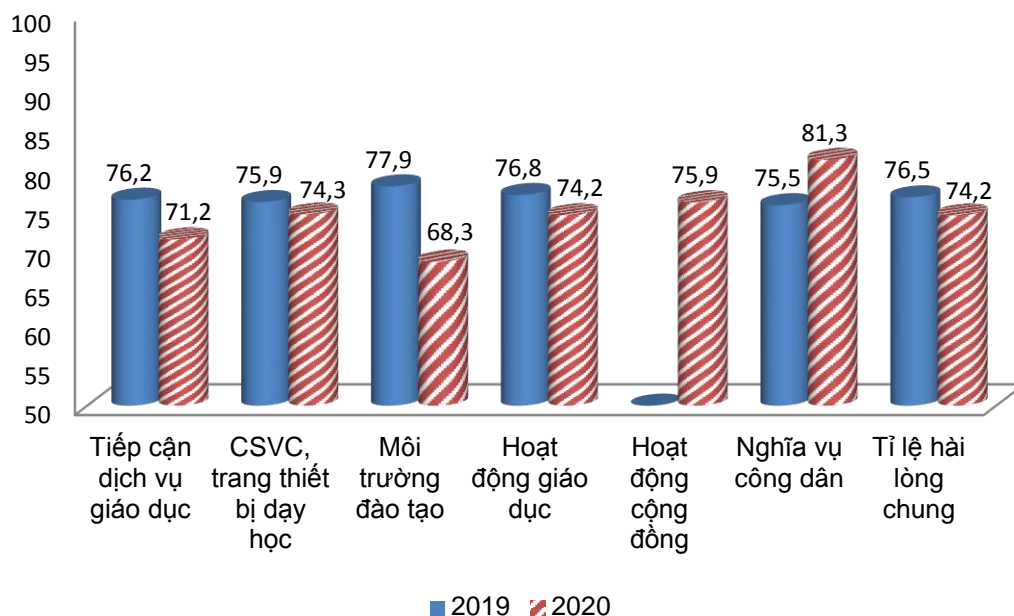


có mức độ hài lòng giảm từ 0,05 đến 0,44 điểm. Giảm sâu nhất là 2 đơn vị trung tâm đào tạo. Nguyên nhân được nhận định là do thời gian tiến hành khảo sát kéo dài, vào đợt thi kết thúc học kỳ và học kỳ mới nên lượng sinh viên tham gia khảo sát đông, tỉ trọng tham gia khảo sát của 2 đơn vị này cao gấp 4 lần so với cùng kỳ năm 2019, nên kết quả khảo sát có sự dao động, đưa về đúng thực tế. Mặc dù giảm sâu, nhưng cả 2 đơn vị đều có điểm trung bình chung ở mức hài lòng khá cao.

### 2.3.2. Tỉ lệ hài lòng chung

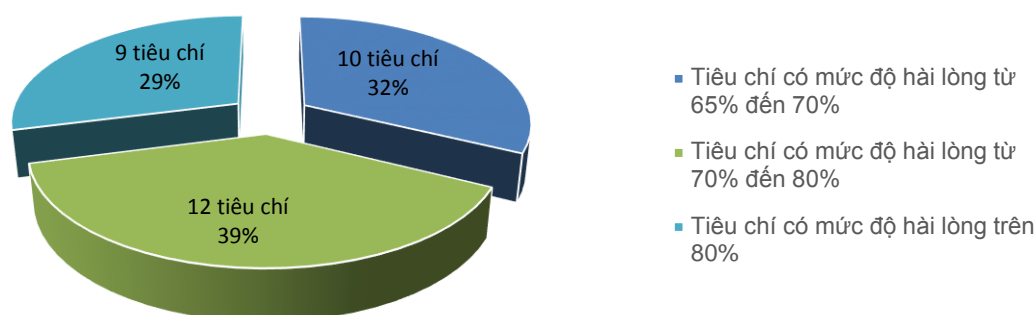
Kết quả phân tích tỉ lệ hài lòng theo từng lĩnh vực (Điểm 4+5) sẽ được nhóm khảo sát thống kê tại biểu đồ 2.14. Tỉ lệ hài lòng chung năm 2020 qua thông qua 6 lĩnh vực là 74,2%. “*Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân*” là lĩnh vực có tỉ lệ hài lòng cao nhất và cũng là lĩnh vực có xu hướng hài lòng tăng, từ 75,5% năm 2019 lên 81,3% năm 2020. 4 lĩnh vực có xu hướng tỉ lệ hài lòng giảm là “*Tiếp cận dịch vụ giáo dục*”, “*CSVC – trang thiết bị dạy học*”, “*Môi trường đào tạo*” và “*Hoạt động giáo dục*”. Trong đó, giảm sâu nhất là lĩnh vực “*môi trường đào tạo*” với điểm hài lòng chung giảm 9,6% xuống còn 68,3% vào năm 2020.

Biểu đồ 2.14: Biểu đồ tỉ lệ hài lòng theo lĩnh vực



- Đi sâu vào phân tích tỉ lệ hài lòng theo từng tiêu chí, nhóm khảo sát sắp xếp các tiêu chí có tỉ lệ hài lòng theo các nhóm. Biểu đồ 2.14.1 dưới đây thể hiện cơ cấu các nhóm tiêu chí theo điểm hài lòng tiêu chí năm 2020.

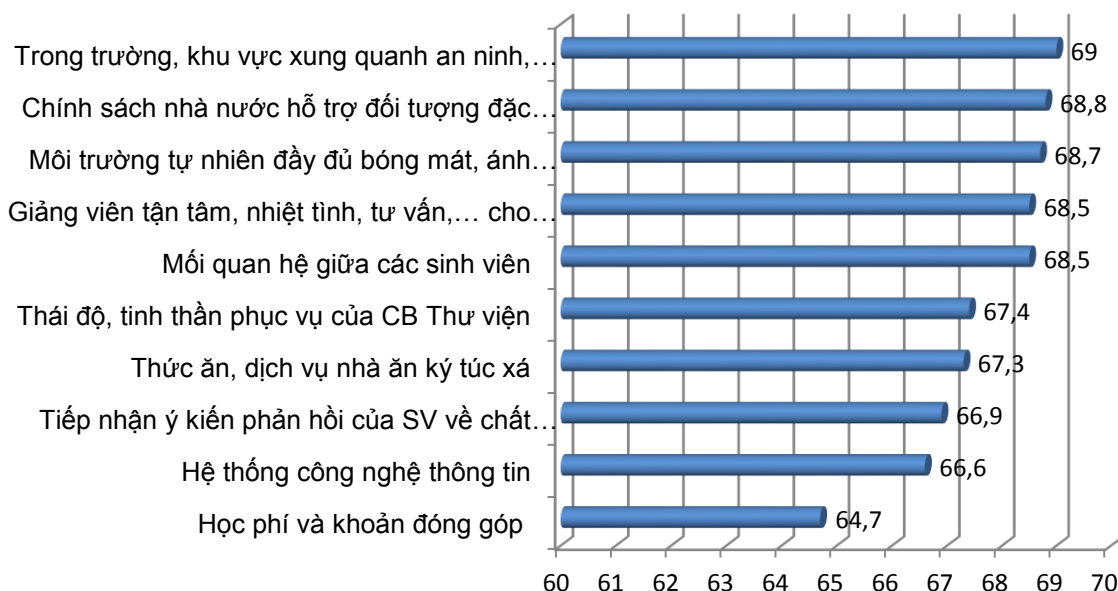
Biểu đồ 2.14.1: Cơ cấu các nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng năm 2020



Cụ thể, 31 tiêu chí của bảng hỏi năm 2020 được chia thành 3 nhóm: nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 65% đến 70% (10 tiêu chí); nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 70% đến 80% (12 tiêu chí) và nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng trên 80% (9 tiêu chí).

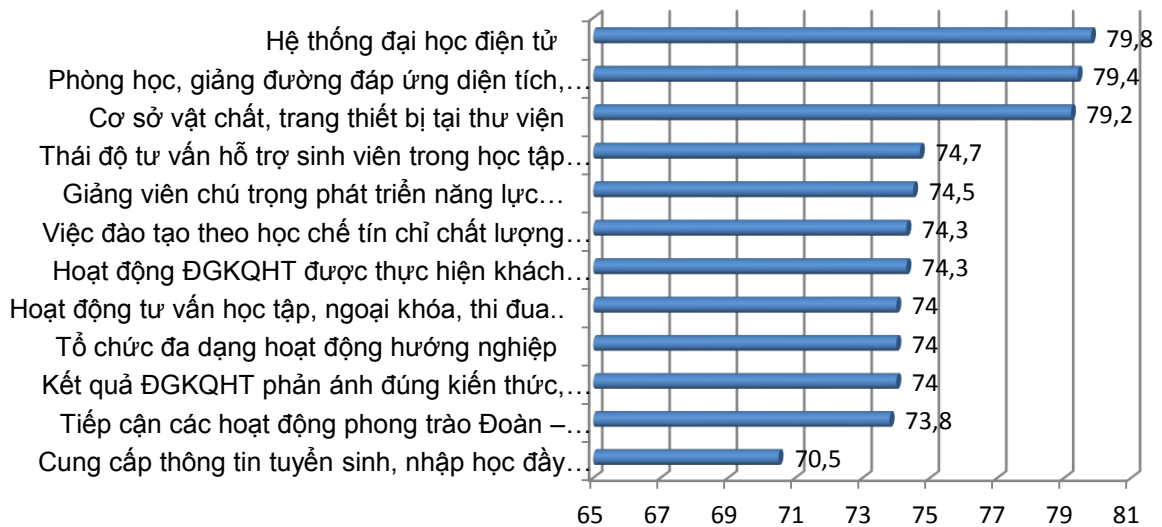
10/31 tiêu chí có mức độ hài lòng từ 65% đến 70%. Bao gồm 5/5 tiêu chí thuộc lĩnh vực môi trường đào tạo, 3 tiêu chí thuộc lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học và 2 tiêu chí thuộc lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục

Biểu đồ 2.14.2: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 65% – 70%



Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 70% đến 80% chiếm phần lớn (12/31 tiêu chí). Trong đó chủ yếu là các tiêu chí thuộc lĩnh vực hoạt động giáo dục (5/5 tiêu chí), hoạt động cộng đồng (3/4 tiêu chí), CSVC – trang thiết bị dạy học (3/8 tiêu chí) và 1 tiêu chí thuộc lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục.

*Biểu đồ 2.14.3: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 70% – 80%*



Cuối cùng là nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng trên 80%, bao gồm các tiêu chí còn lại rơi vào nhóm các lĩnh vực như: Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân (5/5 tiêu chí), CSVC – trang thiết bị dạy học (2/8 tiêu chí), tiếp cận dịch vụ giáo dục (1/4 tiêu chí) và 1 tiêu chí thuộc lĩnh vực hoạt động cộng đồng.

