

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



**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI
DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI**

NĂM 2025

Mục lục

CHƯƠNG 1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC	2
1.1. MỤC TIÊU	2
1.2. NỘI DUNG ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG.....	3
1.3. MẪU KHẢO SÁT	3
1.4. PHƯƠNG PHÁP THỰC HIỆN.....	3
1.5. TỔ CHỨC TRIỂN KHAI	3
CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐHCNH	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 năm học	5
2.1.4. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo dân tộc	6
2.1.5. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo độ tuổi	6
2.2. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG	7
2.2.1. Điểm hài lòng	7
2.2.1.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục	7
2.2.1.2. Cơ sở vật chất (CSVCh)	9
2.2.1.3. Môi trường đào tạo	11
2.2.1.4. Hoạt động đào tạo	13
2.2.1.5. Kết quả đào tạo	15
2.2.2. Tỷ lệ hài lòng.....	17
2.2.2.1. Tỷ lệ đáp ứng sự mong đợi của người học trước khi đi học	17
2.2.2.2. Tỷ lệ hài lòng chung	17
2.2.3. So sánh kết quả các năm	19
CHƯƠNG 3. ĐÁNH GIÁ VÀ KIẾN NGHỊ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC	20
3.1. ĐÁNH GIÁ.....	20
3.2. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ	20
PHỤ LỤC 1: DANH SÁCH CÁC ĐƠN VỊ ĐIỀU TRA	22
PHỤ LỤC 2: BẢNG BIỂU TỔNG HỢP KẾT QUẢ SỐ LIỆU ĐIỀU TRA	23

CHƯƠNG 1.

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

1.1. Mục tiêu

Căn cứ Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/07/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2023-2030”;

Căn cứ Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Bộ công cụ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Căn cứ Hướng dẫn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/04/2025 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

Căn cứ Kế hoạch số 192/KH-ĐHCN ngày 11/04/2025 của Hiệu trưởng Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội (ĐHCNHN).

Căn cứ Quyết định số 525/QĐ-ĐHCN ngày 11/04/2024 của Hiệu trưởng Trường ĐHCNHN về việc Thành lập Hội đồng khảo sát đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục tại Trường ĐHCNHN.

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của người học được đánh giá một cách khoa học, minh bạch và khách quan chất lượng dịch vụ của Trường ĐHCNHN. 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; môi trường đào tạo; hoạt động đào tạo; kết quả đào tạo và 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 đo lường sự hài lòng

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

A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

B. Cơ sở vật chất

C. Môi trường đào tạo

D. Hoạt động đào tạo

E. Kết quả đào tạo

F. Đánh giá chung

G. Đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo.

Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với nhiều câu hỏi (từ 4 đến 6 câu) nhằm xác định mức độ hài lòng của người trả lời đối với từng lĩnh vực khác nhau của dịch vụ giáo dục công. Phần F là đánh giá chung về mức độ hài lòng so với kỳ vọng của người tham gia khảo sát với dịch vụ giáo dục tại trường ĐHCNHN. Phần G là để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công.

1.3. Mẫu khảo sát

Đối tượng khảo sát bao gồm người học tại 9 khoa thuộc 3 trường: Trường Kinh tế; Trường Cơ khí oto và Trường Điện – Điện tử.

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 2.969 quan sát.

1.4. Phương pháp thực hiện

Hội đồng khảo sát Trường ĐHCNHN đã tiến hành lựa chọn 3 trường trực thuộc, mỗi trường chọn 3 khoa đảm bảo mẫu khảo sát phù hợp với quy mô. Mỗi khoa lựa chọn số người học đảm bảo phù hợp theo hướng dẫn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/04/2025 của Bộ GD&ĐT. Hoạt động lấy ý kiến được thực hiện trực tuyến thông qua công người học <http://sv.hauivn> và ứng dụng trên thiết bị di động MyHauivn của nhà trường.

Phiếu hỏi khảo sát đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục tại Trường ĐHCNHN sử dụng phiếu số 6: Dành cho sinh viên cao đẳng, đại học và học viện, được quy định tại Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quyết định phê duyệt Bộ công cụ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

1.5. Tổ chức triển khai

Thời gian triển khai thu thập dữ liệu: Từ 14/04/2025 đến 14/05/2025.

CHƯƠNG 2.

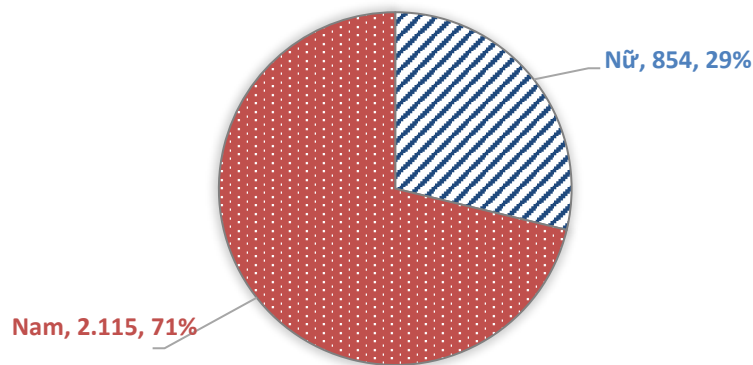
KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐHCNHN

2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Để đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục tại Trường ĐHCNHN, Tổ phân tích dữ liệu và viết báo cáo sẽ tiến hành phân tích kết quả khảo sát của 2.969 sinh viên (SV) đang theo học tại 9 khoa thuộc 3 trường trực thuộc Trường ĐHCNHN. 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 – Cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính



Biểu đồ 2.1 thể hiện cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính, trong đó có 2115 nam SV tham gia khảo sát, chiếm 71,24%; 854 SV nữ tham gia khảo sát, chiếm 28,76% người học tham gia khảo sát.

2.1.2. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo đơn vị đào tạo

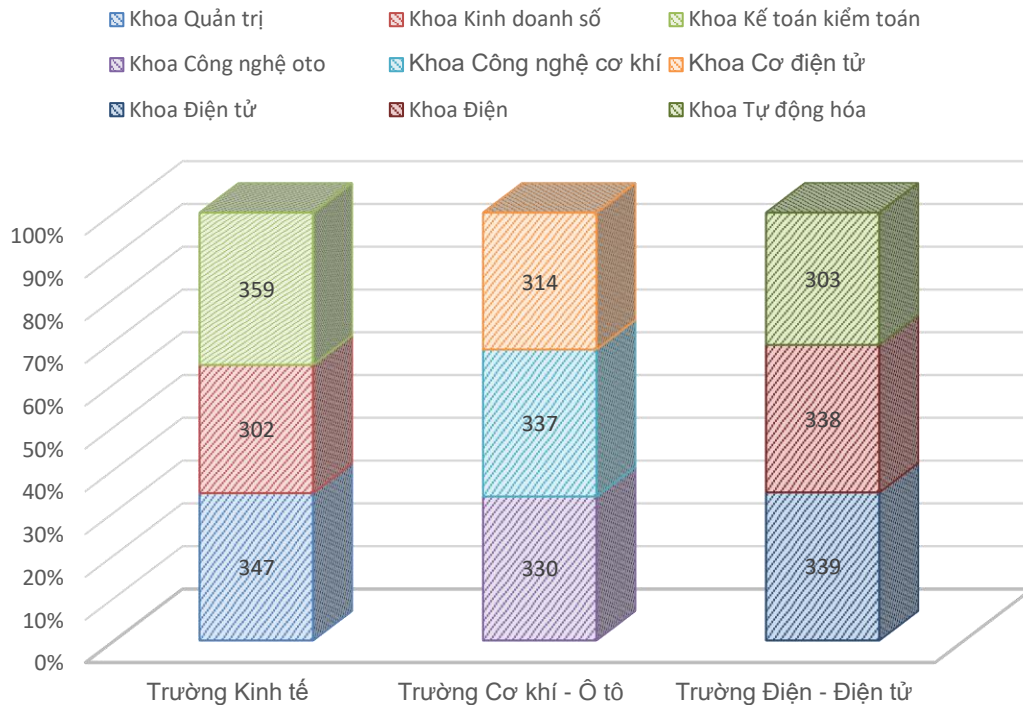
Biểu đồ 2.2 thể hiện cơ cấu tỉ lệ trả lời khảo sát theo đơn vị đào tạo. Trường ĐHCNHN lựa chọn 3 trường trực thuộc, bao gồm: Trường Kinh tế; Trường Cơ khí – Ô tô và Trường Điện – Điện tử. Mỗi trường, lựa chọn 3 khoa với quy mô tương ứng.

- Trường Kinh tế: 3 khoa được lựa chọn khảo sát là Khoa Quản trị (347 SV); Khoa Kinh doanh số (302 SV); Khoa Kế toán kiểm toán (359 SV). Tổng số SV tham gia khảo sát là 1008 SV.

- Trường Cơ khí – Ô tô: Tổng số SV tham gia khảo sát là 981 SV. Cụ thể: Khoa Công nghệ Ô tô (330 SV); Khoa Công nghệ cơ khí (337 SV) và Khoa Cơ điện tử (314 SV).

