

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

NĂM 2026

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	2
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 CÔNG TẠI ĐHCNHN	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 dân tộc	5
2.2. Sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.....	5
2.2.1. Điểm hài lòng.....	5
2.2.1.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục.....	6
2.2.1.2. Cơ sở vật chất (CSVC).....	8
2.2.1.3. Môi trường đào tạo	9
2.2.1.4. Hoạt động đào tạo.....	11
2.2.1.5. Kết quả đào tạo.....	12
2.2.1.6. Tỷ lệ đáp ứng sự mong đợi của người học trước khi đi học	14
2.2.1.7. Tỷ lệ hài lòng chung.....	14
2.2.2. So sánh kết quả các năm	16
CHƯƠNG 3. ĐÁNH GIÁ VÀ KIẾN NGHỊ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC.....	17
3.1. Đánh giá	17
3.2. Đề xuất, kiến nghị	18
Phụ lục I BẢNG BIỂU TỔNG HỢP KẾT QUẢ SỐ LIỆU ĐIỀU TRA	19

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 Kế hoạch số 491/KH-BGDĐT ngày 30/3/2025 của Bộ GD&ĐT về việc triển khai thực hiện Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026;

Căn cứ Công văn số 2637/BGDĐT-VP ngày 15/05/2026 của Bộ GD&ĐT v/v hướng dẫn khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Căn cứ Kế hoạch số 296/KH-ĐHCN ngày 04/06/2026 của Giám đốc Đại học Công nghiệp Hà Nội về việc triển khai đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công tại Đại học Công nghiệp Hà Nội (ĐHCNHN).

Hoạt động khảo sát nhằm đánh giá khách quan chất lượng dịch vụ giáo dục trên cơ sở cảm nhận của người học, xác định mức độ đáp ứng của Đại học đối với nhu cầu và kỳ vọng của người học.

Kết quả khảo sát là căn cứ để rà soát, đánh giá chất lượng dịch vụ giáo dục; xây dựng các giải pháp cải tiến và phục vụ công tác bảo đảm chất lượng, kiểm định chất lượng theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo (Sau đây gọi tắt là “Bộ GD&ĐT”).

1.2. Nội dung đo lường sự hài lòng

Việc đo lường sự hài lòng của người học được thực hiện theo Bộ công cụ điều tra xã hội học ban hành kèm theo Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ GD&ĐT. Đối với cơ sở giáo dục đại học, khảo sát sử dụng Phiếu P6 dành cho sinh viên các trường đại học, học viện và cao đẳng.

Phiếu khảo sát gồm hai phần:

- Phần I thu thập thông tin chung về người trả lời khảo sát;
- Phần II đánh giá mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công thông qua 7 nhóm tiêu chí:

A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

B. Cơ sở vật chất

C. Môi trường giáo dục

D. Hoạt động giáo dục

E. Kết quả giáo dục

F. Đánh giá chung

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

5 nhóm tiêu chí từ A đến E được xây dựng nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người học đối với từng lĩnh vực của dịch vụ giáo dục công. Các tiêu chí được đánh giá theo thang đo Likert 5 mức độ. Phần F đánh giá mức độ hài lòng chung so với kỳ vọng của người học; Phần G thu thập các ý kiến, đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

1.3. Mẫu khảo sát

Đối tượng khảo sát là người học được lựa chọn ngẫu nhiên từ Hệ thống đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công (SIPAS) của Bộ GD&ĐT trên cơ sở dữ liệu người học do ĐHCNHN cung cấp. Việc lựa chọn mẫu được thực hiện tự động trên hệ thống theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, bảo đảm tính khách quan và đại diện theo hướng dẫn của Bộ.

Quy mô mẫu khảo sát, số phiếu hợp lệ và đặc điểm của đối tượng khảo sát được trình bày chi tiết tại Chương 2 của báo cáo.

1.4. Phương pháp thực hiện

Khảo sát được thực hiện trực tuyến trên Hệ thống SIPAS của Bộ GD&ĐT tại địa chỉ <https://sipas.moet.gov.vn>. Người học sử dụng số điện thoại đã đăng ký với ĐHCNHN để truy cập hệ thống và thực hiện khảo sát theo hướng dẫn.

Dữ liệu khảo sát được tổng hợp, xử lý và phân tích thông qua hai chỉ số gồm điểm hài lòng và tỷ lệ hài lòng, đồng thời tổng hợp, so sánh giữa các nhóm đối tượng khảo sát nhằm đánh giá toàn diện mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công.

1.5. Tổ chức triển khai

Thực hiện Kế hoạch số 296/KH-ĐHCN, Ban Đảm bảo chất lượng - Kiểm soát nội bộ chủ trì triển khai hoạt động khảo sát, phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin và các đơn vị đào tạo trong công tác chuẩn bị dữ liệu, truyền thông, hướng dẫn và theo dõi quá trình khảo sát.

Các hoạt động được triển khai theo đúng tiến độ từ chuẩn bị dữ liệu, tổ chức khảo sát trên Hệ thống SIPAS đến tổng hợp, xử lý dữ liệu và xây dựng báo cáo kết quả gửi Bộ GD&ĐT.

CHƯƠNG 2.