*Biểu đồ 2.14.4: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 80% trở lên*

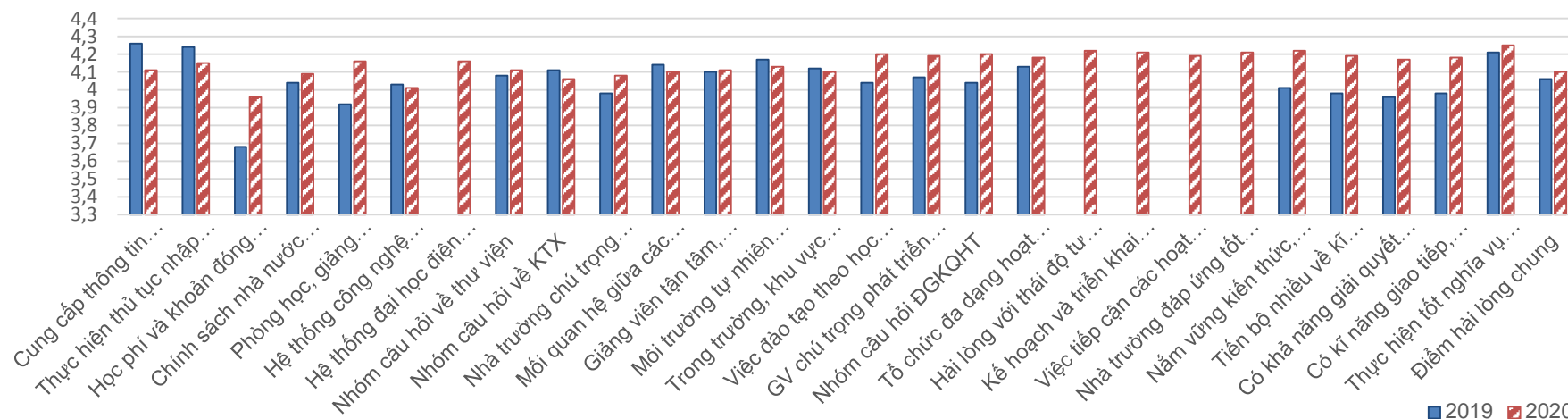


### **2.3.3. Điểm hài lòng từng tiêu chí theo đơn vị đào tạo**

Tại mục 2.2, nhóm khảo sát đã phân tích điểm hài lòng lĩnh vực chung toàn trường, điểm hài lòng lĩnh vực theo giới tính, đơn vị đào tạo và thời gian theo học của sinh viên. Tại mục 2.3.3 này, nhóm khảo sát tiến hành phân tích xu hướng điểm hài lòng theo từng tiêu chí qua 2 năm 2019-2020 ở 13 đơn vị đào tạo nhằm có cái nhìn cụ thể hơn về những tiêu chí đã và chưa đạt mức độ hài lòng, từ đó đưa ra những cải tiến thích hợp.

## (1) Khoa Công nghệ May và thiết kế thời trang (TKTT)

Biểu đồ 2.15.1: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Công nghệ May và TKTT.

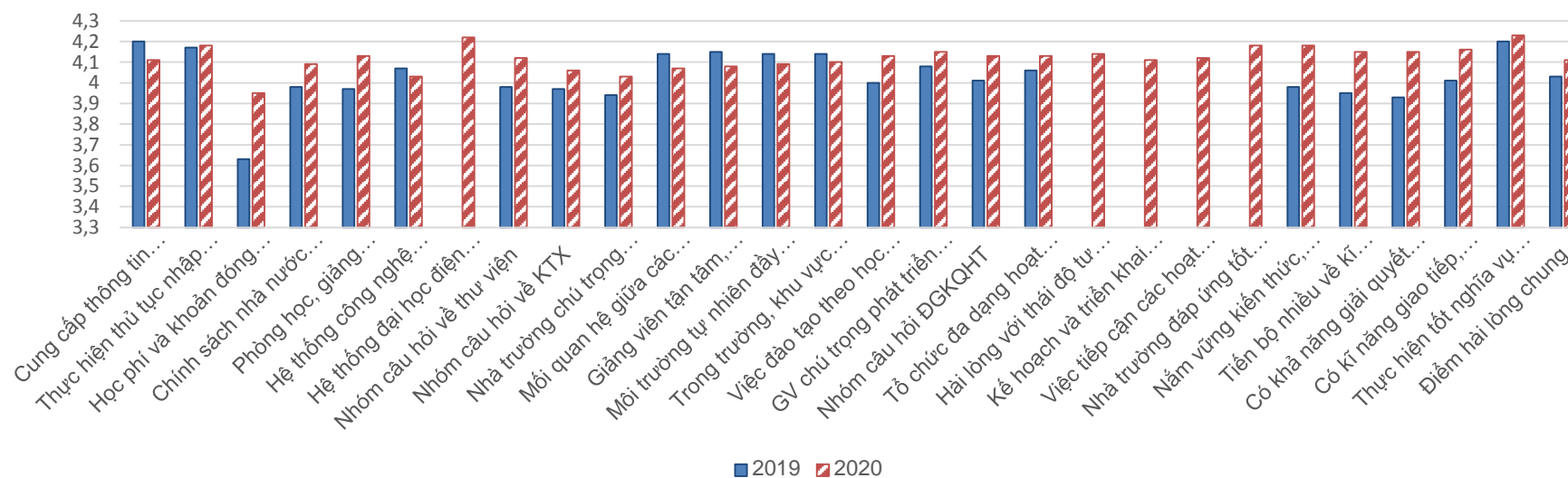


Phân tích xu hướng tại biểu đồ 2.15.1 và số liệu chi tiết của khoa Công nghệ May & TKTT tại phụ lục 3, kết quả phân tích chỉ ra điểm hài lòng chung của sinh viên khoa Công nghệ May & TKTT năm 2020 đạt 4,10 điểm, tăng 0,04 điểm so với cùng kỳ năm 2019. Phần lớn các tiêu chí (15 tiêu chí) có xu hướng hài lòng tăng, biên độ từ 0,01 đến 0,21 điểm. 2 lĩnh vực: “Hoạt động giáo dục” và “Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân” là 2 lĩnh vực có các tiêu chí tăng đều. Ở chiều ngược lại, 7 tiêu chí có mức độ hài lòng giảm nhẹ từ 0,02 đến 0,15 điểm so với năm 2019, đó là các tiêu chí: “Cung cấp thông tin tuyển sinh nhập học đầy đủ”, “Thủ tục nhập học thuận tiện”; “Hệ thống công nghệ thông tin”; nhóm câu hỏi về ký túc xá; “Môi quan hệ giữa các sinh viên”; “Môi trường tự nhiên” và “An ninh trong – ngoài trường”. Mặc dù tiêu chí “Học phí và các khoản đóng góp theo quy định phù hợp” có điểm hài lòng thấp nhất (3,96), nhưng đây lại là tiêu chí có điểm hài lòng tăng 0,28 điểm so với cùng kỳ năm 2019.

## (2) Khoa Du lịch

Mức độ hài lòng của sinh viên khoa Du lịch năm 2020 đạt 4,11 điểm, cao hơn năm 2019 0,08 điểm. Kết quả khảo sát cho thấy 2 tiêu chí đạt mức hài lòng cao là tiêu chí “Hệ thống đại học điện tử” và “Thực hiện tốt nghĩa vụ trong gia đình và xã hội”. 26/27 tiêu chí, nhóm tiêu chí được sinh viên khoa Du lịch đánh giá ở mức hài lòng, điểm trung bình dao động từ 3,95 đến 4,18.

Biểu đồ 2.15.2: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Du lịch

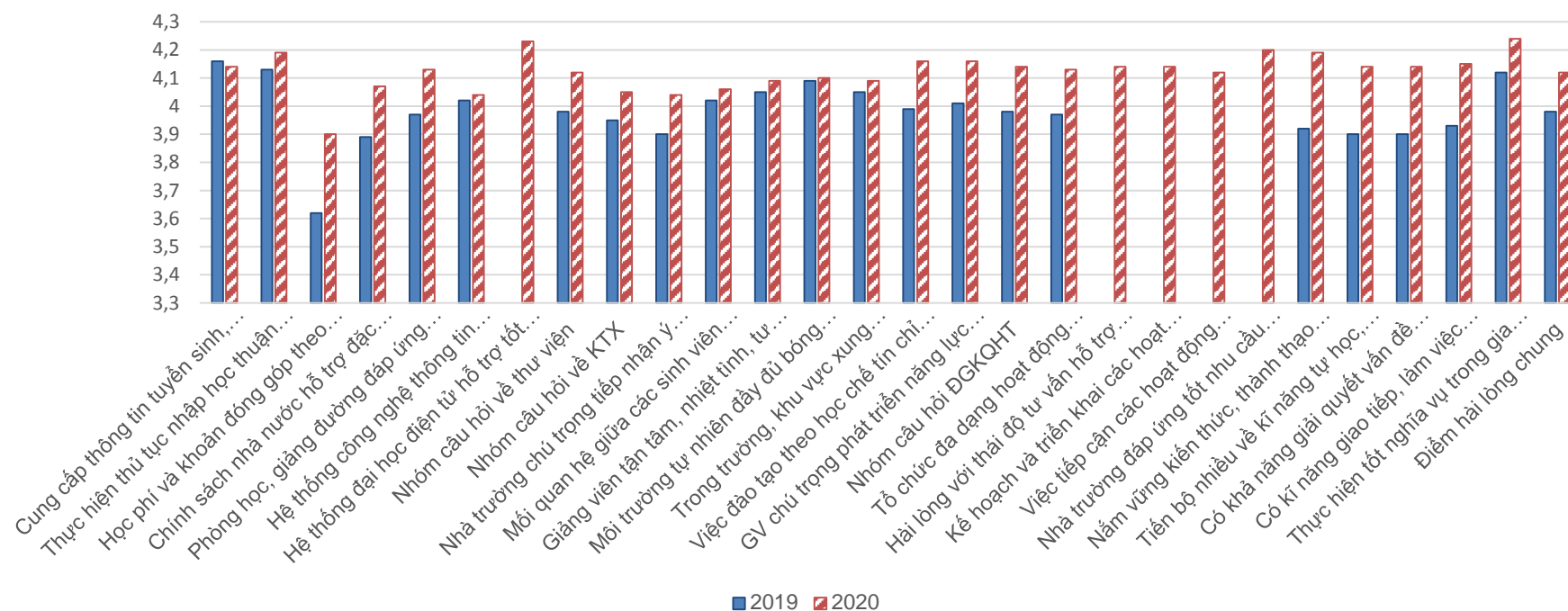


Biểu đồ 2.15.2 thể hiện xu hướng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của khoa Du lịch cho thấy năm 2020 lĩnh vực “CSVC – trang thiết bị dạy học”, “Hoạt động giáo dục” và “Sự phát triển – thực hiện nghĩa vụ công dân” có xu hướng tăng so với cùng kỳ năm 2019. Sự hài lòng giảm chủ yếu ở lĩnh vực môi trường đào tạo với 4/5 tiêu chí có điểm hài lòng giảm từ 0,04 đến 0,07 điểm. Ngoài ra tiêu chí “Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học” (giảm 0,09 điểm) và “Hệ thống công nghệ thông tin” (giảm 0,04 điểm) cũng là 2 tiêu chí có điểm hài lòng giảm.