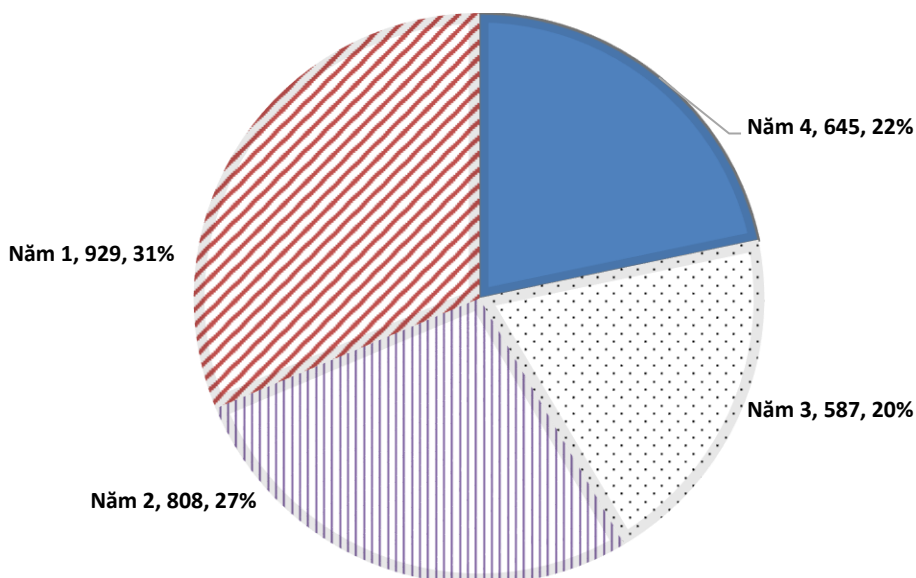
- Trường Điện – Điện tử với 980 SV tham gia khảo sát. Trong đó, Khoa Điện tử (339 SV); Khoa Điện (338 SV) và Khoa Tự động hóa (330 SV).

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



2.1.3. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo năm học

Biểu đồ 2.3: Cơ cấu tỉ lệ % tham gia khảo sát theo năm học

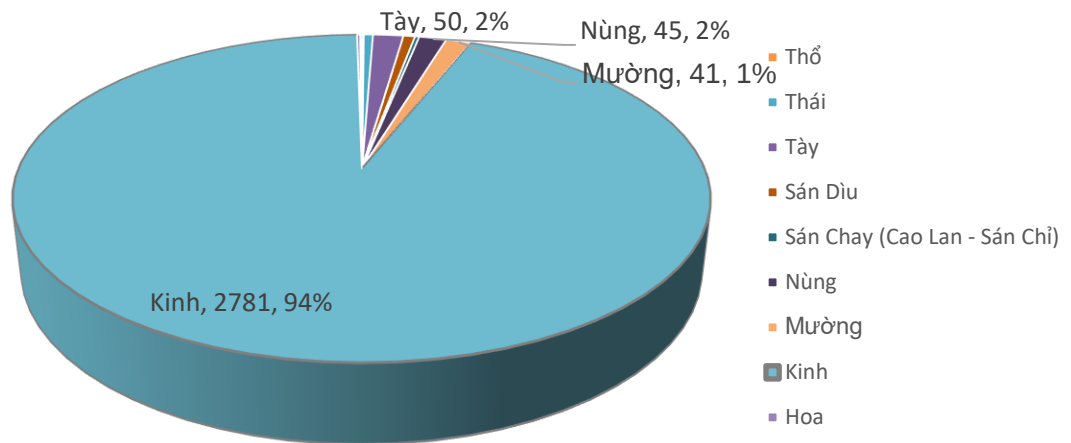


Cơ cấu tỉ lệ tham gia khảo sát theo năm học được thể hiện qua biểu đồ 2.3. Theo đó cơ cấu trả lời khảo sát của người học toàn trường tương đối đồng đều, chiếm phần lớn là người học từ năm 1, năm 2. Trong đó:

- Số người học tham gia khảo sát là SV năm nhất là 929 SV, chiếm 31,29%;
- Số SV năm 2 tham gia khảo sát là 808 SV, chiếm 27,21%;
- Số SV năm 3 tham gia khảo sát là 587 người, chiếm 19,77%;
- Số SV năm 4 tham gia khảo sát là 645 người, chiếm 21,72%;

2.1.4. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo dân tộc

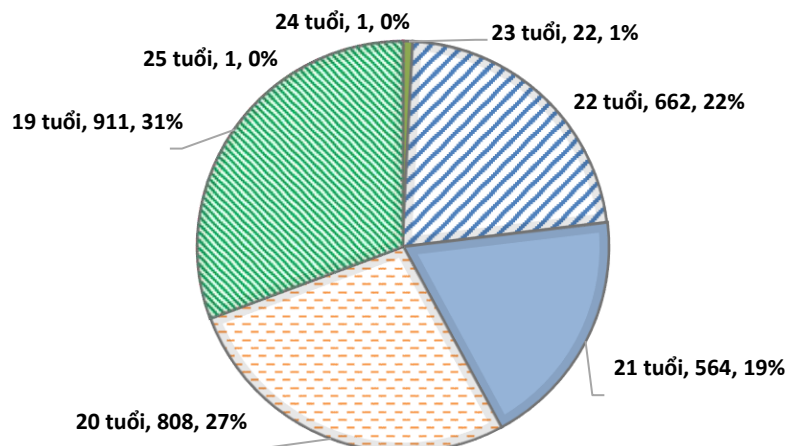
Biểu đồ 2.4: Cơ cấu đối tượng khảo sát theo dân tộc



Biểu đồ 2.4 cho thấy có tổng số 2969 người học tham gia khảo sát đến từ 10 dân tộc khác nhau trên cả nước. Trong số đó người học là dân tộc Kinh chiếm đa số, với tỉ trọng lớn là 93,67%. Người học là người dân tộc thiểu số chiếm 6,33%. Trong đó, nhiều nhất là SV dân tộc Tày chiếm 1,68%; Dân tộc Nùng chiếm 1,52%; Dân tộc Mường chiếm 1,38%. Các dân tộc khác có cơ cấu tỉ lệ chưa đến 1%.

2.1.5. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo độ tuổi

Biểu đồ 2.5: Cơ cấu đối tượng khảo sát theo độ tuổi



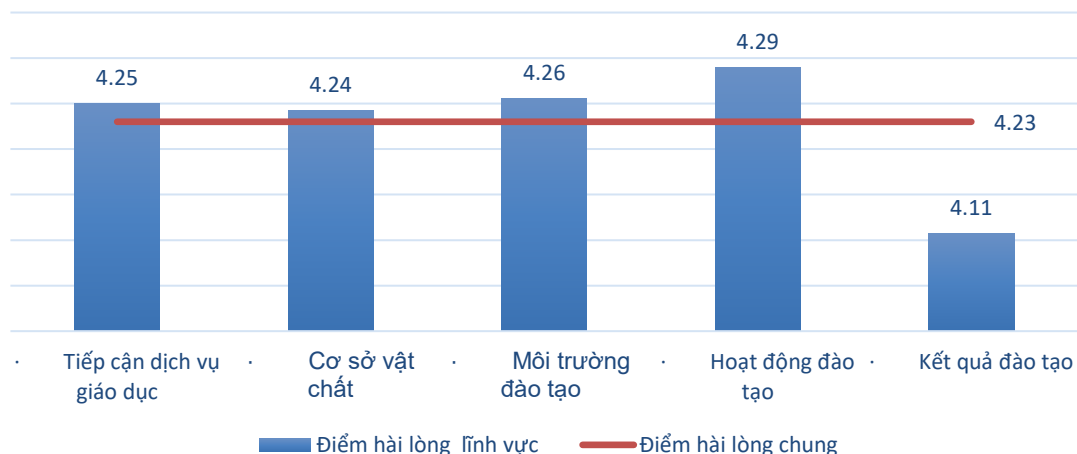
Biểu đồ 2.5 thể hiện cơ cấu khảo sát theo độ tuổi. Theo đó, độ tuổi trung bình tham gia khảo sát là 20 tuổi 5 tháng.

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

2.2.1. Điểm hài lòng

Biểu đồ 2.6 thể hiện điểm hài lòng chung tất cả các lĩnh vực. Theo đó, điểm hài lòng chung đạt 4,23 điểm. Lĩnh vực “Hoạt động đào tạo” được đánh giá hài lòng cao nhất với 4,29 điểm.