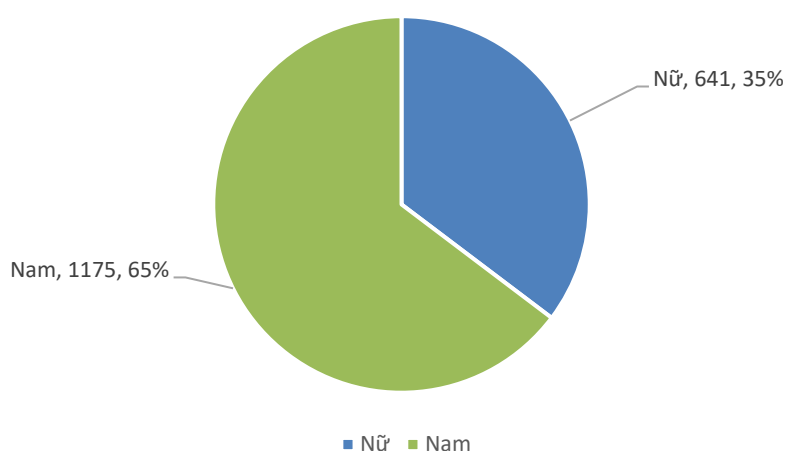
KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG TẠI ĐHCNHN

2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Mẫu khảo sát gồm 1.816 sinh viên đang theo học tại 05 trường thuộc Đại học Công nghiệp Hà Nội, được lựa chọn ngẫu nhiên trên Hệ thống SIPAS của Bộ GD&ĐT. Đặc điểm của mẫu khảo sát được trình bày theo các tiêu chí sau:

2.1.1. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính

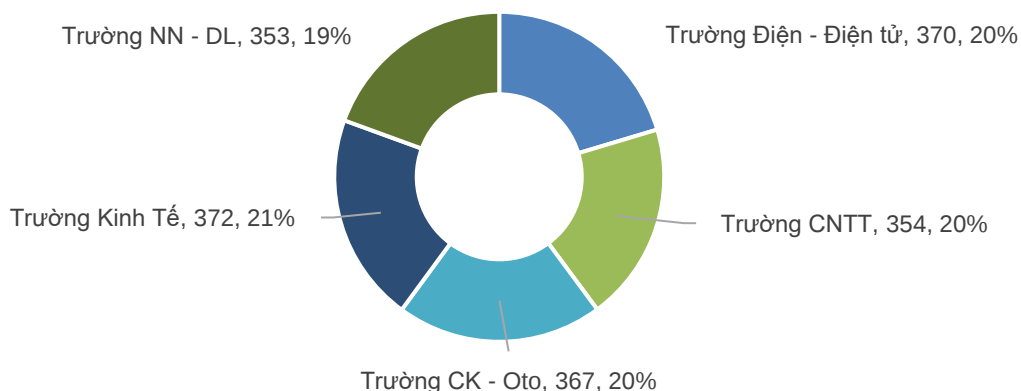
Biểu đồ 2.1 – Cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính



Biểu đồ 2.1 cho thấy mẫu khảo sát gồm 1.175 sinh viên nam (65%) và 641 sinh viên nữ (35%). Tỷ lệ sinh viên nam cao hơn sinh viên nữ, phù hợp với cơ cấu người học của ĐHCNHN, đồng thời bảo đảm sự tham gia của cả hai nhóm giới tính trong mẫu khảo sát.

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

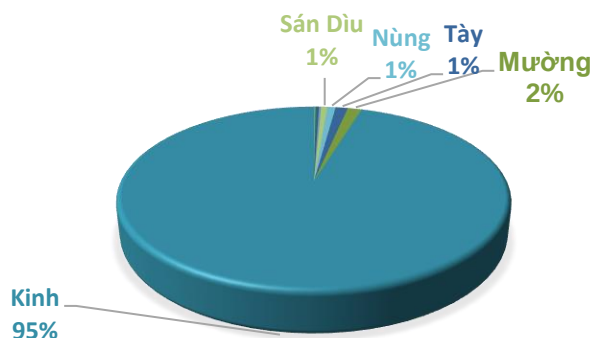
Biểu đồ 2.2: Cơ cấu tỉ lệ trả lời khảo sát toàn ĐH theo đơn vị đào tạo



Biểu đồ 2.2 thể hiện cơ cấu mẫu khảo sát theo đơn vị đào tạo. Mẫu khảo sát được phân bổ tương đối đồng đều giữa 05 trường trực thuộc ĐHCNHN, với số lượng dao động từ 353 đến 372 sinh viên. Trong đó, Trường Kinh tế có số lượng sinh viên tham gia khảo sát nhiều nhất (372 sinh viên, chiếm 20,5%), tiếp theo là Trường Điện - Điện tử (370 sinh viên, 20,4%), Trường Cơ khí - Ô tô (367 sinh viên, 20,2%), Trường Công nghệ thông tin (354 sinh viên, 19,5%) và Trường Ngoại ngữ - Du lịch (353 sinh viên, 19,4%). Cơ cấu mẫu tương đối đồng đều giữa các đơn vị, góp phần bảo đảm tính đại diện của kết quả khảo sát.