### (3) Khoa Kế toán kiểm toán

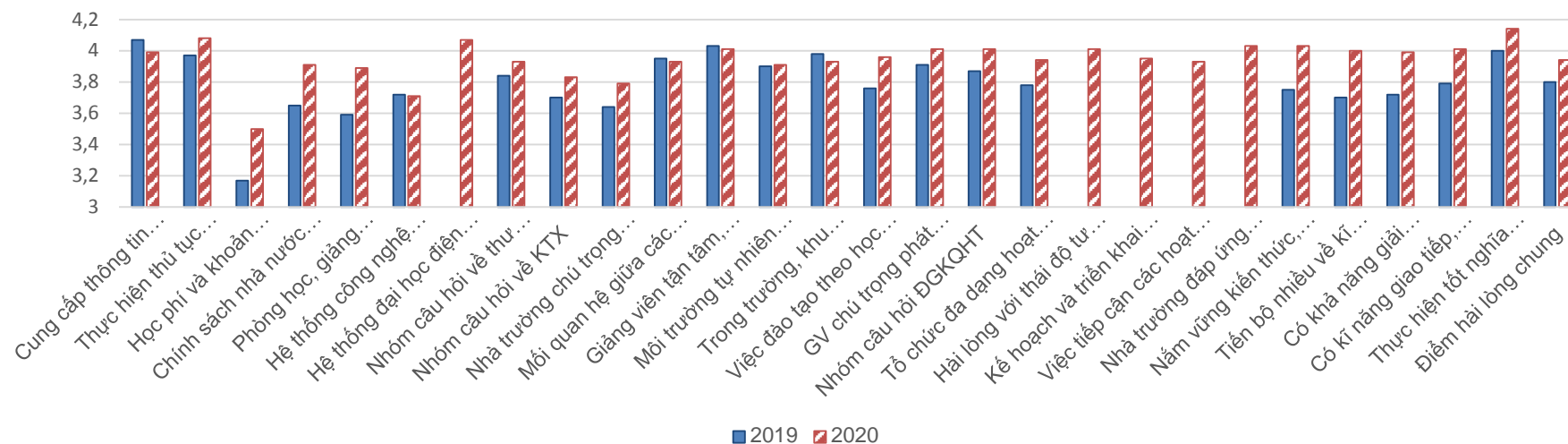
Kết quả khảo sát tại “Phụ lục 3: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các đơn vị đào tạo khối ngành phi kỹ thuật” và biểu đồ 2.15.3 cho thấy khoa Kế toán kiểm toán là khoa có mức độ hài lòng tăng đều ở hầu hết tất cả các tiêu chí so với cùng kỳ năm 2019. Tiêu chí duy nhất có mức độ hài lòng giảm là tiêu chí “Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học” với mức độ giảm thấp 0,02 điểm. Điểm hài lòng chung năm 2020 tăng 0,14 điểm so với năm 2019. Điều này cho thấy nhà trường, ban lãnh đạo khoa và các thầy cô giáo khoa Kế toán kiểm toán đã có sự sát sao, quan tâm tới quá trình theo học của sinh viên của khoa tại trường.

Biểu đồ 2.15.3: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Kế toán kiểm toán



#### (4) Khoa Ngoại ngữ

Biểu đồ 2.15.4: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Ngoại ngữ



Xu hướng tại biểu đồ 2.15.4 và “Phụ lục 3: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các đơn vị đào tạo khối ngành phi kỹ thuật” cho thấy có sinh viên khoa Ngoại ngữ có mức độ hài lòng tăng đối với tất cả các tiêu chí thuộc lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” và “Sự phát triển – thực hiện nghĩa vụ công dân”. Điểm hài lòng chung năm 2020 đạt 3,94 điểm, tăng 0,14 điểm so với đợt khảo sát năm 2019.

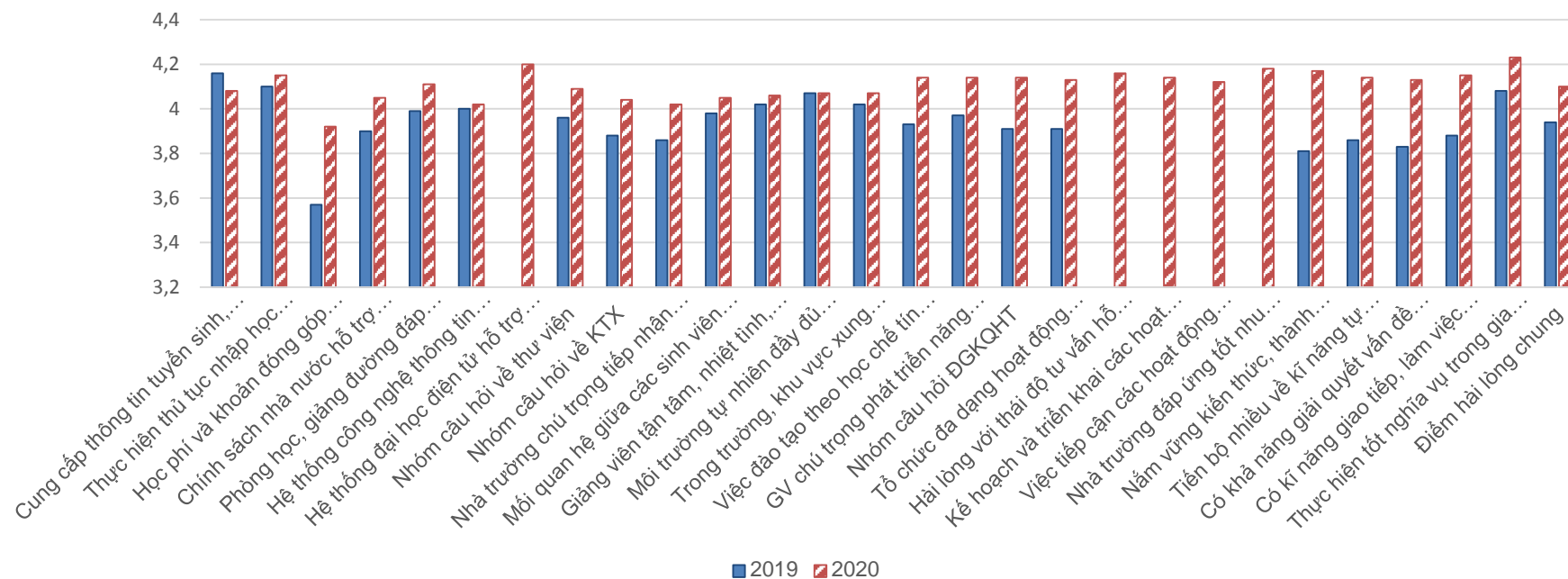
05 tiêu chí có sự hài lòng giảm từ 0,01 đến 0,08 là “Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học”, “Hệ thống công nghệ thông tin”, “Mối quan hệ giữa các sinh viên”, “Giảng viên tận tâm, nhiệt tình ..” và “Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh”. Bên cạnh đó, khoa Ngoại ngữ có điểm trung bình tất cả các tiêu chí thấp so với mặt bằng chung toàn trường, điều này đặt ra yêu cầu đối với nhà trường và khoa ngoại ngữ cần có những giải pháp để thay đổi cách tiếp cận với sinh viên, đặc biệt ở các lĩnh vực dịch vụ giáo dục, cơ sở vật chất, môi trường đào tạo và hoạt động giáo dục theo cách tích cực nhằm mang lại sự hài lòng cao hơn cho sinh viên.



### (5) Khoa Quản lý kinh doanh

Khoa Quản lý kinh doanh là 1 trong 2 khoa thuộc nhóm các đơn vị đào tạo khối ngành phi kỹ thuật có xu hướng điểm hài lòng tăng đều ở 26/27 tiêu chí so với cùng kỳ năm 2019 từ 0,02 đến 0,36 điểm. Tiêu chí có xu hướng giảm so với năm 2019 là “Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học” với điểm hài lòng giảm 0,08 điểm. Điểm hài lòng chung của khoa Quản lý kinh doanh năm 2020 đạt 4,10 điểm, tăng 0,16 điểm so với năm 2019.

Biểu đồ 2.15.5: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Quản lý kinh doanh

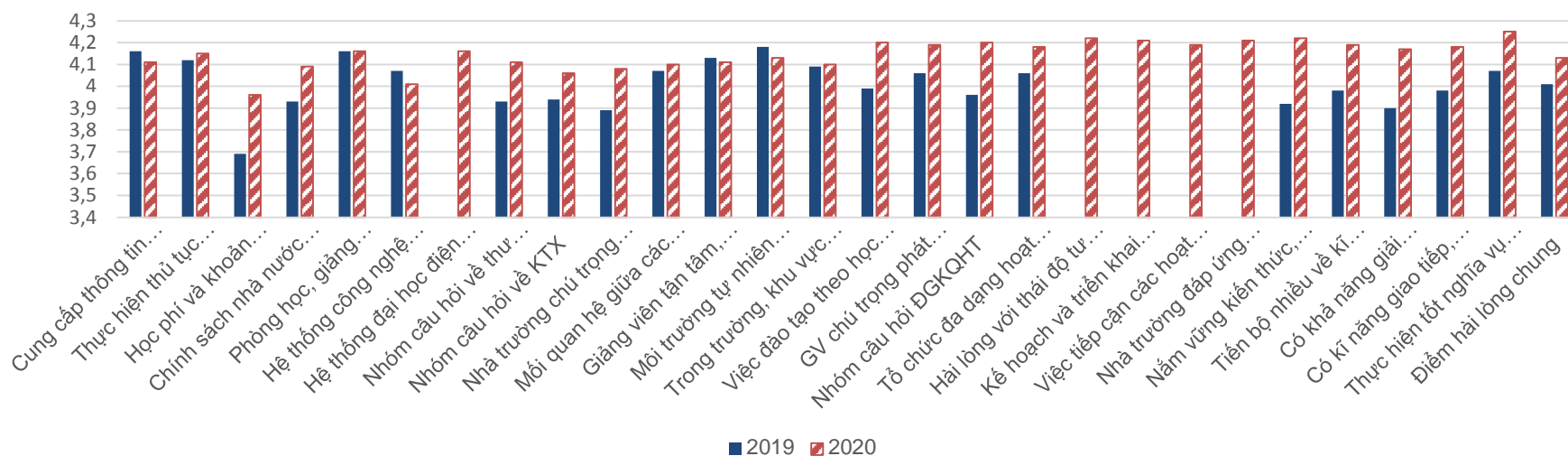




## (6) Khoa Công nghệ Hóa

Kết quả phân tích biểu đồ 2.15.6 thể hiện xu hướng điểm hài lòng của khoa Công nghệ Hóa và số liệu tại Phụ lục 3: “Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các đơn vị đào tạo khối ngành phi kỹ thuật” cho thấy: sinh viên khoa Hóa có xu hướng hài lòng tăng đều các tiêu chí ở lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” và lĩnh vực “Sự phát triển – thực hiện nghĩa vụ công dân”. Tiêu chí có mức hài lòng rất cao bao gồm “Hệ thống đại học điện tử” (4,3), “Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao” (4,21), “Nắm vững kỹ năng, chuyên môn...”(4,21) và “Thực hiện tốt nghĩa vụ trong gia đình và xã hội..”(4,25).