Biểu đồ 2.6: Điểm hài lòng chung đối với dịch vụ giáo dục công tại ĐHCNHN



2.2.1.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

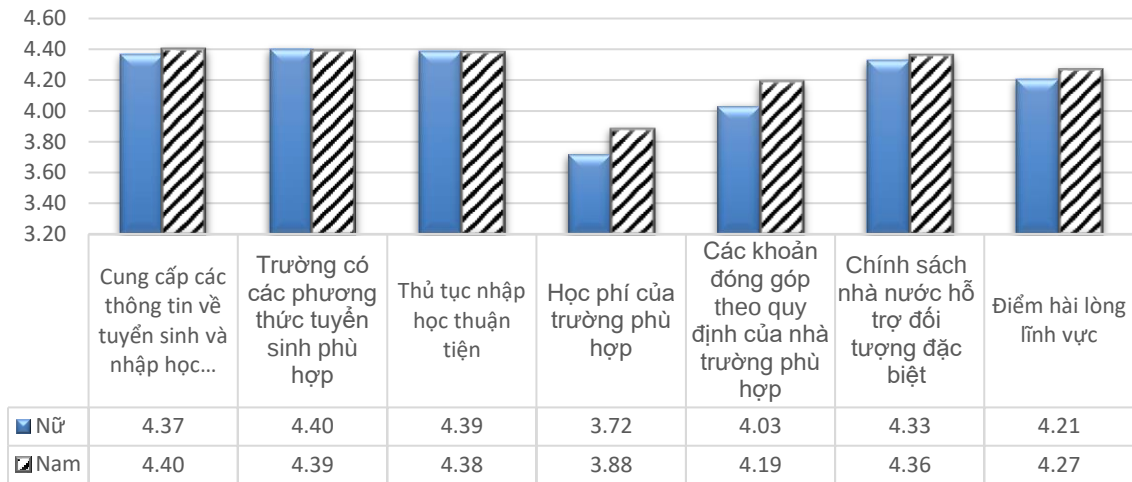
Bảng 2.2.1.1 dưới đây thể hiện mức độ hài lòng các tiêu chí thuộc lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”. Điểm hài lòng lĩnh vực đạt 4.25 điểm. 3 tiêu chí được người học đánh giá cao nhất là các tiêu chí về hoạt động tuyển sinh, nhập học. Tiêu chí học phí của nhà trường là tiêu chí có điểm hài lòng thấp trong lĩnh vực này. Nhà trường luôn cố gắng cân đối giữa chi phí đào tạo và khả năng tài chính của sinh viên, đồng thời triển khai các chương trình học bổng, hỗ trợ tài chính nhằm giảm bớt gánh nặng học phí.

Bảng 2.2.1.1: Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục

TT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm HLCH
1	Cung cấp các thông tin về tuyển sinh và nhập học... đầy đủ, rõ ràng, tin cậy, kịp thời	4.39
2	Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp	4.39
3	Thủ tục nhập học thuận tiện	4.39
4	Học phí của trường phù hợp	3.83
5	Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp	4.14
6	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (HS khuyết tật, con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số...) được thực hiện tốt	4.35
Điểm hài lòng lĩnh vực		4.25

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

Biểu đồ 2.7: Điểm hài lòng theo giới đối với lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục

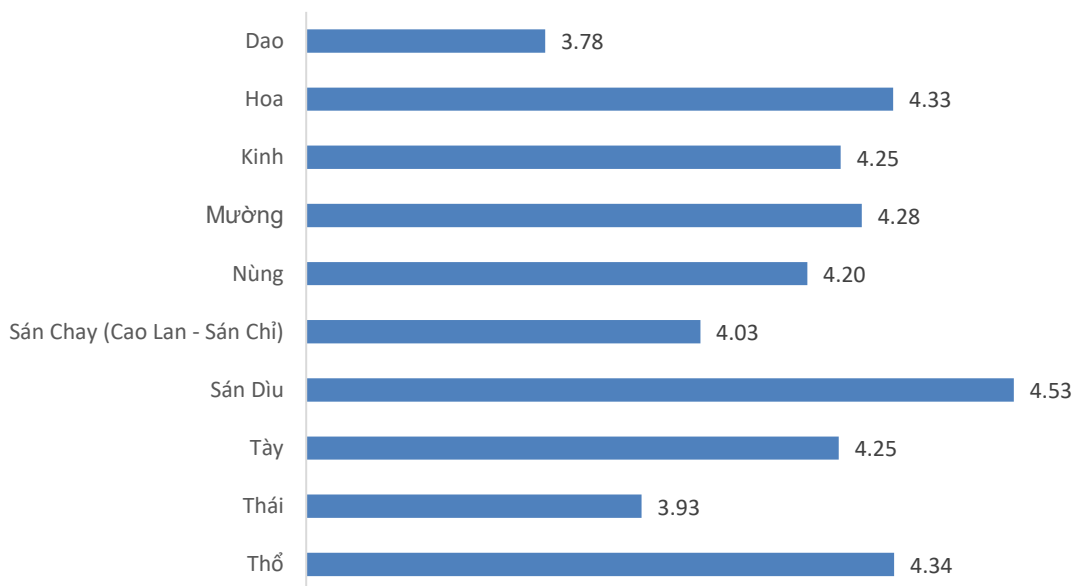


Điểm hài lòng về lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục theo giới cho thấy, mức độ hài lòng của SV Nam cao hơn so với SV nữ ở tất cả các tiêu chí. Điểm hài lòng đối với lĩnh vực này của SV Nam đạt 4,27 điểm, trong khi SV Nữ có mức độ hài lòng 4,21 điểm.

b. Điểm hài lòng theo dân tộc - lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục

Mức độ hài lòng lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” theo dân tộc được thể hiện qua biểu đồ 2.8. Người học thuộc dân tộc Sán Dìu là nhóm đánh giá mức độ hài lòng cao nhất với 4,53 điểm. Thấp nhất là nhóm người học đến từ dân tộc Dao với 3,78 điểm.

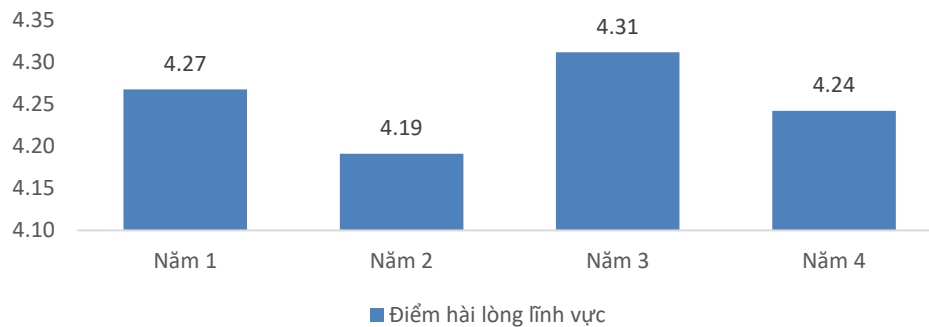
Biểu đồ 2.8: Điểm hài lòng theo dân tộc đối với lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục



c. Điểm hài lòng theo năm học - lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục

Biểu đồ 2.9 chỉ ra mức độ hài lòng lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” theo năm học của người trả lời khảo sát. Theo đó, SV năm 3 có mức độ hài lòng cao nhất với 4,31 điểm, tiếp theo là đến SV năm nhất với 4,27 điểm. Người học năm 4 và năm 2 có mức hài lòng lần lượt là 4,24 và 4,19 điểm.

Biểu đồ 2.9: Mức độ hài lòng theo năm học đối với lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục



dục

2.2.1.2.

Cơ sở vật chất (CSVC)

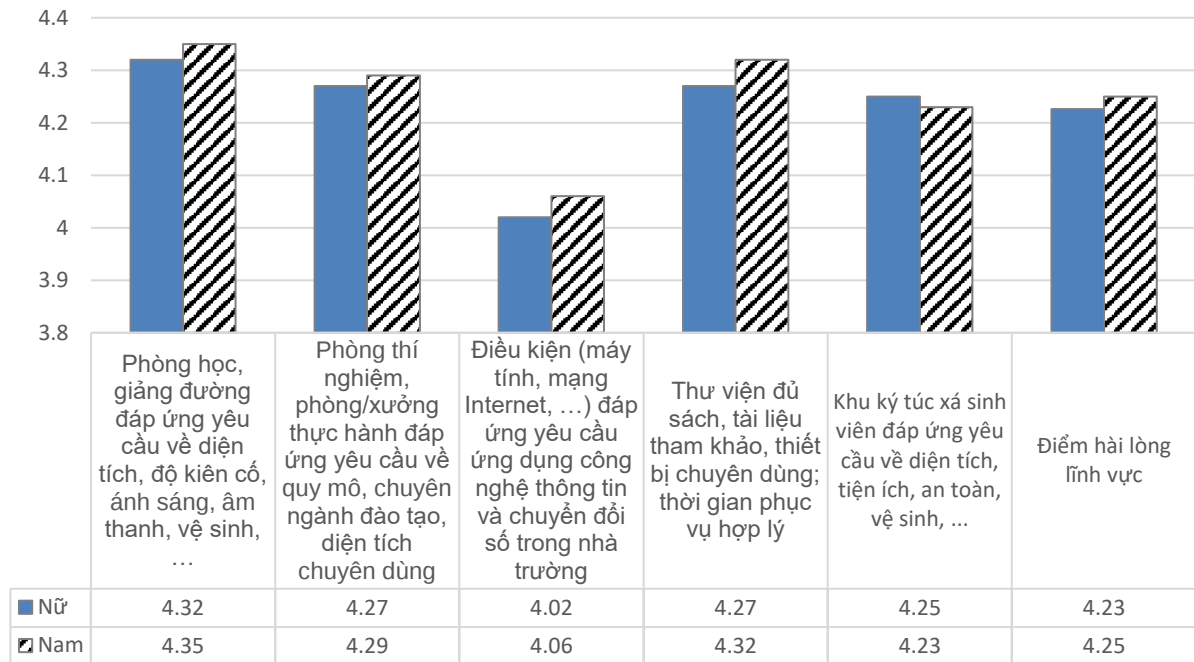
Bảng 2.2.2 cho thấy lĩnh vực “Cơ sở vật chất” của nhà trường được người học đánh giá hài lòng với mức điểm là 4,24 điểm. Tiêu chí được đánh giá cao nhất là “Phòng học, giảng đường ...” đạt 4,34 điểm. Các tiêu chí còn lại của lĩnh vực này được đánh giá hài lòng với điểm hài lòng từ 4,05-4,30 điểm. 5/5 tiêu chí thuộc lĩnh vực này được SV Trường ĐHCNHN đánh giá ở mức hài lòng, với mức điểm từ 4,05 đến 4,34 điểm.