2.1.3. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo dân tộc

Biểu đồ 2.3: Cơ cấu đối tượng khảo sát theo dân tộc



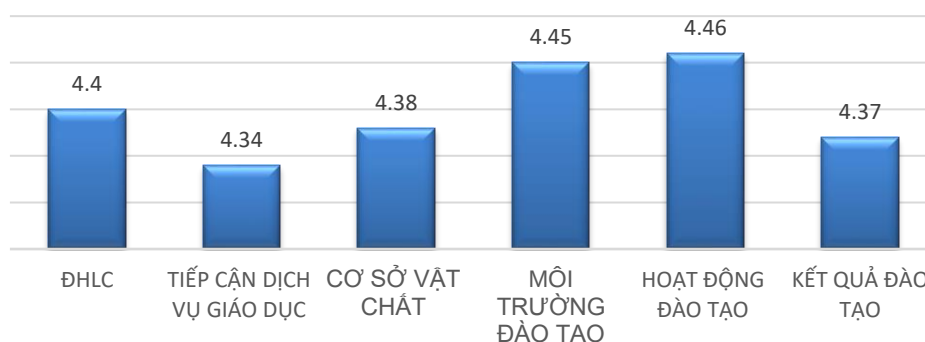
Biểu đồ 2.3 cho thấy đối tượng khảo sát chủ yếu là sinh viên dân tộc Kinh với 1.730 sinh viên, chiếm 95,3% tổng số mẫu khảo sát. Sinh viên dân tộc thiểu số có 86 sinh viên (4,7%), thuộc 11 dân tộc; trong đó, dân tộc Mường (25 sinh viên), Tày (22 sinh viên), Nùng (15 sinh viên) và Sán Dìu (11 sinh viên) là những dân tộc có số lượng sinh viên tham gia khảo sát nhiều nhất. Cơ cấu này phản ánh sự đa dạng về thành phần dân tộc trong cộng đồng người học của tại ĐHCNHN.

Trong các biểu đồ phân tích theo dân tộc tại mục 2.2, các dân tộc có số lượng phiếu khảo sát ít được gộp thành nhóm "Các dân tộc khác". Giá trị của nhóm này chỉ phản ánh kết quả tổng hợp và không sử dụng để so sánh, xếp hạng giữa các nhóm dân tộc.

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

2.2.1. Điểm hài lòng

Biểu đồ 2.4: Điểm hài lòng chung đối với dịch vụ giáo dục công tại ĐHCNHN



Kết quả khảo sát cho thấy người học đánh giá tích cực đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công tại ĐHCNHN. Điểm hài lòng chung đạt 4,40/5,00 điểm. Trong 05 lĩnh vực được khảo sát, Hoạt động đào tạo được người học đánh giá cao nhất với 4,46 điểm, tiếp đến là Môi trường đào tạo (4,45 điểm), Cơ sở vật chất (4,38 điểm), Kết quả đào tạo (4,37 điểm) và Tiếp cận dịch vụ giáo dục (4,34 điểm). Mặc dù có sự khác biệt nhất định giữa các lĩnh vực, song tất cả đều đạt trên 4,30 điểm, phản ánh mức độ hài lòng cao của người học đối với các dịch vụ giáo dục của Nhà trường. Kết quả này là cơ sở để Nhà trường tiếp tục phát huy những nội dung được người học đánh giá cao, đồng thời rà soát, cải tiến các nội dung còn dư địa nâng cao nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu và kỳ vọng của người học.

2.2.1.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

Bảng 2.2.1.1 thể hiện mức độ hài lòng của người học đối với lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”, với điểm hài lòng chung đạt 4,34 điểm.

Các tiêu chí về phương thức tuyển sinh, thủ tục nhập học và cung cấp thông tin tuyển sinh được đánh giá cao, cho thấy người học ghi nhận tích cực đối với công tác tuyển sinh và tiếp cận thông tin của Nhà trường. Trong khi đó, tiêu chí "Học phí của trường phù hợp" có điểm hài lòng thấp nhất trong lĩnh vực này (3,80 điểm). Kết quả này là cơ sở để Nhà trường tiếp tục rà soát chính sách học phí, đồng thời duy trì và mở rộng các chương trình học bổng, hỗ trợ tài chính nhằm tăng khả năng tiếp cận giáo dục cho người học.

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

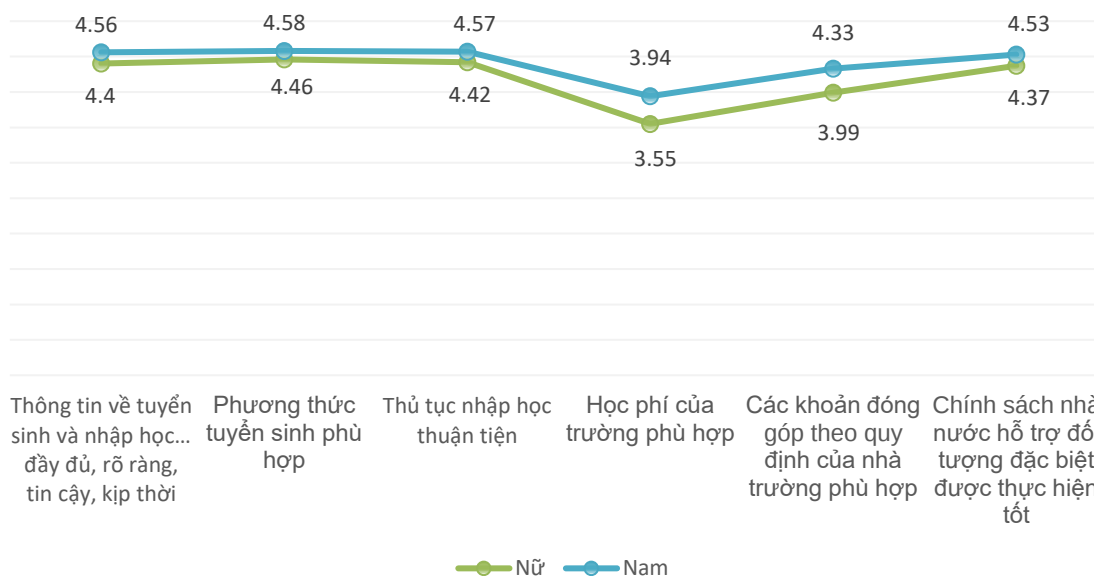
TT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm HLCH
1	Học phí của trường phù hợp	3.8
2	Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp	4.21
3	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (học sinh khuyết tật, con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số...) được thực hiện tốt	4.47
4	Cung cấp các thông tin về tuyển sinh và nhập học... đầy đủ, rõ ràng, tin cậy, kịp thời	4.5
5	Thủ tục nhập học thuận tiện	4.51
6	Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp	4.54
Điểm hài lòng lĩnh vực		4.34