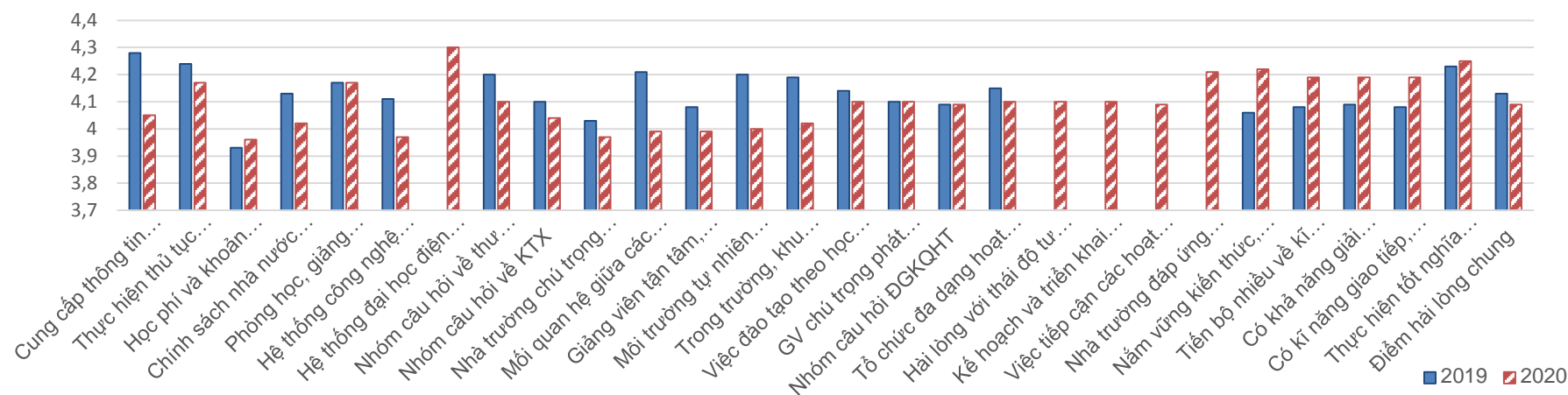
Biểu đồ 2.15.6: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Công nghệ Hóa.



Mức độ hài lòng của sinh viên khoa Công nghệ Hóa năm 2020 trung bình cao hơn năm 2019. 4 tiêu chí có điểm hài lòng giảm so với năm 2019 là “Cung cấp thông tin tuyển sinh nhập học đầy đủ”, “Hệ thống công nghệ thông tin”, “Giảng viên tận tâm, nhiệt tình” và Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát” với điểm hài lòng giảm từ 0,02 đến 0,06 điểm.

## (7) Khoa Công nghệ Ô tô

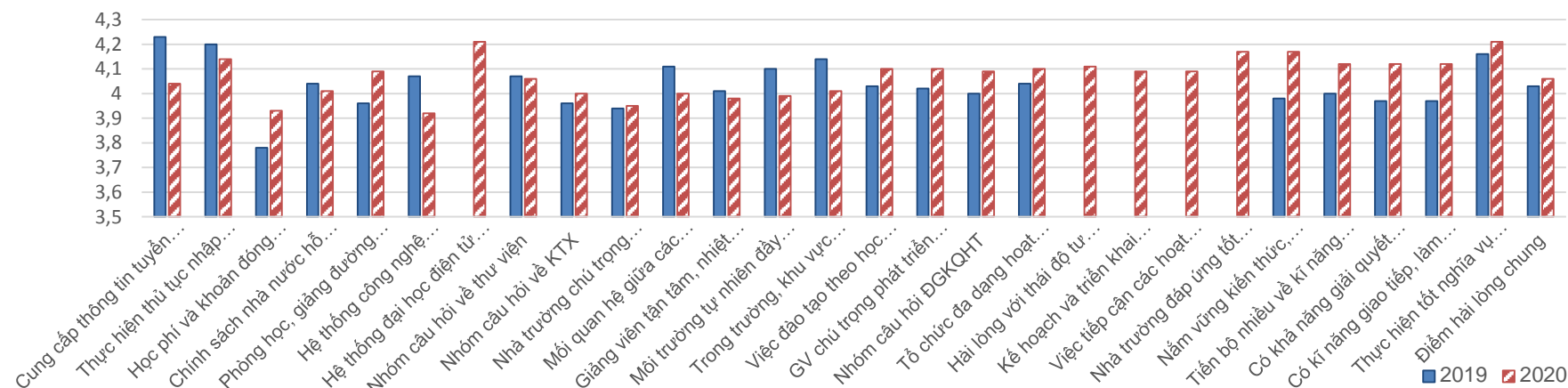
Biểu đồ 2.15.7: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Công nghệ Ô tô.



Kết quả phân tích “Phụ lục 4: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các đơn vị đào tạo khối ngành kỹ thuật” và biểu đồ 2.15.7 cho thấy sinh viên khoa Công nghệ Ô tô có xu hướng giảm mức độ hài lòng ở 13 tiêu chí so với năm 2019. Chủ yếu tập trung ở các lĩnh vực: “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”, “CSVC – trang thiết bị dạy học” và “Môi trường đào tạo” với biên độ giảm từ 0,01 đến 0,23. Mặc dù xu hướng giảm xuất hiện ở phần lớn các tiêu chí, tuy nhiên biên độ giảm không cao và điểm trung bình vẫn nằm trong ngưỡng đạt được sự hài lòng của sinh viên. 03 tiêu chí mang lại sự hài lòng cao cho sinh viên khoa Công nghệ Ô tô là “Hệ thống đại học điện tử”, “Năm vững kiến thức, kĩ năng chuyên môn..” và “Thực hiện tốt nghĩa vụ trong gia đình, xã hội...”. Điểm trung bình chung năm 2020 đạt 4,09 điểm, giảm 0,04 điểm so với cùng kỳ năm 2019. Do đó, nhà trường và khoa Công nghệ Ô tô cần lắng nghe ý kiến của sinh viên, tìm ra nguyên nhân và đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hài lòng trong năm học tiếp theo.

## (8) Khoa Công nghệ thông tin

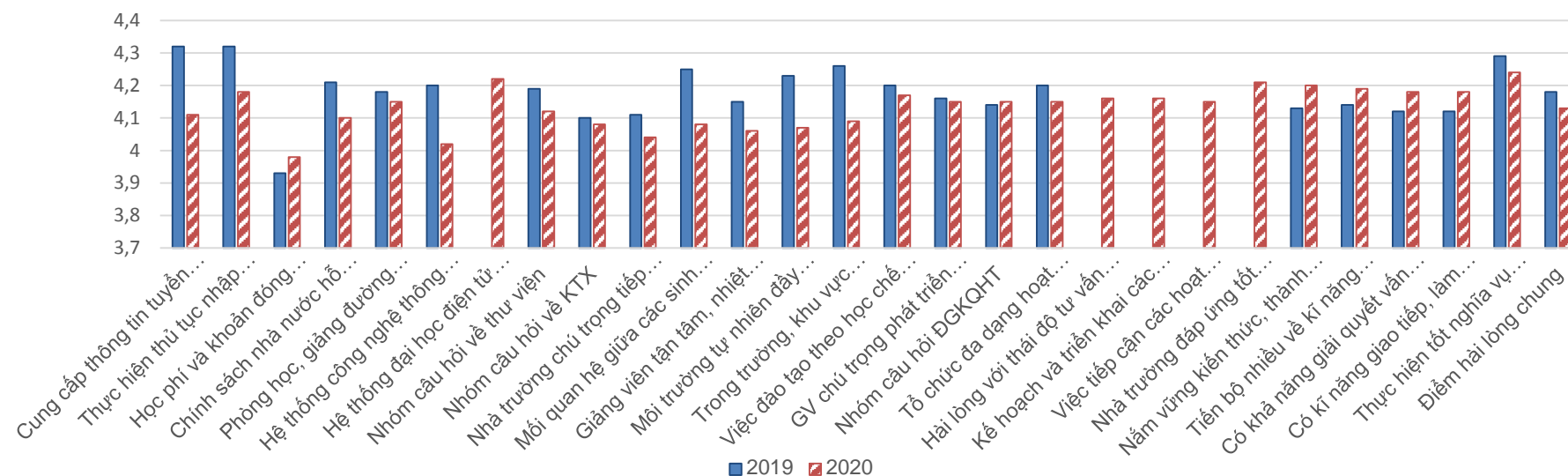
Biểu đồ 2.15.8: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Công nghệ thông tin



Khoa Công nghệ thông tin là khoa có xu hướng mức độ hài lòng tăng đều ở các lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” và “Sự phát triển – thực hiện nghĩa vụ công dân”. Điểm hài lòng chung năm 2020 tăng 0,03 điểm so với cùng kỳ năm 2019. Xu hướng điểm hài lòng giảm ở 9 tiêu chí, tập trung chủ yếu ở các lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” (3/4 tiêu chí), “Môi trường đào tạo” (4/5 tiêu chí) và “CSVC – Trang thiết bị dạy học” (2 tiêu chí). Với đặc thù của khoa, xu hướng điểm trung bình của tiêu chí “Hệ thống công nghệ thông tin” giảm sâu từ 4,07 điểm năm 2019 xuống còn 3,92 điểm năm 2020 cho thấy ban lãnh đạo nhà trường và khoa cần 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 v.v... Bên cạnh đó, sinh viên của khoa còn chủ động đề xuất chương trình học cần bổ sung các môn học đi sâu vào xu hướng hiện hành, theo kịp thời đại. Hạn chế những nội dung bài học, tư duy lỗi thời. (Ví dụ bổ sung ngôn ngữ Python v.v...).