Bảng 2.2.1.2: Mức độ hài lòng lĩnh vực cơ sở vật chất

TT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm HLCH
1	Phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh, ...	4.34
2	Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng	4.28
3	Điều kiện (máy tính, mạng Internet, ...) đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong nhà trường	4.05
4	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng; thời gian phục vụ hợp lý	4.30
5	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh, ...	4.24
Điểm hài lòng lĩnh vực		4.24

a. Điểm hài lòng theo giới tính - lĩnh vực cơ sở vật chất

Biểu đồ 2.10: Điểm hài lòng theo giới tính đối với lĩnh vực CSVC

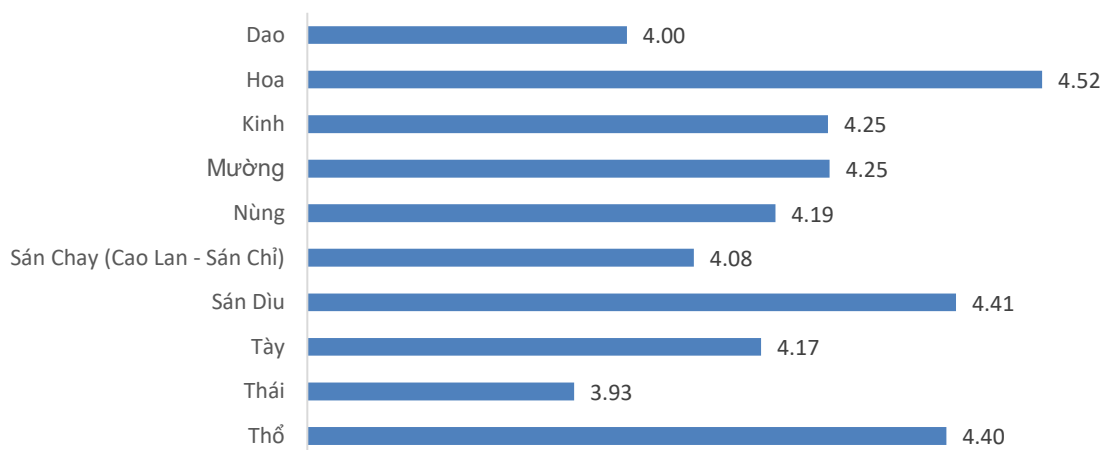


Biểu đồ 2.10 cho thấy CSVC của nhà trường có tỉ lệ hài lòng tương đối đồng đều ở 2 nhóm giới tính. Xu hướng hài lòng của nhóm SV nam đối với CSVC cao hơn so với SV nữ ở hầu hết các tiêu chí. Tiêu chí “Khu ký túc xá SV đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh...” là tiêu chí được SV nữ đánh giá cao hơn SV nam, với mức chênh lệch không đáng kể (0,02 điểm).

b. Điểm hài lòng theo dân tộc - lĩnh vực CSVC

Biểu đồ 2.11 dưới đây minh họa xu hướng điểm hài lòng của người học theo dân tộc đối với lĩnh vực CSVC. Người học dân tộc Hoa có mức hài lòng cao nhất đối với lĩnh vực này (4,52 điểm). Thấp nhất là SV dân tộc Thái với điểm hài lòng đạt 3,93 điểm.

Biểu đồ 2.11: Điểm hài lòng theo dân tộc đối với lĩnh vực CSVC

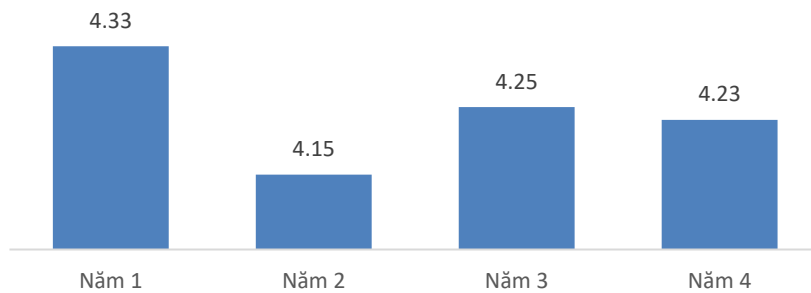


c. Điểm hài lòng theo năm học - lĩnh vực CSVC

Kết quả khảo sát hài lòng theo năm học đối với CSVC cho thấy: SV năm nhất có mức hài lòng cao nhất với 4,33 điểm. Tiếp theo là SV năm 3, năm 4 và năm 2 với điểm hài lòng lần lượt là 4,25, 4,23 và 4,15.

Trả lời câu hỏi về đề xuất nâng cao chất lượng CSVC. Có 147 ý kiến đóng góp về lĩnh vực này: mong muốn nhà trường nâng cao chất lượng CSVC, thay thế bàn ghế đang học hiện đã xuống cấp, thay mới máy tính – loa – chuột – bàn phím, máy chiếu – loa – bảng đã xuống cấp, đèn còn tối, bổ sung quạt và điều hòa, lắp mới thang máy ở 1 số tòa nhà, hệ thống internet, bổ sung phòng thí nghiệm, thực hành tại 1 số khoa...

Biểu đồ 2.12: Điểm hài lòng theo năm học đối với lĩnh vực CSVC



2.2.1.3. Môi trường đào tạo

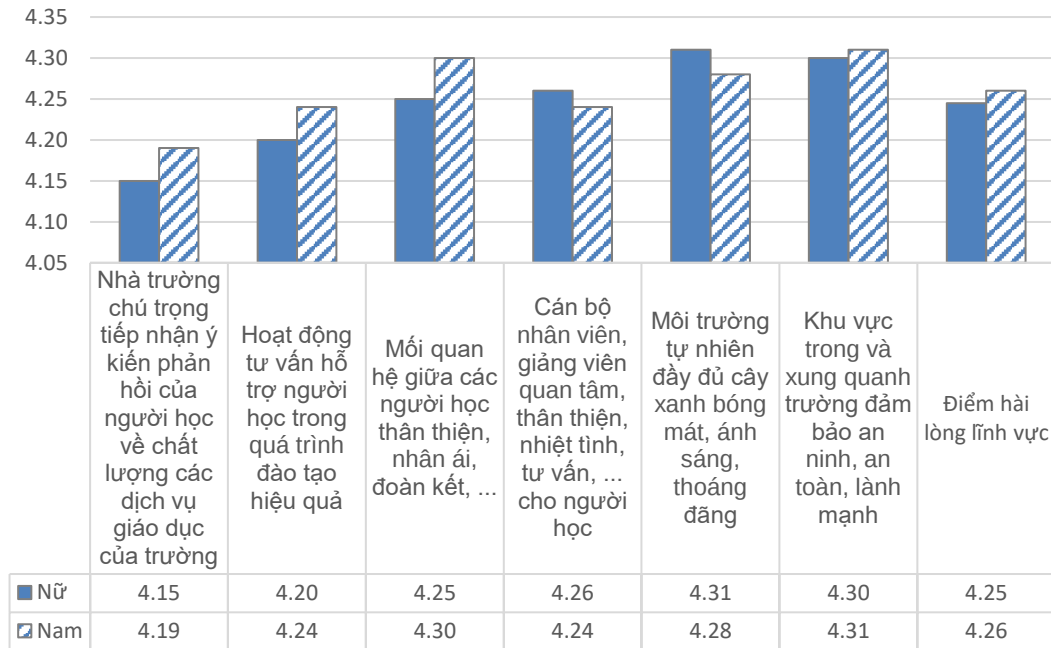
Kết quả khảo sát cho thấy, lĩnh vực “Môi trường đào tạo” có 6/6 tiêu chí có điểm trung bình ở mức rất hài lòng từ 4,18 đến 4,31 điểm. Điểm hài lòng lĩnh vực đạt 4,26 điểm. Tiêu chí được đánh giá cao nhất là “Khu vực trong và xung quanh Trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh” với 4,31 điểm.