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

Biểu đồ 2.5 dưới đây thể hiện điểm hài lòng của sinh viên theo giới tính đối với lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục. Điểm hài lòng của sinh viên nam đạt 4,42 điểm, cao hơn sinh viên nữ (4,20 điểm).

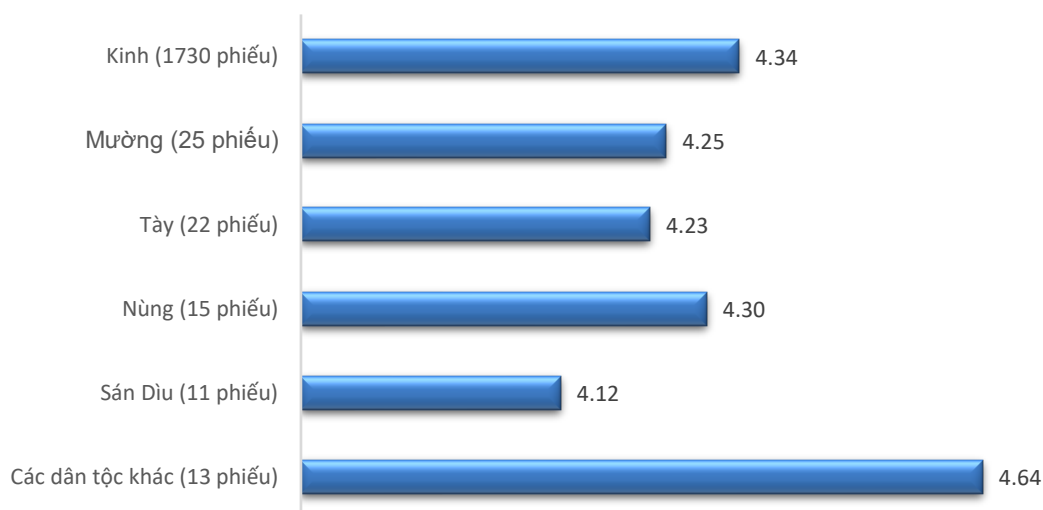
Các tiêu chí về cung cấp thông tin tuyển sinh, phương thức tuyển sinh và thủ tục nhập học đều đạt điểm hài lòng cao ở cả hai nhóm giới tính. Tiêu chí "Học phí của trường phù hợp" có điểm hài lòng thấp nhất, đạt 3,94 điểm đối với sinh viên nam và 3,55 điểm đối với sinh viên nữ. Các tiêu chí còn lại đều đạt trên 4,0 điểm.

Biểu đồ 2.5: Điểm hài lòng theo giới đối với lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục



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

Biểu đồ 2.6: Điểm hài lòng theo dân tộc đối với lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục



Biểu đồ 2.6 thể hiện điểm hài lòng theo dân tộc đối với lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục. Sinh viên dân tộc Kinh có điểm hài lòng đạt 4,34 điểm. Điểm hài lòng của các nhóm dân tộc còn lại dao động từ 4,12 đến 4,30 điểm và không có sự chênh lệch đáng kể. Nhóm "Các dân tộc khác" đạt 4,64 điểm; đây là kết quả tổng hợp của các dân tộc có quy mô mẫu nhỏ.