## (9) Khoa Cơ khí

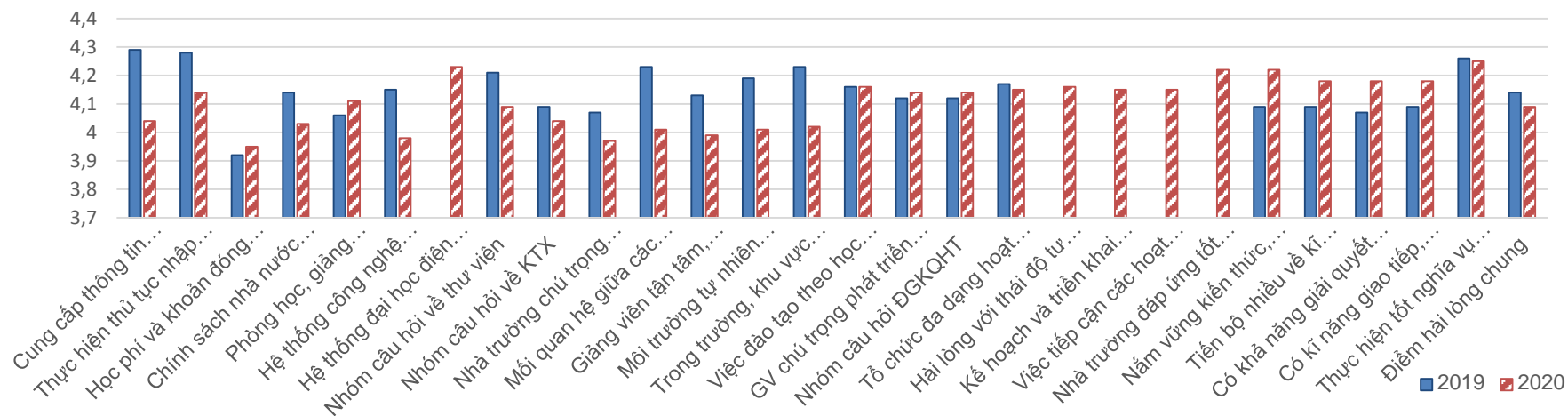
Biểu đồ 2.15.9: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Cơ khí



Khoa Cơ khí là đơn vị có điểm hài lòng chung cao thứ 4 toàn trường với 4,13 điểm. Biểu đồ 2.15.9 cho thấy xu hướng điểm hài lòng của sinh viên khoa Cơ khí đối với dịch vụ giáo dục tăng đều tất cả các tiêu chí thuộc lĩnh vực “Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân”. Ở chiều ngược lại, xu hướng giảm xuất hiện đều ở 4 lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”, “CSVC – trang thiết bị dạy học”, “Môi trường đào tạo” và “Hoạt động giáo dục”, biên độ giảm từ 0,03 đến 0,21 điểm. Điểm hài lòng chung năm 2020 giảm 0,06 điểm so với cùng kỳ năm 2019 xuống 4,12 điểm. Kết quả phân tích cho thấy, xu hướng hài lòng giảm đều ở các tiêu chí tuy nhiên điểm hài lòng chung của sinh viên khoa Cơ khí vẫn ở mức hài lòng cao so với sinh viên toàn trường.

**(10) Khoa Điện**

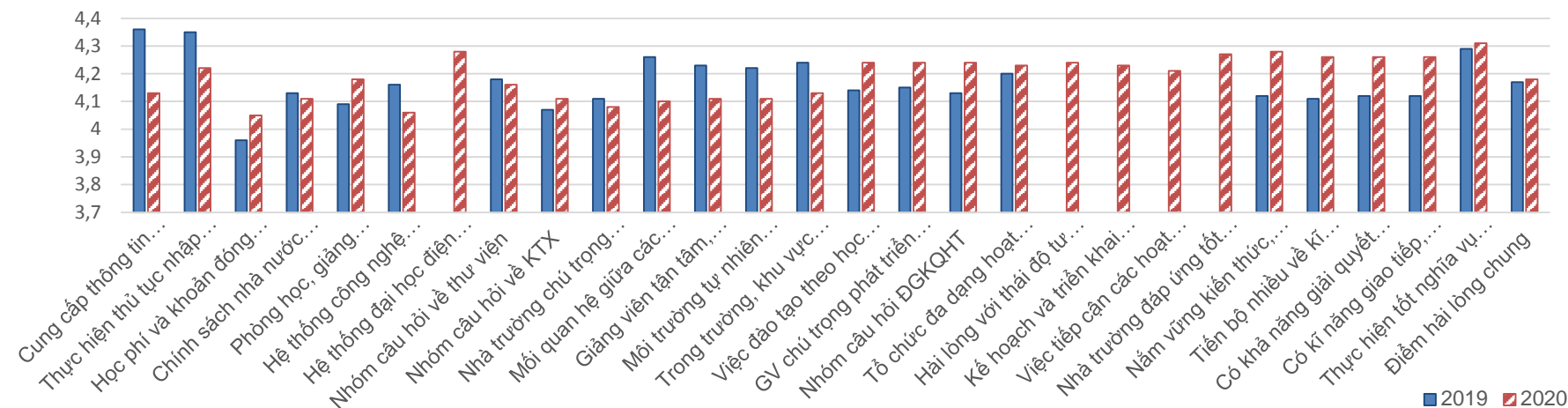
*Biểu đồ 2.15.10: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Điện*



Kết quả phân tích “Phụ lục 4: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các đơn vị đào tạo khối ngành kỹ thuật” và biểu đồ 2.15.10 cho thấy xu hướng điểm hài lòng của sinh viên khoa Điện có xu hướng tăng đều tất cả các tiêu chí thuộc lĩnh vực “Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân”. Ở chiều ngược lại, xu hướng giảm xuất hiện ở 13 tiêu chí, chủ yếu ở 3 lĩnh vực là “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”, “CSVC – trang thiết bị dạy học” và “Môi trường đào tạo”. Điểm hài lòng chung đạt 4,09 điểm, giảm 0,05 điểm so với cùng kỳ năm 2019. Các tiêu chí “Học phí và khoản đóng góp” (3,95), “Hệ thống công nghệ thông tin” (3,98), “Nhà trường chú trọng tiếp nhận phản hồi của sinh viên” (3,97) và “Giảng viên tận tâm nhiệt tình..” (3,99) là những tiêu chí có điểm hài lòng thấp nhất. 04 tiêu chí đạt mức rất hài lòng bao gồm “Hệ thống đại học điện tử” (4,23), “Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao” (4,22), “Năm vững kiến thức, kỹ năng” (4,22) và “Thực hiện tốt nghĩa vụ gia đình, xã hội” (4,25).

**(11) Khoa Điện tử**

*Biểu đồ 2.15.11: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí khoa Điện tử*



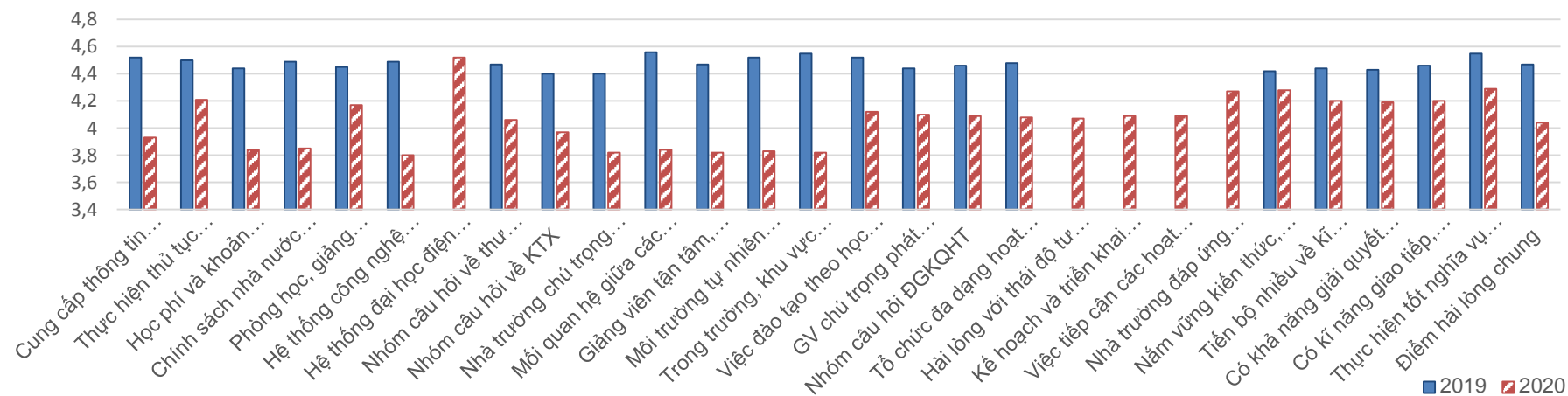
Điểm hài lòng của sinh viên khoa Điện tử năm 2020 cao hơn 0,01 điểm so với cùng kỳ năm 2019, đạt 4,18 điểm - điểm hài lòng chung cao nhất toàn trường năm 2020. Xu hướng điểm hài lòng tăng đều ở các lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” và “Sự phát triển – thực hiện nghĩa vụ công dân”. Đây cũng là khoa duy nhất trong 13 đơn vị đào tạo không có tiêu chí nào có điểm trung bình dưới 4 điểm. Có tới 15/27 tiêu chí đạt mức rất hài lòng (Trên 4,21 điểm) cho thấy sinh viên khoa Điện tử có sự hài lòng cao đối với hoạt động giáo dục, hoạt động cộng đồng và sự phát triển – thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân.

Tuy nhiên so với cùng kỳ năm 2019, kết quả khảo sát năm 2020 có 10 tiêu chí có xu hướng hài lòng giảm, tập trung chủ yếu ở các lĩnh vực “Tiếp nhận dịch vụ giáo dục”, “Môi trường đào tạo” và “CSVC – trang thiết bị dạy học” với biên độ từ 0,03 đến 0,23 điểm.

## (12) Trung tâm Cơ khí

Xu hướng điểm hài lòng của sinh viên Trung tâm Cơ khí được miêu tả qua biểu đồ 2.15.12 và “Phụ lục 4: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các đơn vị đào tạo theo khối ngành kỹ thuật”. Kết quả phân tích cho thấy điểm hài lòng ở tất cả các tiêu chí đều giảm giao động từ 0,04 đến 0,73 điểm. Lĩnh vực có điểm trung bình giảm sâu nhất là lĩnh vực “Môi trường đào tạo” với 5/5 tiêu chí và “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” với 3/4 tiêu chí đều giảm sâu xuống dưới 4 điểm. Bên cạnh đó lĩnh vực “CSVC – trang thiết bị dạy học” cũng có 2/4 tiêu chí giảm xuống dưới 4 là “Hệ thống công nghệ thông tin” và “Nhóm câu hỏi về ký túc xá”. Nguyên nhân có sự giảm đều ở tất cả các tiêu chí được nhóm khảo sát nhận định là do tỉ lệ sinh viên trung tâm Cơ khí tham gia khảo sát năm 2020 ( 90,60%) cao gấp 4 lần so với cùng kỳ năm 2019 (24,16%) nên điểm trung bình có sự dàn đều hơn. Mặt khác ảnh hưởng của đại dịch Covid 19 cũng là tác nhân dẫn đến việc tiếp cận dịch vụ giáo dục và môi trường giáo dục giảm sâu.