Bảng 2.2.1.3: Mức độ hài lòng lĩnh vực môi trường đào tạo

STT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm HLCH
1	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của người học về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	4.18
2	Hoạt động tư vấn hỗ trợ người học trong quá trình đào tạo hiệu quả	4.23
3	Mối quan hệ giữa các người học thân thiện, nhân ái, đoàn kết, ...	4.29
4	Cán bộ nhân viên, giảng viên quan tâm, thân thiện, nhiệt tình, tư vấn, ... cho người học	4.24
5	Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.29
6	Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh	4.31
Điểm hài lòng lĩnh vực		4.26

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

Biểu đồ 2.13: Điểm hài lòng theo giới tính đối với lĩnh vực môi trường đào tạo

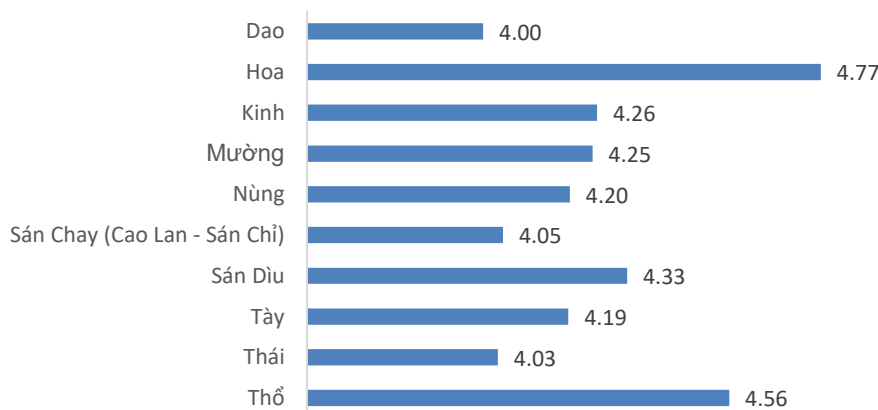


Biểu đồ 2.13 thể hiện mức độ hài lòng của các tiêu chí thuộc lĩnh vực “Môi trường đào tạo” theo giới tính. Theo đó, SV nam có xu hướng hài lòng cao hơn SV nữ ở 4/6 tiêu chí. 2 tiêu chí được SV nữ đánh giá cao hơn là “CB, NV, GV quan tâm, thân thiện, nhiệt tình ...” và “Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng”.

b. Điểm hài lòng theo dân tộc - lĩnh vực Môi trường đào tạo

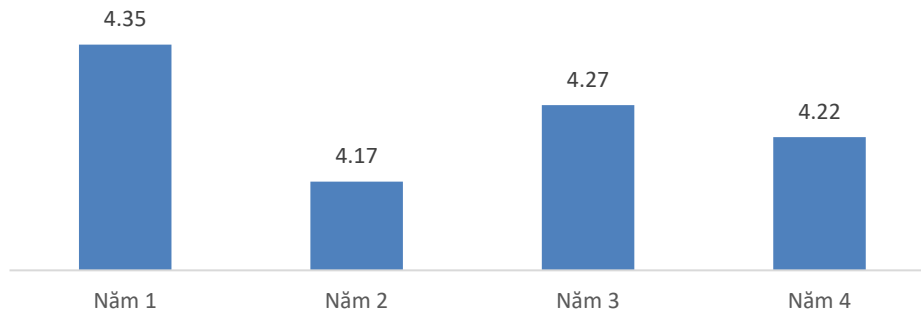
Biểu đồ 2.14 phản ánh mức độ hài lòng của người học theo dân tộc đối với môi trường đào tạo tại Trường. Theo đó, SV là người dân tộc Hoa có mức hài lòng cao nhất với 4,77 điểm. Tiếp theo là SV người dân tộc Thổ với mức hài lòng đạt 4,56 điểm.

Biểu đồ 2.14: Điểm hài lòng theo dân tộc đối với lĩnh vực môi trường đào tạo



c. Điểm hài lòng theo năm học - lĩnh vực môi trường đào tạo

Biểu đồ 2.15: Điểm hài lòng theo năm học đối với lĩnh vực môi trường đào tạo



Biểu đồ 2.15 cho thấy điểm hài lòng đối với “Môi trường đào tạo” theo năm học có sự khác nhau. Nhóm người học có mức hài lòng cao nhất đối với môi trường đào tạo là SV năm nhất. Tiếp theo đến SV năm 3, năm 4 và năm 2 với mức hài lòng tương ứng là 4,27, 4,22 và 4,17 điểm.

Có 63 ý kiến của người học góp ý nhằm nâng cao chất lượng môi trường đào tạo. Cụ thể: mong muốn nâng cao chất lượng môi trường đào tạo. Tạo dựng một môi trường đào tạo năng động, chất lượng, minh bạch. Tăng cường tổ chức các hoạt động ngoại khóa, câu lạc bộ, hội thảo học thuật ...; Đề xuất trồng thêm cây xanh trong trường, trước cổng trường...

2.2.1.4. Hoạt động đào tạo

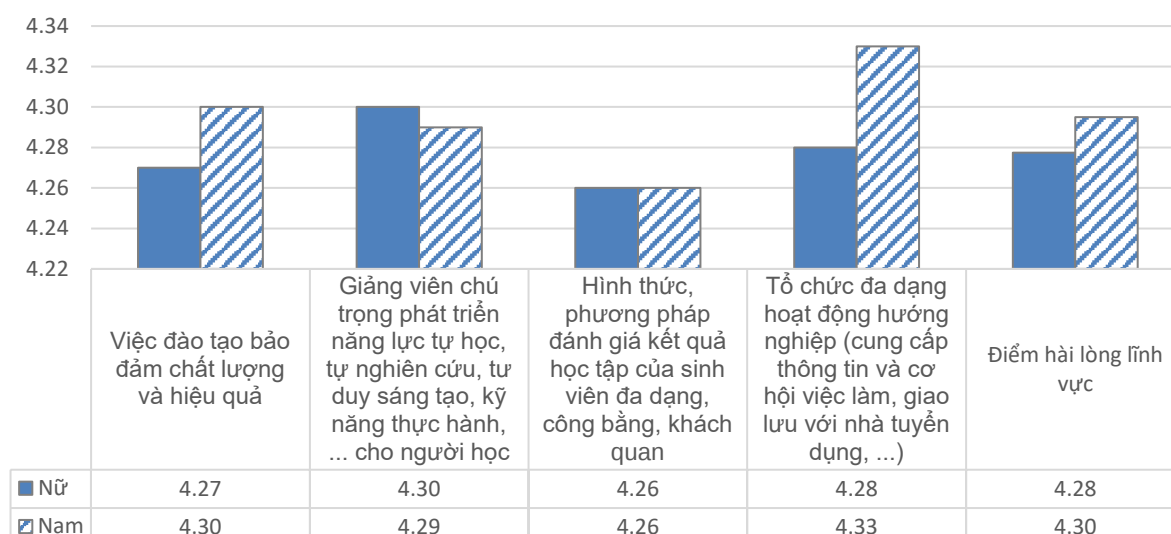
Bảng 2.2.1.4: Mức độ hài lòng lĩnh vực hoạt động đào tạo

TT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm HLCH
1	Việc đào tạo bảo đảm chất lượng và hiệu quả	4.29
2	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực hành, ... cho người học	4.29
3	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, công bằng, khách quan	4.26
4	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin và cơ hội việc làm, giao lưu với nhà tuyển dụng, ...)	4.32
Điểm hài lòng lĩnh vực		4.29

Kết quả khảo sát về hoạt động đào tạo cho thấy người học đánh giá ở mức độ hài lòng lĩnh vực với 4,29 điểm. Trong đó, các tiêu chí thuộc lĩnh vực này đều được đánh giá cao, ở mức từ 4,26 đến 4,32 điểm.

a. Điểm hài lòng theo giới tính - lĩnh vực hoạt động đào tạo

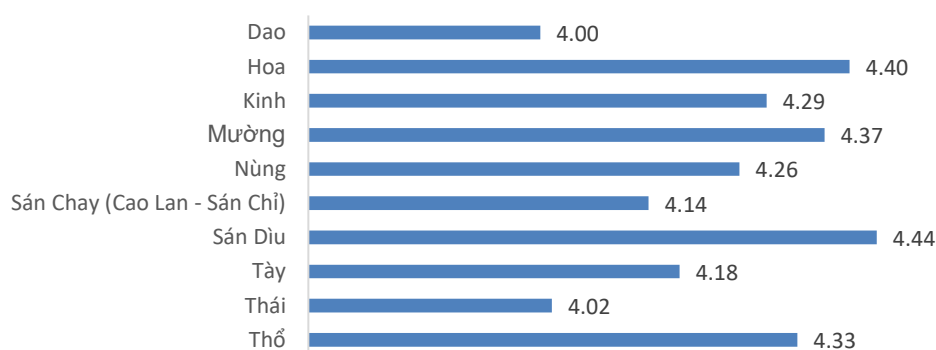
Biểu đồ 2.16: Điểm hài lòng theo giới tính đối với lĩnh vực hoạt động đào tạo



Biểu đồ 2.16 cho thấy mức độ hài lòng theo giới đối với hoạt động đào tạo của nhà trường có sự khác nhau. Mức độ hài lòng của SV nam cao hơn SV nữ ở 2 tiêu chí: “Việc đào tạo bảo đảm chất lượng và hiệu quả” và “Tổ chức đa dạng các hoạt động hướng nghiệp. Bên cạnh đó, cả 2 nhóm người học có cùng mức độ hài lòng đối với tiêu chí “Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của SV đa dạng, công bằng, khách quan”. Người học là nữ có xu hướng hài lòng cao hơn không đáng kể đối với tiêu chí “GV chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu ...”.