2.2.1.2. Cơ sở vật chất (CSVC)

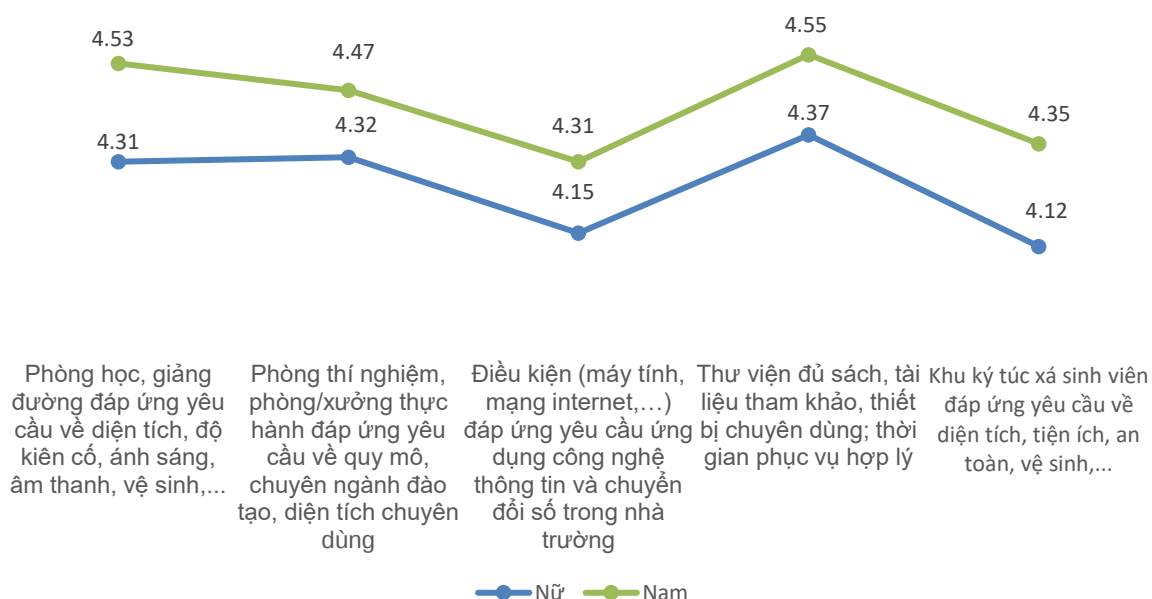
Bảng 2.2.1.2 thể hiện mức độ hài lòng của người học đối với lĩnh vực Cơ sở vật chất, với điểm hài lòng chung đạt 4,38 điểm. Các tiêu chí về thư viện, phòng học, giảng đường và phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành được người học đánh giá cao, đều đạt từ 4,42 điểm trở lên. Trong khi đó, các tiêu chí về điều kiện ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số và khu ký túc xá có điểm hài lòng thấp hơn, lần lượt đạt 4,25 điểm và 4,27 điểm.

Bảng 2.2.1.2: Điểm hài lòng lĩnh vực cơ sở vật chất

TT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm HLCH
1	Điều kiện (máy tính, mạng Internet, ...) đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong nhà trường	4.25
2	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh, ...	4.27
3	Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng	4.42
4	Phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh, ...	4.45
5	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng; thời gian phục vụ hợp lý	4.49
Điểm hài lòng lĩnh vực		4.38

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

Biểu đồ 2.7: Điểm hài lòng theo giới tính đối với lĩnh vực CSVC

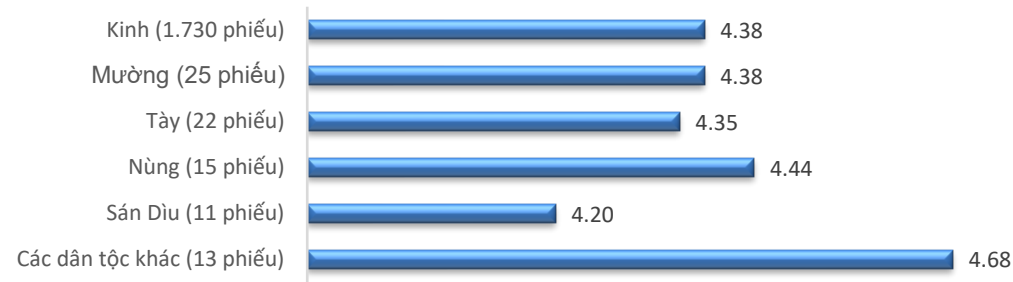


Biểu đồ 2.7 thể hiện điểm hài lòng theo giới tính đối với lĩnh vực Cơ sở vật chất. Điểm hài lòng chung của lĩnh vực đạt 4,44 điểm đối với sinh viên nam và 4,25 điểm đối với sinh viên nữ. Sinh viên nam có mức độ hài lòng cao hơn sinh viên nữ ở tất cả các tiêu chí. Đối với cả hai nhóm giới tính, tiêu chí "Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng; thời gian phục vụ hợp lý" được đánh giá cao nhất, đạt 4,55 điểm đối với sinh viên nam và 4,37 điểm đối với sinh viên nữ. Tiêu chí về điều kiện ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số có điểm hài lòng thấp nhất, đạt 4,31 điểm đối với sinh viên nam và 4,15 điểm đối với sinh viên nữ.

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

Biểu đồ 2.8 thể hiện điểm hài lòng theo dân tộc đối với lĩnh vực Cơ sở vật chất. Điểm hài lòng của sinh viên dân tộc Kinh đạt 4,38 điểm. Đối với các nhóm dân tộc còn lại, điểm hài lòng dao động từ 4,20 đến 4,44 điểm, phản ánh mức độ hài lòng tương đối đồng đều giữa các nhóm. Nhóm "Các dân tộc khác" đạt 4,68 điểm; đây là nhóm tổng hợp các dân tộc có số lượng phiếu khảo sát ít.