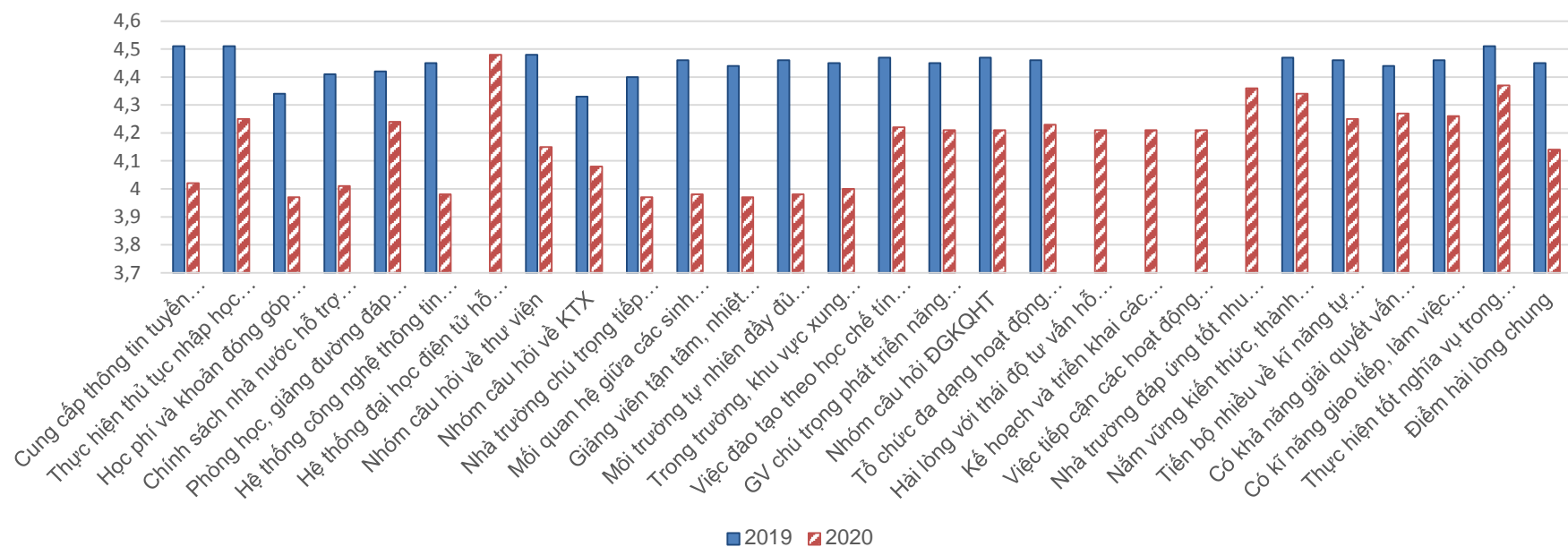
Biểu đồ 2.15.12: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí Trung tâm Cơ khí



### (13) Trung tâm Việt Nhật

Trung tâm Việt Nhật là 1 trong 3 đơn vị có điểm hài lòng chung năm 2020 cao nhất toàn trường. Tương tự Trung tâm Cơ khí nói riêng và sinh viên khối ngành kỹ thuật nói chung, xu hướng hài lòng tiêu chí và hài lòng chung của sinh viên Trung tâm Việt Nhật giảm trong năm 2020. Xu hướng giảm ở tất cả các tiêu chí, đặc biệt giảm sâu dưới ở các tiêu chí thuộc lĩnh vực “Môi trường đào tạo” (4/5 tiêu chí). Ngoài ra tiêu chí “Học phí, các khoản đóng góp theo quy định” và “Hệ thống công nghệ thông tin” cũng có điểm trung bình giảm sâu xuống dưới mức 4 điểm. Nhóm khảo sát nhận định nguyên nhân để điểm hài lòng giảm chung là do tỉ lệ tham gia khảo sát năm 2020 (82,04%) cao gấp 4 lần so với cùng kỳ năm 2019 (19,16%).

Biểu đồ 2.15.13: Biểu đồ xu hướng điểm hài lòng tiêu chí Trung tâm Việt Nhật





#### **2.3.4. Đề xuất nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục của sinh viên**

Nhóm khảo sát đã thống kê những đề xuất, mong muốn và nguyện vọng của sinh viên thông qua khảo sát dịch vụ giáo dục năm 2020 như sau:

##### ***a. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng tiếp cận dịch vụ giáo dục***

- Mong muốn được miễn học phần Tiếng Anh 1,2,3,4 đối với sinh viên có ToEIC hoặc IELTS

- 7 ý kiến đề xuất điều chỉnh mức tăng học phí

- 6 ý kiến đề xuất có phương thức truyền đạt thông tin về quyền lợi cho sinh viên được rộng rãi, chặt chẽ, công khai, minh bạch và cụ thể. VD quy trình BHYT còn bất cập, quy trình đăng ký môn khó tìm kiếm. Đề xuất tạo tài khoản email tên trường v.v...

##### ***b. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học***

- 122 ý kiến đề xuất bảo dưỡng, sửa chữa thường xuyên máy tính, bàn phím, SSD, máy móc, trang thiết bị thực hành. Bổ sung thêm máy học thực hành. Phòng thực hành còn nhỏ, bí và nóng, không có dụng cụ vệ sinh.

- 290 ý kiến mong muốn nhà trường nâng cấp, sơn sửa lại phòng học, cầu thang. Có kế hoạch bảo trì, sửa chữa, đầu tư đổi mới các thiết bị trong phòng học. Nhất là cơ sở 2. Bổ sung tấm cách nhiệt, ổ điện, rèm che nắng, cửa sổ trong các phòng học. VD Phòng 1103 nhà A1; Khu B thiếu cây ATM, ẩm mốc, nhiều ruồi muỗi.

- 75 ý kiến đề nghị cải thiện máy chiếu, màn chiếu jác kết nối VGA và HDMI. 6 ý kiến đề nghị thay thế bảng phấn.

- 63 ý kiến đề nghị cải thiện âm thanh (mic, loa, tivi), ảnh hưởng đến chất lượng bài giảng, nhất là sinh viên học ngôn ngữ.

- 49 ý kiến đề xuất thay thế bàn ghế hư hỏng xuống cấp, bàn học không có ngăn bàn. Số lượng sinh viên trong lớp đông, bàn ghế kê sát chật chội.

- 6 ý kiến nghị ánh sáng trong phòng học, hành lang, cầu thang không đảm bảo cho chất lượng học và an toàn cho sinh viên.

- 43 đề xuất lắp đặt, bổ sung, thay mới, sửa chữa điều hòa ở các tòa nhà. Điều hòa, quạt đã có cũ, hư hỏng, không bảo đảm chất lượng. VD a7, a9 khu b 2 năm chưa được sửa chữa.

- 32 ý kiến đề nghị thay đổi chất lượng vệ sinh lớp học, chất lượng nhà vệ sinh do WC bẩn, cũ kĩ, không có gương, không được dọn dẹp thường xuyên, bốc mùi vào phòng học. Vệ sinh phòng học chưa đảm bảo, rác trong lớp và ngăn bàn nhiều.

- 24 ý kiến đề nghị bổ sung thang máy ở các tòa nhà 5-6 tầng ở cả 3 cơ sở.

- 19 ý kiến mong muốn cải thiện chất lượng dịch vụ nhà ăn ký túc xá như: Cải thiện thái độ của nhân viên nhà xe; Căng tin còn chật chội, chưa kang trang; Bổ sung khu vực nhà để xe; Kí túc xá cũ kĩ và nhiều vấn đề, đã đề xuất nhưng chưa được sửa chữa khắc phục (VD: có phòng y tế, cửa hỏng nhiều, thường xuyên mất nước); Đề xuất vé tháng tự động.

- 2 ý kiến đề xuất quy hoạch lại khu vực đỗ ô tô của giảng viên: Ô tô đỗ còn chưa hợp lý, đỗ ở khu vực khuất tầm nhìn, gây vướng víu, nguy hiểm cho người đi lại trong khuôn viên trường.

- 27 ý kiến mong muốn cải thiện chất lượng tại thư viện như: Giáo trình, đề cương, tài liệu tham khảo còn thiếu, chưa đa dạng, phải photo, mua bên ngoài; Gặp khó khăn trong việc tra cứu tài liệu tại thư viện; Thái độ của nhân viên thư viện chưa đúng mực; Đề nghị mở cửa thư viện thông trưa; Nâng cao cơ sở vật chất của thư viện; Máy tính cũ, internet không đảm bảo; Mong muốn được bổ sung bình nước lọc; Quy trình mượn sách còn thủ công.

- 8 ý kiến khuôn viên khu A còn ít cây xanh, ít khoảng không thư giãn, thiếu không gian học nhóm cho sinh viên, không gian cho sinh viên nghỉ trưa chờ vào tiết.

- 31 ý kiến đề xuất nâng cấp mạng internet do hệ thống wifi còn chậm, không ổn định, không hỗ trợ tốt việc học tập tại trường, nhất là tại khu vực giảng đường, thư viện.

- 13 ý kiến đề xuất cải thiện hệ thống đại học điện tử do việc đăng ký học phần của sinh viên còn gặp nhiều khó khăn, hệ thống học online còn chưa ổn định.

### ***c. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng môi trường đào tạo***

- 25 ý kiến đề xuất cải thiện thái độ của 1 số giáo viên, cố vấn học tập, nhân viên 1 số bộ phận như khu vực tuyển sinh, thư viện, nhà để xe... Mong muốn giáo viên đứng lớp luôn tâm huyết, nhiệt tình, thân thiện, quan tâm đến tình hình học tập của sinh viên, tạo điều kiện, công bằng, khách quan cho sinh viên. Còn nhiều tồn tại tiêu cực nhất là hệ cao đẳng.

#### ***d. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động giáo dục***

- Hoạt động nghiên cứu khoa học chưa phát triển mạnh, phần lớn sinh viên không nắm được thông tin, chưa được hỗ trợ.

- 28 ý kiến mong muốn phát triển kỹ năng nghề nghiệp thông qua thực hành chuyên sâu, ứng dụng xu thế hiện hành, hạn chế lí thuyết, thực hành cơ bản. Giảm tải những môn không cần thiết, lỗi thời

- 30 ý kiến điều chỉnh các hoạt động trong phương pháp học kết hợp. Sinh viên khó nắm bắt, chưa hiểu bài. Sinh viên năm nhất còn nhiều ngỡ ngàng nhưng chưa được hướng dẫn cụ thể. Hệ thống không ổn định

- 14 đề xuất giáo viên cần lồng ghép kinh nghiệm thực tế vào bài giảng, tổ chức nhiều hơn các hoạt động, chuyển đi thực tế cho sinh viên chuyên ngành.

- 14 đề xuất mong muốn được tổ chức, phổ biến rộng rãi các hoạt động trong học tập, gia tăng học bổng, VD như tổ chức các cuộc thi trong khoa/ngành nhằm nâng cao tinh thần tự giác, tự học, tự rèn luyện, làm việc nhóm trong sinh viên, tính cạnh tranh trong sinh viên.