b. Điểm hài lòng theo dân tộc - lĩnh vực Hoạt động đào tạo

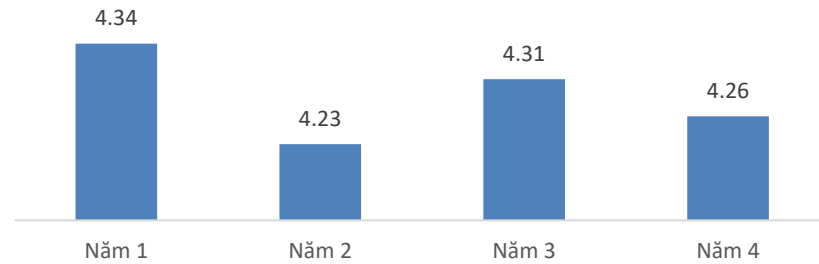
Biểu đồ 2.17: Điểm hài lòng theo dân tộc đối với hoạt động giáo dục



Biểu đồ 2.17 thể hiện mức độ hài lòng đối với “Hoạt động đào tạo” tại trường ĐHCNHN theo đặc điểm về dân tộc. Theo đó, nhóm SV người dân tộc Sán Dìu có mức hài lòng cao nhất đối với nhóm lĩnh vực này. Tiếp theo là nhóm SV người Hoa, Mường...

c. Điểm hài lòng theo năm học - lĩnh vực Hoạt động đào tạo

Biểu đồ 2.18: Điểm hài lòng theo năm học đối với hoạt động đào tạo



Biểu đồ 2.18 thể hiện mức độ hài lòng của nhóm người học theo năm học đối với hoạt động đào tạo. Theo đó, SV năm nhất có mức hài lòng cao nhất với 4,34 điểm. Tiếp theo là SV năm 3, năm 4 và năm 2 với mức hài lòng lần lượt là 4,31, 4,26 và 4,23 điểm.

2.2.1.5. Kết quả đào tạo

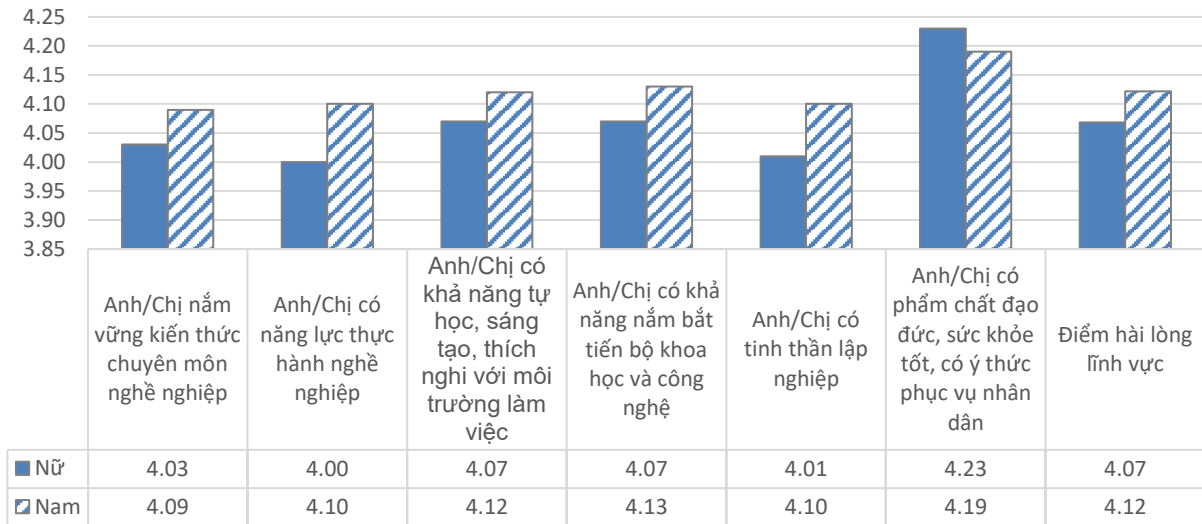
Kết quả khảo sát tự đánh giá về Kết quả đào tạo cho thấy, 6/6 tiêu chí thuộc lĩnh vực này được người học đánh giá cao với điểm hài lòng từ 4,07-4,20 điểm, điểm trung bình chung lĩnh vực đạt 4,11 điểm. Trong đó, sự tự tin với phẩm chất đạo đức, sức khỏe và ý thức phục vụ có điểm hài lòng cao nhất với điểm hài lòng 4,20. “Kĩ năng tự học, sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc” và “Khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ” là 2 tiêu chí có điểm hài lòng cao thứ 2 với 4,11 điểm. Bên cạnh đó: “Nắm vững kiến thức chuyên môn nghề nghiệp”; “Có năng lực thực hành nghề nghiệp” và “Có tinh thần lập nghiệp” là những tiêu chí có điểm hài lòng khá tương đồng (4,07-4,08 điểm).

Bảng 2.2.1.5: Mức độ hài lòng lĩnh vực Kết quả đào tạo

TT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm HLCH
1	Anh/Chị nắm vững kiến thức chuyên môn nghề nghiệp	4.07
2	Anh/Chị có năng lực thực hành nghề nghiệp	4.07
3	Anh/Chị có khả năng tự học, sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc	4.11
4	Anh/Chị có khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ	4.11
5	Anh/Chị có tinh thần lập nghiệp	4.08
6	Anh/Chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân	4.20
Điểm hài lòng lĩnh vực		4.11

a. Điểm hài lòng theo giới tính - lĩnh vực kết quả đào tạo

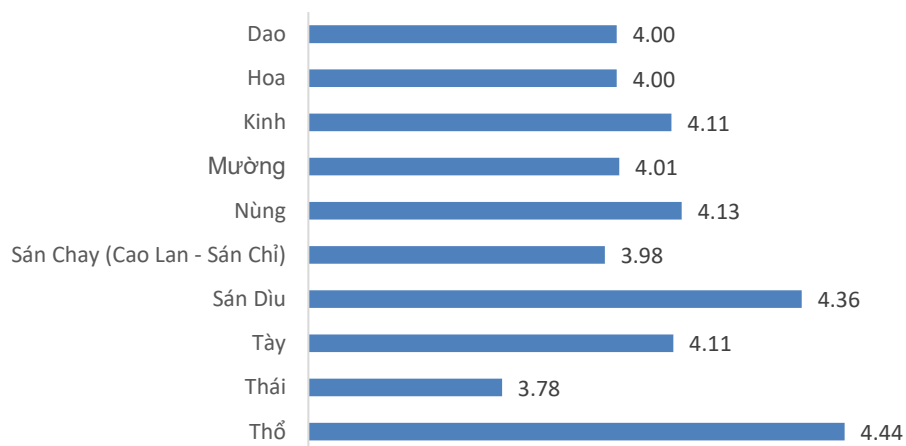
Bảng 2.19: Điểm hài lòng theo năm học đối với Kết quả đào tạo



Kết quả khảo sát cho thấy, người học có giới tính Nam có xu hướng tự tin hơn người học giới tính nữ khi trả lời các câu hỏi nhằm đánh giá mức độ hài lòng về thành tựu cá nhân người học trong thời gian theo học tại trường ĐHCNHN. Tiêu chí “Phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân” là tiêu chí được SV nữ đánh giá cao hơn so với SV nam với mức chênh lệch 0,04 điểm.

b. Điểm hài lòng theo dân tộc - lĩnh vực kết quả đào tạo

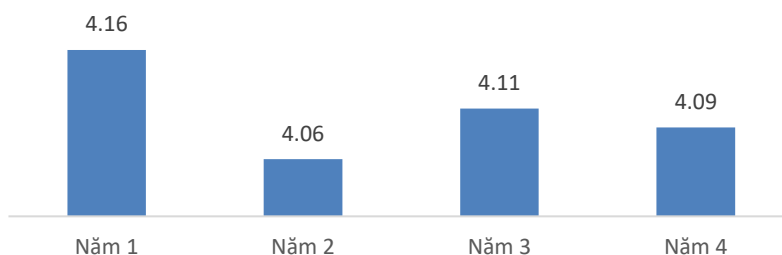
Biểu đồ 2.20: Điểm hài lòng theo dân tộc đối với kết quả đào tạo



Biểu đồ 2.20 cho thấy mức độ hài lòng về thành tựu cá nhân của người học theo dân tộc có sự khác biệt. Theo đó, SV người dân tộc Thổ có mức hài lòng với kết quả đào tạo tại ĐHCNHN cao nhất, với điểm hài lòng đạt 4,44 điểm. Trong khi đó, SV người dân tộc Sán Chay (Cao Lan – Sán Chỉ) và SV dân tộc Thái là nhóm người học có mức hài lòng với kết quả đào tạo thấp nhất (3,98 và 3,78 điểm).

c. Điểm hài lòng theo năm học - lĩnh vực kết quả đào tạo

Biểu đồ 2.21: Điểm hài lòng theo năm học đối với kết quả đào tạo

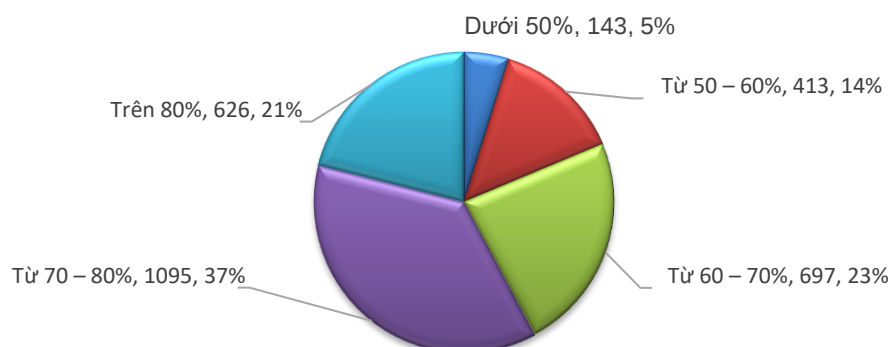


Kết quả khảo sát cho thấy, người học năm nhất có mức độ hài lòng cao nhất với các kỹ năng được trang bị trong quá trình theo học tại nhà trường. Trong khi đó, SV năm 2 có điểm hài lòng thấp nhất, tuy nhiên vẫn ở mức hài lòng cao với 4,06 điểm.