Biểu đồ 2.8: Điểm hài lòng theo dân tộc đối với lĩnh vực CSVC



2.2.1.3. Môi trường đào tạo

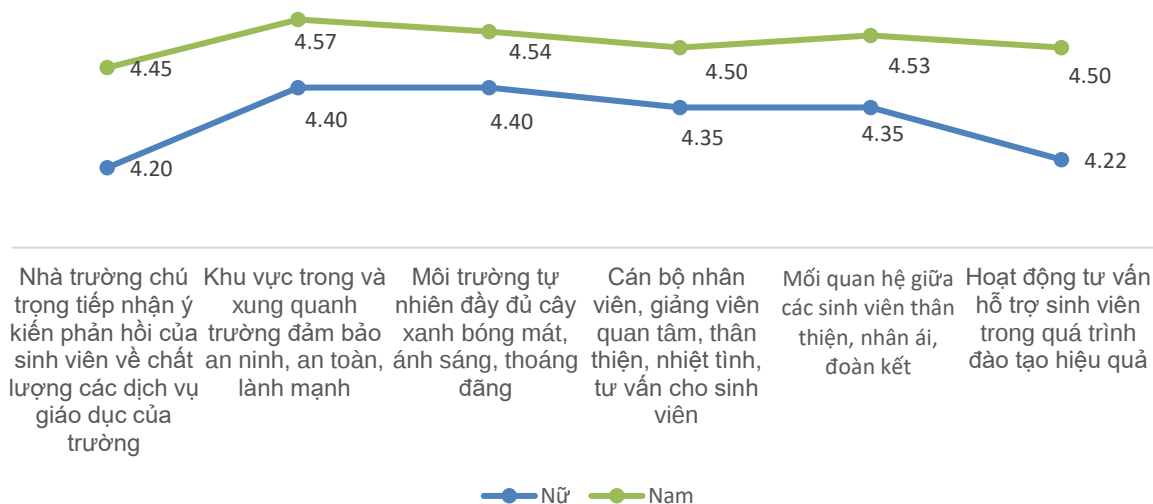
Bảng 2.2.1.3: Điểm hài lòng lĩnh vực môi trường đào tạo

STT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm HLCH
1	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	4.36
2	Hoạt động tư vấn hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo hiệu quả	4.4
3	Cán bộ nhân viên, giảng viên quan tâm, thân thiện, nhiệt tình, tư vấn cho sinh viên	4.45
4	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết	4.46
5	Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.49
6	Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh	4.51
Điểm hài lòng lĩnh vực		4.45

Bảng 2.2.1.3 thể hiện mức độ hài lòng của người học đối với lĩnh vực Môi trường đào tạo, với điểm hài lòng chung đạt 4,45 điểm. Hầu hết các tiêu chí trong lĩnh vực đều được người học đánh giá cao, đạt từ 4,40 điểm trở lên; trong đó, tiêu chí về khu vực trong và xung quanh trường bảo đảm an ninh, an toàn, lành mạnh đạt điểm cao nhất (4,51 điểm). Tiêu chí về tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên đối với chất lượng các dịch vụ giáo dục có điểm hài lòng thấp nhất, đạt 4,36 điểm.

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

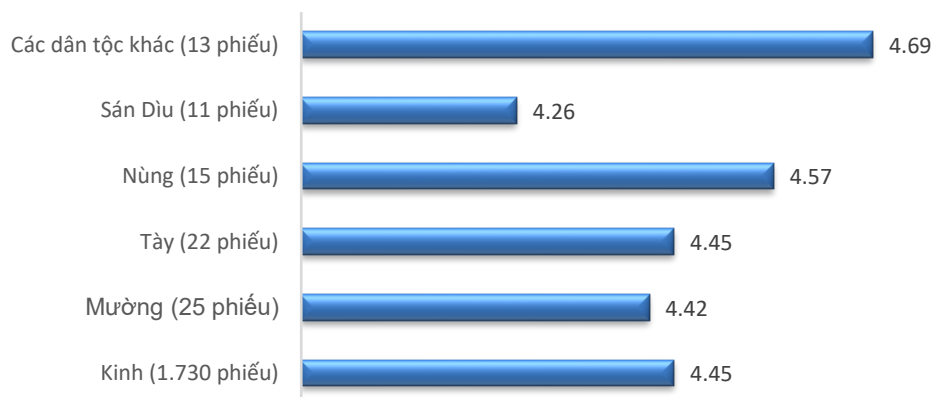
Biểu đồ 2.9: Điểm hài lòng theo giới tính đối với lĩnh vực môi trường đào tạo



Biểu đồ 2.9 thể hiện điểm hài lòng theo giới tính đối với lĩnh vực Môi trường đào tạo. Điểm hài lòng chung của lĩnh vực đạt 4,53 điểm đối với sinh viên nam và 4,35 điểm đối với sinh viên nữ. Sinh viên nam có mức độ hài lòng cao hơn sinh viên nữ ở tất cả các tiêu chí. Đối với cả hai nhóm giới tính, tiêu chí về khu vực trong và xung quanh trường bảo đảm an ninh, an toàn, lành mạnh được đánh giá cao nhất, trong khi tiêu chí về tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên và hoạt động tư vấn, hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo có điểm hài lòng thấp hơn các tiêu chí còn lại.

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

Biểu đồ 2.10: Điểm hài lòng theo dân tộc đối với lĩnh vực môi trường đào tạo



Kết quả khảo sát cho thấy điểm hài lòng đối với lĩnh vực Môi trường đào tạo đạt từ 4,26 đến 4,57 điểm ở các nhóm dân tộc được phân tích. Trong đó, sinh viên dân tộc Nùng có mức đánh giá cao nhất (4,57 điểm), tiếp đến là sinh viên dân tộc Kinh và Tày cùng đạt 4,45 điểm. Nhóm các dân tộc khác đạt 4,69 điểm.