- 7 ý kiến mong muốn nâng cao tính khách quan, công bằng, nghiêm túc trong hoạt động đánh giá điểm thành phần. Đề xuất tổ chức thi lại trước khi học lại. Đánh giá kết quả học tập của sinh viên qua nhiều khía cạnh. Bất cập đề chung qua các kỳ thi, thi ghép các môn trong cùng một phòng.

- 6 đề xuất chương trình học cần bổ sung các môn học đi sâu vào xu hướng hiện hành, theo kịp thời đại. Hạn chế những nội dung bài học, tư duy lỗi thời. VD CNTT bổ sung ngôn ngữ Python; Ngành kĩ thuật bổ sung tiếng anh chuyên ngành vào TA 5,6.

- 30 ý kiến mong muốn thay đổi, cải tiến đổi mới, sáng tạo phương pháp dạy học của 1 bộ phận giảng viên. Hạn chế đọc cho sinh viên chép, slide giống hệt giáo trình, lan man không tập trung vào bài học. Khuyến khích giáo viên mở rộng vấn đề và tích cực trả lời câu hỏi của sinh viên, khuyến khích sinh viên tự nghiên cứu bằng cách đưa ra định hướng. Hướng dẫn sinh viên tự học nhưng nên có sự tương tác qua lại.

- 5 đề xuất thời gian mở lớp đúng kỳ hạn, lịch học đồng đều, dễ nắm bắt; Thông báo kịp thời lịch thi, mỗi khi hủy học phần, chuyển địa điểm học.

- 13 mong muốn tổ chức các buổi hội thảo, mời chuyên gia về tổ chức tọa đàm tập huấn kỹ năng mềm, kỹ năng sống, kỹ năng làm việc nhóm. Đưa kỹ năng sống vào bộ môn bắt buộc, tránh tình trạng chây ì trong 1 bộ phận sinh viên.

- 3 đề xuất mong muốn liên kết nhà trường và doanh nghiệp tổ chức các hoạt động hướng nghiệp nhiều hơn.

***e. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động cộng đồng***

- 14 ý kiến mong muốn nhà trường hệ thống lại cách tổ chức các câu lạc bộ, tránh tình trạng riêng lẻ, rời rạc. Định hướng các câu lạc bộ tổ chức nhiều hoạt động để sinh viên tự nguyện tham gia. Đề xuất nhà trường tạo điều kiện mở phòng học ngoài giờ để sinh hoạt câu lạc bộ. Bổ sung các câu lạc bộ học thuật, văn thể mỹ. Phát triển phong trào Đoàn Hội của khoa, của trường mạnh mẽ.

- 50 đề xuất thường xuyên tổ chức các hoạt động văn nghệ có chất lượng, tình nguyện, các hoạt động ngoại khóa, giao lưu văn hóa giữa các câu lạc bộ, các khoa, các trường .. Tạo môi trường sôi nổi, năng động kết nối sinh viên với sinh viên, sinh viên với giảng viên

- 3 đề xuất xây dựng hệ thống truyền thông các hoạt động phong trào, hoạt động ngoại khóa, các sự kiện được lan tỏa mạnh đến sinh viên thông qua nhiều kênh (hộp cán bộ Đoàn Hội hàng tuần, banroll, banner, bảng tin từng khoa, bảng tin trên website v.v...)

- 11 ý kiến cần tăng cường các hoạt động, sân chơi thể dục thể thao, bổ sung sà đơn sà kép ở các cơ sở.

## KẾT LUẬN

Khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội là hoạt động được thực hiện thường niên. Thời gian khảo sát được điều chỉnh cho phù hợp với diễn biến phức tạp của dịch bệnh COVID – 19 cũng như tiến độ đào tạo của nhà trường. Quá trình khảo sát rơi vào khoảng thời gian sinh viên học online, tuy nhiên với sự hỗ trợ của các đơn vị đào tạo, có 26.649/30.621 sinh viên đang theo học tại trường tham gia trả lời khảo sát, chiếm 87,03%. Tỷ lệ trả lời khảo sát tại 13/13 đơn vị chiếm hơn 82%. Với tỷ lệ tham gia trả lời khảo sát cao có thể cho thấy kết quả khảo sát có độ tin cậy lớn, có giá trị tham khảo tốt trong công tác quản lý của nhà trường nhằm mang lại dịch vụ giáo dục tốt cho sinh viên.

Kết quả khảo sát định lượng với 6 lĩnh vực, 31 tiêu chí cho kết quả mức độ hài lòng ở cả 6/6 lĩnh vực, 28/31 tiêu chí đạt mức hài lòng; 3/31 tiêu chí đạt trên mức hài lòng đó là tiêu chí “Hệ thống đại học điện tử”, “Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu thể dục, thể thao” và “Thực hiện tốt nghĩa vụ trong gia đình và xã hội” (Chi tiết tại phụ lục 2). Điểm hài lòng chung toàn trường đạt 4,10 điểm, tỷ lệ hài lòng (điểm 4+5) chiếm 74,2%. Vẫn còn tồn tại sự khác biệt thấp về mức độ hài lòng của đối tượng sinh viên nam và sinh viên nữ, điểm hài lòng của sinh viên nam cao hơn sinh viên nữ ở 5/6 lĩnh vực. Kết quả nghiên cứu cho thấy sinh viên của 13/13 đơn vị đào tạo có sự hài lòng với dịch vụ giáo dục của nhà trường (Từ 3,94 đến 4,18 điểm).. Xu hướng điểm hài lòng theo từng tiêu chí năm 2020 so với cùng kỳ năm 2019 của các đơn vị đào tạo khối ngành phi kỹ thuật cao hơn so với khối ngành kỹ thuật. Kết quả khảo sát cho thấy nhà trường và các đơn vị có xu hướng giảm điểm hài lòng cần lắng nghe và có những giải pháp, cách tiếp cận cụ thể nhằm cải thiện chất lượng chất lượng giáo dục, mang lại sự hài lòng cho toàn trường cũng như nhóm đối tượng sinh viên tại các đơn vị này.

Bên cạnh đó, khảo sát còn thu nhận được nhiều ý kiến đóng góp, mong muốn, đề xuất từ phía sinh viên cũng là cơ sở để nhà trường đưa ra những cải tiến nhằm nâng cao chất lượng. Kết quả nghiên cứu cho thấy dịch vụ giáo dục của nhà trường vẫn đang tiếp tục đi đúng hướng.

*Hà Nội, ngày 15 tháng 03 năm 2021*

**KT. HIỆU TRƯỞNG**  
**PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

*(Đã ký)*

**BÙI THỊ NGÂN**

## Phụ lục 1: Phiếu khảo sát mức độ hài lòng sinh viên năm 2020

### PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC NĂM 2020

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, kịp thời	5	4	3	2	1
2	Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	5	4	3	2	1
3	Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp	5	4	3	2	1
4	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu	5	4	3	2	1

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí đánh giá</i>	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
	số, v.v...) tốt					
<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	Hệ thống đại học điện tử hỗ trợ tốt công tác học tập	5	4	3	2	1
8	Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại thư viện	5	4	3	2	1
9	Các tài liệu tham khảo ở Thư viện nhà trường đáp ứng được nhu cầu học tập của sinh viên	5	4	3	2	1
10	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện	5	4	3	2	1
11	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
12	Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	5	4	3	2	1
<b>C</b>	<b>Môi trường đào tạo</b>	5	4	3	2	1
13	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
14	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...	5	4	3	2	1
15	Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho sinh viên	5	4	3	2	1
16	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	5	4	3	2	1
17	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
<b>D</b>	<b>Hoạt động giáo dục</b>	5	4	3	2	1
18	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	5	4	3	2	1
19	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học,	5	4	3	2	1

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí đánh giá</i>	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
	tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho sinh viên					
20	Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch					
21	Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của sinh viên	5	4	3	2	1
22	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>Hoạt động cộng đồng</b>					
23	Anh/Chị hài lòng với thái độ tư vấn hỗ trợ sinh viên trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)	5	4	3	2	1
24	Kế hoạch và triển khai các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, hoạt động thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập của anh/chị.	5	4	3	2	1
25	Việc tiếp cận các hoạt động phong trào Đoàn – Hội, Câu lạc bộ trong nhà trường dễ dàng, đáp ứng nhu cầu của anh/chị	5	4	3	2	1
26	Trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao của anh/chị	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
27	Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kĩ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	5	4	3	2	1
28	Anh/Chị tiến bộ nhiều về kĩ năng tự học, tự nghiên cứu,...	5	4	3	2	1
29	Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	5	4	3	2	1



<i>TT</i>	<i>Tiêu chí đánh giá</i>	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
30	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
31	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>					
32	Nhà trường đáp ứng <b>bao nhiêu % sự mong đợi</b> của Anh/Chị trước khi đi học? ( <i>điền từ 0% đến 100%, hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá sự mong đợi của bản thân</i> )	.....%				
<b>G</b>	<b>Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục</b>					
33	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
34	Cơ sở vật chất:					
35	Môi trường giáo dục:					
36	Hoạt động giáo dục:					
37	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân:					

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

**Phụ lục 2: Bảng điểm hài lòng toàn trường theo từng tiêu chí**

<b>STT</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Điểm hài lòng</b>
<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>		
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ	4,08
2	Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	4,17
3	Học phí và khoản đóng góp theo quy định phù hợp	3,93
4	Chính sách nhà nước hỗ trợ đặc biệt tốt	4,04
<b>Cơ sở vật chất – trang thiết bị dạy học</b>		
5	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, điều hòa, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh v..v	4,13
6	Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet..) hỗ trợ tốt công tác đào tạo	3,98
7	Hệ thống đại học điện tử hỗ trợ tốt công tác học tập	4,24
8	Cơ sở vật chất, trang thiết bị tại thư viện	4,14
9	Các tài liệu tham khảo ở thư viện nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập của SV	4,01
10	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ thư viện	4,14
11	Ký túc xá SV đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh ...	4,01
12	Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	4,07
<b>Môi trường đào tạo</b>		
13	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của SV về chất lượng dịch vụ giáo dục	4,00
14	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...	4,03
15	Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn, ..	4,03
16	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4,04
17	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	4,05
<b>Hoạt động giáo dục</b>		
18	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	4,15
19	GV chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực, ... cho SV	4,14
20	Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch	4,14
21	Kết quả đánh giá KQHT phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của SV	4,13
22	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp	4,14
<b>Hoạt động cộng đồng</b>		
23	Hài lòng với thái độ tư vấn hỗ trợ SV trong học tập của cố vấn học tập, GV chủ nhiệm	4,15

<b>STT</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Điểm hài lòng</b>
24	Kế hoạch và triển khai các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập	4,14
25	Việc tiếp cận các hoạt động phong trào Đoàn - Hội, CLB dễ dàng, đáp ứng nhu cầu	4,13
26	Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao	4,21
<b>Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân</b>		
27	Nắm vững kiến thức, thành thạo kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	4,20
28	Tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu	4,17
29	Có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	4,16
30	Có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	4,17
31	Thực hiện tốt nghĩa vụ trong gia đình, công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội, tôn trọng quyền con người	4,25