2.2.2. Tỷ lệ hài lòng

2.2.2.1. Tỷ lệ đáp ứng sự mong đợi của người học trước khi đi học

Biểu đồ 2.22: Tỷ lệ đáp ứng mong đợi của người học trước khi đi học



Để đánh giá mức độ đáp ứng mong đợi của người học trước khi đi học, Tổ phân tích tiến hành thống kê câu trả lời của người học về mức độ đáp ứng mong đợi. Kết quả được thể hiện thông qua biểu đồ 2.22 phía trên. Theo đó: có 57,97% người học nhận thấy dịch vụ giáo dục của trường ĐHCNHN “Đáp ứng tốt kỳ vọng” của mình (Đáp ứng trên 70%), 37,39% người học cảm thấy dịch vụ giáo dục đã “Đáp ứng kỳ vọng” (Từ 50-70%) và có 4,82% người học trả lời cảm thấy dịch vụ giáo dục của nhà trường “Chưa đáp ứng kỳ vọng” (Dưới 50%).

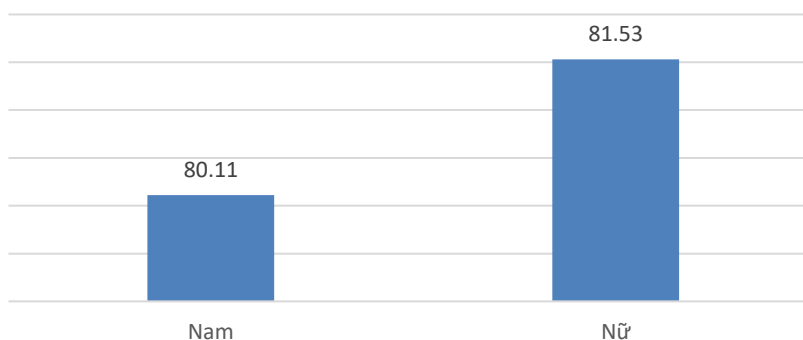
2.2.2.2. Tỷ lệ hài lòng chung

Tỷ lệ hài lòng chung là trung bình cộng của tỷ lệ người học trả lời những câu hỏi có điểm 4 và 5. Tỷ lệ hài lòng chung của SV Trường ĐHCNHN đạt 78,47%.

Tỷ lệ hài lòng toàn diện là tỷ lệ phần trăm người học trả lời từ điểm 4 trở lên ở tất cả các câu hỏi. Tỷ lệ hài lòng toàn diện của SV Trường ĐHCNHN đạt 1495/2969 SV, chiếm 50,35%.

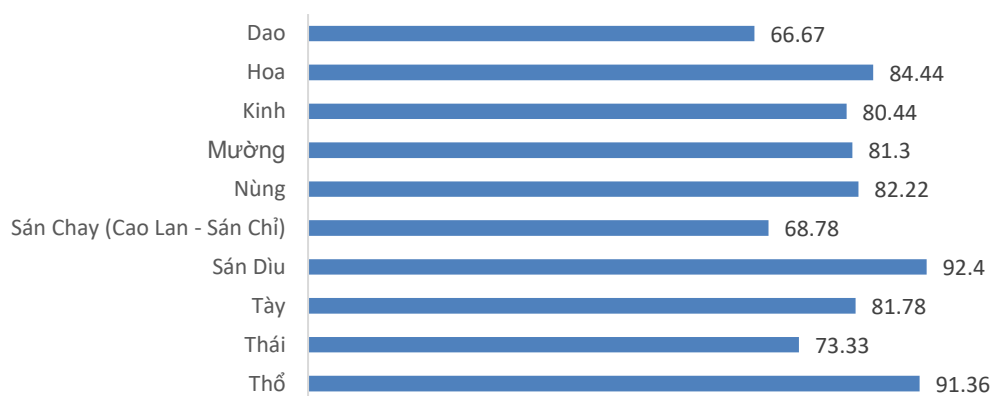
a. Tỷ lệ hài lòng chung theo giới tính

Biểu đồ 2.23: Tỷ lệ hài lòng chung theo giới tính



Kết quả khảo sát cho thấy, SV nữ có tỷ lệ hài lòng chung cao hơn so với SV nam, với mức chênh lệch cao (1,42%).

b. Tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc

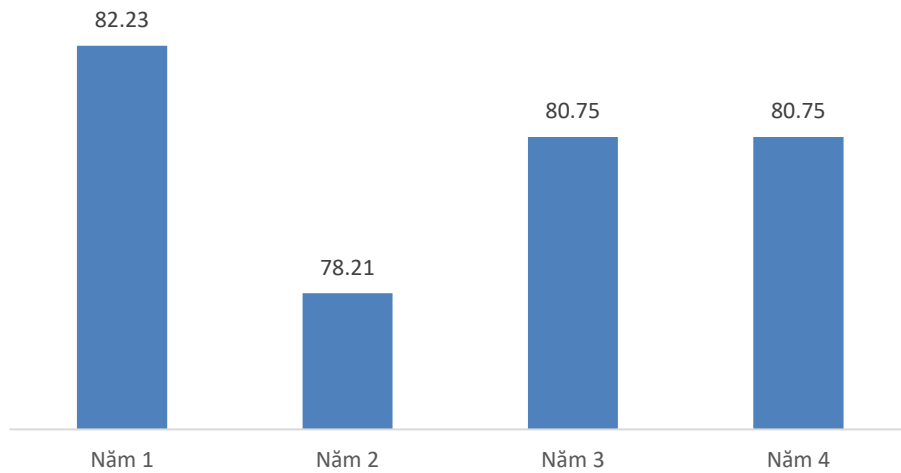


Biểu đồ 2.24: Tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc

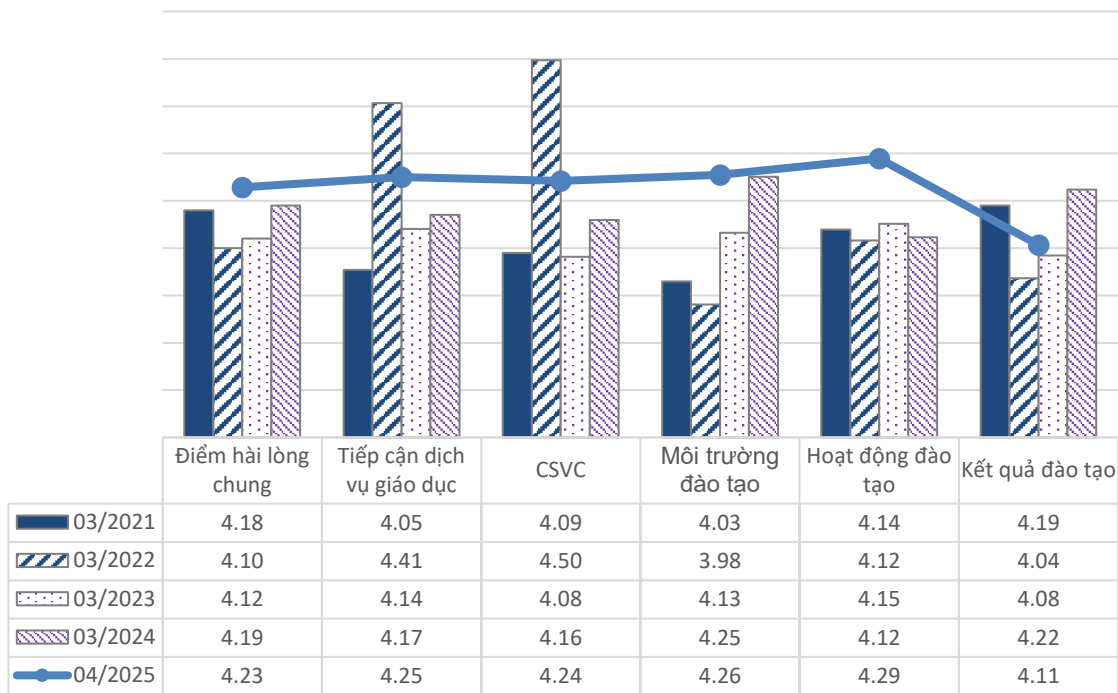
Tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc được thể hiện tại biểu đồ 2.24. Kết quả cho thấy, SV dân tộc Sán Dìu có mức hài lòng cao nhất với 92,4%. Bên cạnh đó, tỷ lệ hài lòng thấp nhất được SV người Dao và người Sán Chay đánh giá với tỷ lệ 66,67% và 68,78%.

c. Tỷ lệ hài lòng chung theo năm học

Biểu đồ 2.25 thể hiện tỷ lệ hài lòng chung theo năm học của SV tham gia khảo sát. Kết quả cho thấy, SV năm nhất có tỷ lệ hài lòng cao nhất với 82,23%. Tiếp theo là SV năm 3 và năm 4 với 80,75%. Cuối cùng là nhóm SV năm 2 với 78,21%. Lý giải điều này, do SV năm 2 đang trong giai đoạn chuyển tiếp từ học cơ bản sang học chuyên ngành, chuyển từ cơ sở học tại Hà Nam lên Hà Nội nên sẽ còn gặp khó khăn trong việc tìm hiểu, sử dụng dịch vụ giáo dục. Nhà trường sẽ tăng cường các dịch vụ hỗ trợ đa dạng hơn và dễ tiếp cận hơn dành cho nhóm sinh viên này để giúp người học ổn định bước đầu, tăng mức độ hài lòng đối với SV năm 2.