2.2.1.4. Hoạt động đào tạo

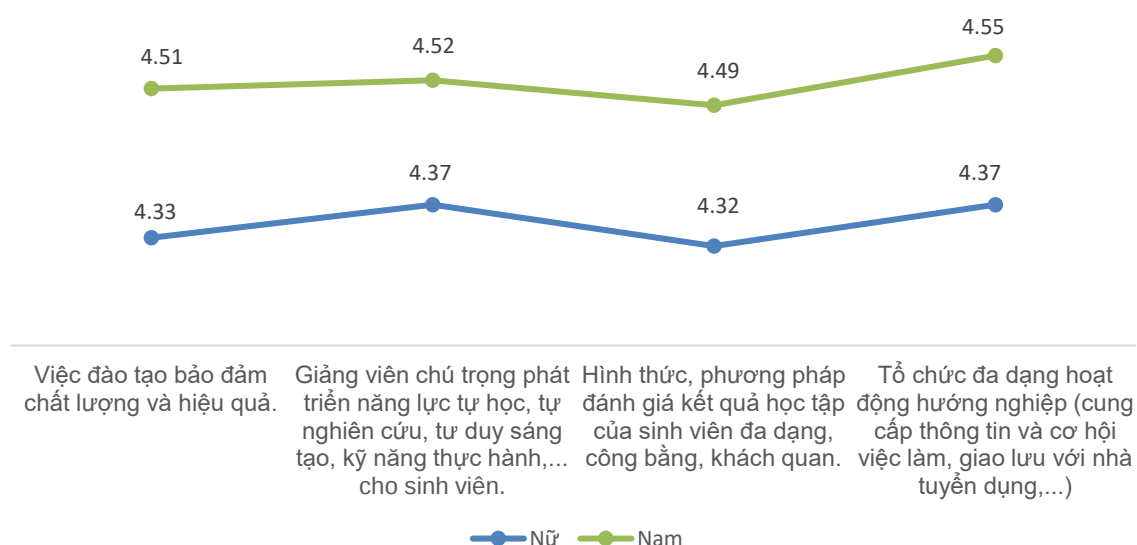
Bảng 2.2.1.4: Điểm hài lòng lĩnh vực hoạt động đào tạo

TT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm HLCH
1	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, công bằng, khách quan.	4.43
2	Việc đào tạo bảo đảm chất lượng và hiệu quả.	4.44
3	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực hành, ... cho sinh viên.	4.47
4	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin và cơ hội việc làm, giao lưu với nhà tuyển dụng, ...)	4.49
Điểm hài lòng lĩnh vực		4.46

Bảng 2.2.1.4 thể hiện mức độ hài lòng của người học đối với lĩnh vực Hoạt động đào tạo, với điểm hài lòng chung đạt 4,46 điểm. Các tiêu chí trong lĩnh vực đều được người học đánh giá cao và khá đồng đều, dao động từ 4,43 đến 4,49 điểm. Trong đó, tiêu chí về tổ chức đa dạng các hoạt động hướng nghiệp đạt điểm cao nhất (4,49 điểm), trong khi tiêu chí về hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đạt 4,43 điểm.

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

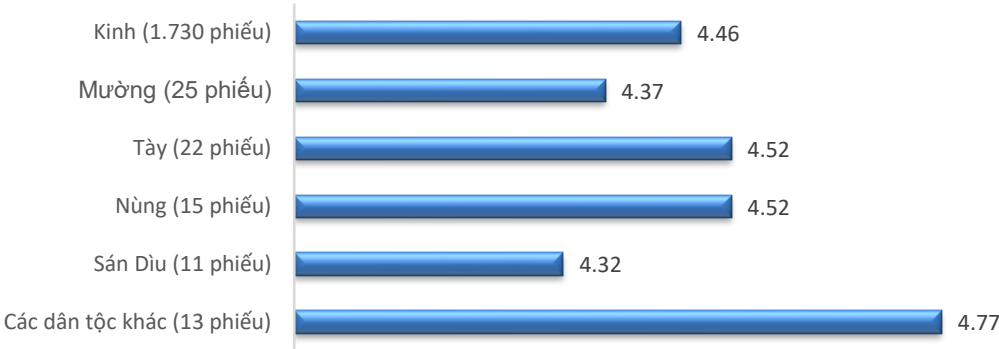
Biểu đồ 2.11: Điểm hài lòng theo giới tính đối với lĩnh vực hoạt động đào tạo



Biểu đồ 2.11 thể hiện điểm hài lòng theo giới tính đối với lĩnh vực Hoạt động đào tạo. Điểm hài lòng chung của lĩnh vực đạt 4,52 điểm đối với sinh viên nam và 4,35 điểm đối với sinh viên nữ. Sinh viên nam có mức độ hài lòng cao hơn sinh viên nữ ở tất cả các tiêu chí. Đối với cả hai nhóm giới tính, tiêu chí về tổ chức đa dạng các hoạt động hướng nghiệp được đánh giá cao nhất, trong khi tiêu chí về hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên có điểm hài lòng thấp hơn các tiêu chí còn lại.

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

Biểu đồ 2.12: Điểm hài lòng theo dân tộc đối với hoạt động giáo dục



Ở lĩnh vực Hoạt động đào tạo, sinh viên dân tộc Nùng và Tày cùng đạt mức hài lòng cao nhất trong các nhóm được phân tích (4,52 điểm), tiếp đến là sinh viên dân tộc Kinh (4,46 điểm). Sinh viên dân tộc Sán Dìu đạt 4,32 điểm. Nhóm các dân tộc khác đạt 4,77 điểm.