**Phụ lục 3: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các đơn vị đào tạo khối ngành phi kỹ thuật**

Tiêu chí	Khoa Công nghệ Máy & TKTT		Khoa Du lịch		Khoa Kế toán kiểm toán		Khoa Ngoại ngữ		Khoa Quản lý kinh doanh	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>										
Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ	4,26	4,11	4,20	4,11	4,16	4,14	4,07	3,99	4,16	4,08
Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	4,24	4,15	4,17	4,18	4,13	4,19	3,97	4,08	4,10	4,15
Học phí và khoản đóng góp theo quy định phù hợp	3,68	3,96	3,63	3,95	3,62	3,90	3,17	3,50	3,57	3,92
Chính sách nhà nước hỗ trợ đặc biệt tốt	4,04	4,09	3,98	4,09	3,89	4,07	3,65	3,91	3,90	4,05
<b>CSVC – trang thiết bị dạy học</b>										
Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, điều hòa, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh v..v	3,92	4,16	3,97	4,13	3,97	4,13	3,59	3,89	3,99	4,11
Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet..) hỗ trợ tốt công tác đào tạo	4,03	4,01	4,07	4,03	4,02	4,04	3,72	3,71	4,00	4,02
Hệ thống đại học điện tử hỗ trợ tốt công tác học tập		4,16		4,22		4,23		4,07		4,20
Nhóm câu hỏi về thư viện	4,08	4,11	3,98	4,12	3,98	4,12	3,84	3,93	3,96	4,09
Nhóm câu hỏi về KTX	4,11	4,06	3,97	4,06	3,95	4,05	3,70	3,83	3,88	4,04
<b>Môi trường đào tạo</b>										
Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của SV về chất lượng dịch vụ giáo dục	3,98	4,08	3,94	4,03	3,90	4,04	3,64	3,79	3,86	4,02
Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...	4,14	4,10	4,14	4,07	4,02	4,06	3,95	3,93	3,98	4,05
Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn, ..	4,10	4,11	4,15	4,08	4,05	4,09	4,03	4,01	4,02	4,06
Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4,17	4,13	4,14	4,09	4,09	4,10	3,90	3,91	4,07	4,07
Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	4,12	4,10	4,14	4,10	4,05	4,09	3,98	3,93	4,02	4,07
<b>Hoạt động giáo dục</b>										
Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	4,04	4,20	4,00	4,13	3,99	4,16	3,76	3,96	3,93	4,14
GV chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực, ... cho SV	4,07	4,19	4,08	4,15	4,01	4,16	3,91	4,01	3,97	4,14
Nhóm câu hỏi ĐGKQHT	4,04	4,20	4,01	4,13	3,98	4,14	3,87	4,01	3,91	4,14
Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp	4,13	4,18	4,06	4,13	3,97	4,13	3,78	3,94	3,91	4,13
<b>Hoạt động cộng đồng</b>										
Hài lòng với thái độ tư vấn hỗ trợ SV trong học tập của cố vấn học tập, GV chủ nhiệm		4,22		4,14		4,14		4,01		4,16
Kế hoạch và triển khai các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập		4,21		4,11		4,14		3,95		4,14
Việc tiếp cận các hoạt động phong trào Đoàn - Hội, CLB dễ dàng, đáp ứng nhu cầu		4,19		4,12		4,12		3,93		4,12
Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao		4,21		4,18		4,20		4,03		4,18
<b>Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân</b>										
Nắm vững kiến thức, thành thạo kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu	4,01	4,22	3,98	4,18	3,92	4,19	3,75	4,03	3,81	4,17

Tiêu chí	Khoa Công nghệ May & TKTT		Khoa Du lịch		Khoa Kế toán kiểm toán		Khoa Ngoại ngữ		Khoa Quản lý kinh doanh	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
câu bản thân										
Tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu	3,98	4,19	3,95	4,15	3,90	4,14	3,70	4,00	3,86	4,14
Có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	3,96	4,17	3,93	4,15	3,90	4,14	3,72	3,99	3,83	4,13
Có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	3,98	4,18	4,01	4,16	3,93	4,15	3,79	4,01	3,88	4,15
Thực hiện tốt nghĩa vụ trong gia đình, công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội, tôn trọng quyền con người	4,21	4,25	4,20	4,23	4,12	4,24	4,00	4,14	4,08	4,23
<b>Điểm hài lòng chung</b>	<b>4,06</b>	<b>4,10</b>	<b>4,03</b>	<b>4,11</b>	<b>3,98</b>	<b>4,12</b>	<b>3,80</b>	<b>3,94</b>	<b>3,94</b>	<b>4,10</b>

**Phụ lục 4: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các đơn vị đào tạo khối ngành kỹ thuật**

Tiêu chí	Khoa Công nghệ Hóa		Khoa Công nghệ Oto		Khoa Công nghệ thông tin		Khoa Cơ khí		Khoa Điện		Khoa Điện tử		Trung tâm Cơ khí		Trung tâm Việt Nhật	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>																
Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ	4,16	4,11	4,28	4,05	4,23	4,04	4,32	4,11	4,29	4,04	4,36	4,13	4,52	3,93	4,51	4,02
Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	4,12	4,15	4,24	4,17	4,20	4,14	4,32	4,18	4,28	4,14	4,35	4,22	4,50	4,21	4,51	4,25
Học phí và khoản đóng góp theo quy định phù hợp	3,69	3,96	3,93	3,96	3,78	3,93	3,93	3,98	3,92	3,95	3,96	4,05	4,44	3,84	4,34	3,97
Chính sách nhà nước hỗ trợ đặc biệt tốt	3,93	4,09	4,13	4,02	4,04	4,01	4,21	4,10	4,14	4,03	4,13	4,11	4,49	3,85	4,41	4,01
<b>CSVC – trang thiết bị dạy học</b>																
Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, điều hòa, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh v..v	4,16	4,16	4,17	4,17	3,96	4,09	4,18	4,15	4,06	4,11	4,09	4,18	4,45	4,17	4,42	4,24
Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet..) hỗ trợ tốt công tác đào tạo	4,07	4,01	4,11	3,97	4,07	3,92	4,20	4,02	4,15	3,98	4,16	4,06	4,49	3,80	4,45	3,98
Hệ thống đại học điện tử hỗ trợ tốt công tác học tập		4,16		4,30		4,21		4,22		4,23		4,28		4,52		4,48
Nhóm câu hỏi về thư viện	3,93	4,11	4,20	4,10	4,07	4,06	4,19	4,12	4,21	4,09	4,18	4,16	4,47	4,06	4,48	4,15
Nhóm câu hỏi về KTX	3,94	4,06	4,10	4,04	3,96	4,00	4,10	4,08	4,09	4,04	4,07	4,11	4,40	3,97	4,33	4,08
<b>Môi trường đào tạo</b>																
Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của SV về chất lượng dịch vụ giáo dục	3,89	4,08	4,03	3,97	3,94	3,95	4,11	4,04	4,07	3,97	4,11	4,08	4,40	3,82	4,40	3,97
Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...	4,07	4,10	4,21	3,99	4,11	4,00	4,25	4,08	4,23	4,01	4,26	4,10	4,56	3,84	4,46	3,98
Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn, ..	4,13	4,11	4,08	3,99	4,01	3,98	4,15	4,06	4,13	3,99	4,23	4,11	4,47	3,82	4,44	3,97
Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4,18	4,13	4,20	4,00	4,10	3,99	4,23	4,07	4,19	4,01	4,22	4,11	4,52	3,83	4,46	3,98
Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	4,09	4,10	4,19	4,02	4,14	4,01	4,26	4,09	4,23	4,02	4,24	4,13	4,55	3,82	4,45	4,00
<b>Hoạt động giáo dục</b>																
Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	3,99	4,20	4,14	4,10	4,03	4,10	4,20	4,17	4,16	4,16	4,14	4,24	4,52	4,12	4,47	4,22
GV chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực, ... cho SV	4,06	4,19	4,10	4,10	4,02	4,10	4,16	4,15	4,12	4,14	4,15	4,24	4,44	4,10	4,45	4,21

Tiêu chí	Khoa Công nghệ Hóa		Khoa Công nghệ Oto		Khoa Công nghệ thông tin		Khoa Cơ khí		Khoa Điện		Khoa Điện tử		Trung tâm Cơ khí		Trung tâm Việt Nhật	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Nhóm câu hỏi ĐGKQHT	3,96	4,20	4,09	4,09	4,00	4,09	4,14	4,15	4,12	4,14	4,13	4,24	4,46	4,09	4,47	4,21
Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp	4,06	4,18	4,15	4,10	4,04	4,10	4,20	4,15	4,17	4,15	4,20	4,23	4,48	4,08	4,46	4,23
<b>Hoạt động cộng đồng</b>																
Hài lòng với thái độ tư vấn hỗ trợ SV trong học tập của cố vấn học tập, GV chủ nhiệm		4,22		4,10		4,11		4,16		4,16		4,24		4,07		4,21
Kế hoạch và triển khai các hoạt động tư vấn học tập, hoạt động ngoại khóa, thi đua và các dịch vụ hỗ trợ khác để giúp cải thiện việc học tập		4,21		4,10		4,09		4,16		4,15		4,23		4,09		4,21
Việc tiếp cận các hoạt động phong trào Đoàn - Hội, CLB dễ dàng, đáp ứng nhu cầu		4,19		4,09		4,09		4,15		4,15		4,21		4,09		4,21
Nhà trường đáp ứng tốt nhu cầu văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao		4,21		4,21		4,17		4,21		4,22		4,27		4,27		4,36
<b>Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân</b>																
Nắm vững kiến thức, thành thạo kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	3,92	4,22	4,06	4,22	3,98	4,17	4,13	4,20	4,09	4,22	4,12	4,28	4,42	4,28	4,47	4,34
Tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu	3,98	4,19	4,08	4,19	4,00	4,12	4,14	4,19	4,09	4,18	4,11	4,26	4,44	4,20	4,46	4,25
Có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	3,90	4,17	4,09	4,19	3,97	4,12	4,12	4,18	4,07	4,18	4,12	4,26	4,43	4,19	4,44	4,27
Có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	3,98	4,18	4,08	4,19	3,97	4,12	4,12	4,18	4,09	4,18	4,12	4,26	4,46	4,20	4,46	4,26
Thực hiện tốt nghĩa vụ trong gia đình, công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội, tôn trọng quyền con người	4,07	4,25	4,23	4,25	4,16	4,21	4,29	4,24	4,26	4,25	4,29	4,31	4,55	4,29	4,51	4,37
<b>Điểm hài lòng chung</b>	<b>4,01</b>	<b>4,13</b>	<b>4,13</b>	<b>4,09</b>	<b>4,03</b>	<b>4,06</b>	<b>4,18</b>	<b>4,13</b>	<b>4,14</b>	<b>4,09</b>	<b>4,17</b>	<b>4,18</b>	<b>4,47</b>	<b>4,04</b>	<b>4,45</b>	<b>4,14</b>