Biểu đồ 2.25: Tỷ lệ hài lòng chung theo năm học

2.2.3. So sánh kết quả các năm

Biểu đồ 2.26: Kết quả khảo sát hài lòng người học qua các năm

Biểu đồ 2.26 thể hiện xu hướng hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công tại ĐHCNHN qua các năm. Kết quả khảo sát cho thấy, điểm hài lòng chung của người học tại ĐHCNHN tháng 3/2025 cao hơn cùng kỳ các năm trước. Xu hướng hài lòng ở 4/5 lĩnh vực cao hơn cùng kỳ năm 2024. Ở chiều ngược lại, sự tự tin với kết quả đào tạo của người học có xu hướng giảm 0,11 điểm so với cùng kỳ năm trước.

CHƯƠNG 3.

ĐÁNH GIÁ VÀ KIẾN NGHỊ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

3.1. Đánh giá

Khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người học Trường ĐHCNHN là hoạt động được thực hiện thường niên, tháng 3/2023 Nhà trường tiến hành khảo sát 2.969 người học đang theo học tại 9 Khoa thuộc 3 Trường trực thuộc tham gia trả lời khảo sát, trong đó có 100% là người học đến từ hệ đào tạo đại học chính quy.

Đánh giá về mức độ hài lòng chung toàn trường: Điểm hài lòng chung đạt 4,23 điểm – xếp loại “Hài lòng”. Tỷ lệ hài lòng (hài lòng và rất hài lòng) chiếm 79,47%. Tỷ lệ hài lòng toàn diện của SV Trường ĐHCNHN đạt 50,35%.

Đánh giá về mức độ hài lòng của người học theo 5 lĩnh vực: 4 lĩnh vực được đánh giá “Rất hài lòng” (trên 4,21 điểm) và 1 lĩnh vực được đánh giá “Hài lòng” (đạt 4,11 điểm). Xu hướng điểm hài lòng cho thấy 4/5 lĩnh vực được người học đánh giá cao hơn so với cùng kỳ năm trước. Đây là minh chứng ghi nhận sự hài lòng của người học đối với thay đổi của nhà trường.

Kết quả khảo sát cho thấy đây là số liệu tin cậy, khách quan, phản ánh được những tâm tư, nguyện vọng của sinh viên đối với việc cung ứng dịch vụ giáo dục công trong thời gian tới.

3.2. Đề xuất, kiến nghị

Khảo sát thu nhận được nhiều ý kiến đóng góp, mong muốn, đề xuất từ phía người học. Đây cũng là cơ sở để nhà trường đưa ra những cải tiến nhằm nâng cao chất lượng. Trên cơ sở kết quả khảo sát, Nhà trường sẽ thực hiện một số nội dung sau:

Tăng cường hiệu quả quản trị chất lượng nội bộ thông qua các chính sách và quy trình cải tiến liên tục tại 4 lĩnh vực (Tiếp cận dịch vụ giáo dục, Cơ sở vật chất, Môi trường đào tạo, Hoạt động đào tạo). Nhân rộng các mô hình hoạt động hiệu quả từ các trường/khoa có điểm đánh giá cao đối với các đơn vị còn lại để tạo sự đồng bộ và nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường.

Nhà trường sẽ xây dựng kế hoạch hành động ngắn hạn và dài hạn nhằm cải thiện các yếu tố cụ thể còn hạn chế trong, ưu tiên đầu tư nguồn lực phù hợp. Phân tích sâu nguyên nhân đánh giá thấp thông qua khảo sát bổ sung định tính (phỏng vấn nhóm, khảo sát mở) để xác định chính xác những điểm chưa hài lòng về kết quả đào tạo. Tăng cường đối thoại giữa nhà trường và người học, thông qua hội nghị định kỳ để phản ánh kịp thời các nhu cầu và mong đợi chưa được đáp ứng.

Nâng cao trải nghiệm người học một cách toàn diện, từ chất lượng giảng dạy, dịch vụ hành chính, cơ sở vật chất, đến hoạt động ngoại khóa, hỗ trợ nghề nghiệp. Áp dụng công nghệ số trong hỗ trợ học tập và dịch vụ sinh viên, triển khai

các nền tảng phản hồi trực tuyến, chatbot tư vấn học tập, hệ thống đại học điện tử trực tuyến. Tăng cường đào tạo kỹ năng phục vụ, giao tiếp và xử lý phản hồi cho đội ngũ cán bộ giảng viên và nhân viên hỗ trợ. Thúc đẩy văn hóa “lấy người học làm trung tâm”, hướng đến mô hình quản trị chất lượng hiện đại trong nhà trường.

Kết quả khảo sát là cơ sở quan trọng giúp Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội tiếp tục khẳng định vai trò tiên phong trong việc nâng cao chất lượng đào tạo và dịch vụ hỗ trợ người học. Các khuyến nghị trên nhằm hướng tới mục tiêu chiến lược: Tăng cường sự hài lòng toàn diện, nâng cao năng lực cạnh tranh và uy tín của nhà trường trong hệ thống giáo dục đại học trong nước và quốc tế.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tại Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội./.

HIỆU TRƯỞNG



Kiều Xuân Thực

Phụ lục I
DANH SÁCH CÁC ĐƠN VỊ ĐIỀU TRA

Trường ĐHCNHN tiến hành chọn 3 Trường trực thuộc, đó là Trường Kinh tế; Trường Cơ khí Ô tô và Trường Điện – Điện tử. Tại mỗi trường, chọn 3 khoa tương xứng với quy mô. Trong mỗi khoa, tiến hành chọn số người học theo hướng dẫn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/04/2025 của Bộ GD&ĐT.

TT	Đơn vị	Tổng số SV tại thời điểm KS	Cỡ mẫu	Ghi chú
1	Trường Kinh tế		1008	
-	Khoa Kế toán kiểm toán	3533	359	
-	Khoa Quản trị	2594	347	
-	Khoa Kinh doanh số	1232	302	
2	Trường Cơ khí – Ô tô		981	
-	Khoa Công nghệ cơ khí	2148	337	
-	Khoa Công nghệ oto	1896	330	
-	Khoa Cơ điện tử	1467	314	
3	Trường Điện - Điện tử		980	
-	Khoa Điện	2192	338	
-	Khoa Điện tử	2209	339	
-	Khoa Tự động hóa	1248	303	
Tổng			2969	

Phụ lục II
BẢNG BIỂU TỔNG HỢP KẾT QUẢ SỐ LIỆU ĐIỀU TRA

TT	Tiêu chí	Điểm hài lòng
Tiếp cận dịch vụ giáo dục		4.25
1	Cung cấp các thông tin về tuyển sinh và nhập học... đầy đủ, rõ ràng, tin cậy, kịp thời	4.39
2	Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp	4.39
3	Thủ tục nhập học thuận tiện	4.39
4	Học phí của trường phù hợp	3.83
5	Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp	4.14
6	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (học sinh khuyết tật, con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số...) được thực hiện tốt	4.35
Cơ sở vật chất		4.24
7	Phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh, ...	4.34
8	Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng	4.28
9	Điều kiện (máy tính, mạng Internet, ...) đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong nhà trường	4.05
10	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng; thời gian phục vụ hợp lý	4.30
11	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh, ...	4.24
Môi trường đào tạo		4.26
12	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của người học về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	4.18
13	Hoạt động tư vấn hỗ trợ người học trong quá trình đào tạo hiệu quả	4.23

TT	Tiêu chí	Điểm hài lòng
14	Mối quan hệ giữa các người học thân thiện, nhân ái, đoàn kết, ...	4.29
15	Cán bộ nhân viên, giảng viên quan tâm, thân thiện, nhiệt tình, tư vấn, ... cho người học	4.24
16	Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.29
17	Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh	4.31
Hoạt động đào tạo		4.29
18	Việc đào tạo bảo đảm chất lượng và hiệu quả	4.29
19	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực hành, ... cho người học	4.29
20	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, công bằng, khách quan	4.26
21	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin và cơ hội việc làm, giao lưu với nhà tuyển dụng, ...)	4.32
Kết quả đào tạo		4.11
22	Anh/Chị nắm vững kiến thức chuyên môn nghề nghiệp	4.07
23	Anh/Chị có năng lực thực hành nghề nghiệp	4.07
24	Anh/Chị có khả năng tự học, sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc	4.11
25	Anh/Chị có khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ	4.11
26	Anh/Chị có tinh thần lập nghiệp	4.08
27	Anh/Chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân	4.20
Điểm hài lòng chung		4.23