2.2.1.5. Kết quả đào tạo

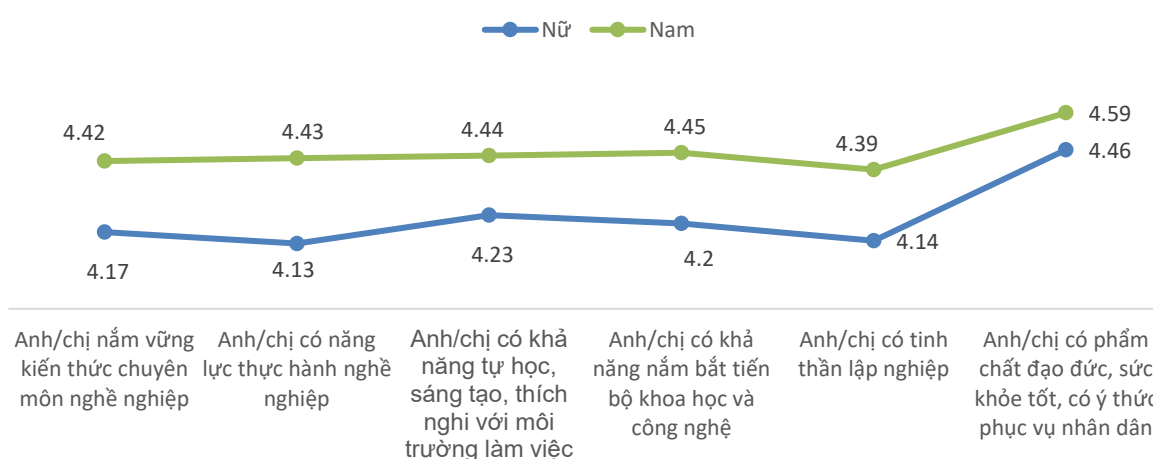
Bảng 2.2.1.5: Điểm hài lòng lĩnh vực kết quả đào tạo

TT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm HLCH
1	Anh/Chị có tinh thần lập nghiệp	4.31
2	Anh/Chị có năng lực thực hành nghề nghiệp	4.32
3	Anh/Chị nắm vững kiến thức chuyên môn nghề nghiệp	4.33
4	Anh/Chị có khả năng tự học, sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc	4.36
5	Anh/Chị có khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ	4.36
6	Anh/Chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân	4.54
Điểm hài lòng lĩnh vực		4.37

Bảng 2.2.1.5 thể hiện mức độ hài lòng của người học đối với lĩnh vực Kết quả đào tạo, với điểm hài lòng chung đạt 4,37 điểm. Các tiêu chí trong lĩnh vực được người học đánh giá cao, dao động từ 4,31 đến 4,54 điểm. Trong đó, tiêu chí về phẩm chất đạo đức, sức khỏe và ý thức phục vụ nhân dân đạt điểm cao nhất (4,54 điểm). Các tiêu chí còn lại đều đạt trên 4,30 điểm.

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

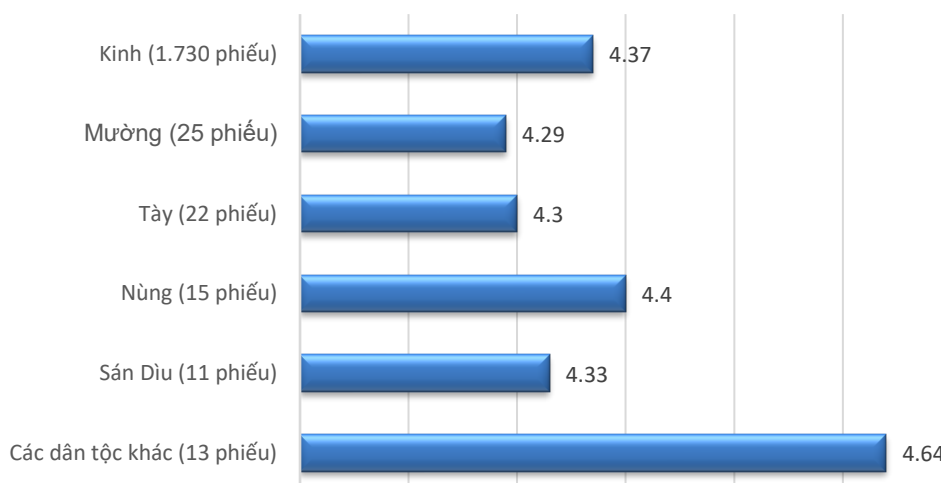
Biểu đồ 2.13: Điểm hài lòng theo giới tính đối với lĩnh vực kết quả đào tạo



Biểu đồ 2.13 thể hiện điểm hài lòng theo giới tính đối với lĩnh vực Kết quả đào tạo. Điểm hài lòng chung của lĩnh vực đạt 4,48 điểm đối với sinh viên nam và 4,26 điểm đối với sinh viên nữ. Sinh viên nam có mức độ hài lòng cao hơn sinh viên nữ ở tất cả các tiêu chí. Đối với cả hai nhóm giới tính, tiêu chí về phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt và ý thức phục vụ nhân dân được đánh giá cao nhất, đạt 4,59 điểm ở sinh viên nam và 4,46 điểm ở sinh viên nữ.

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

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

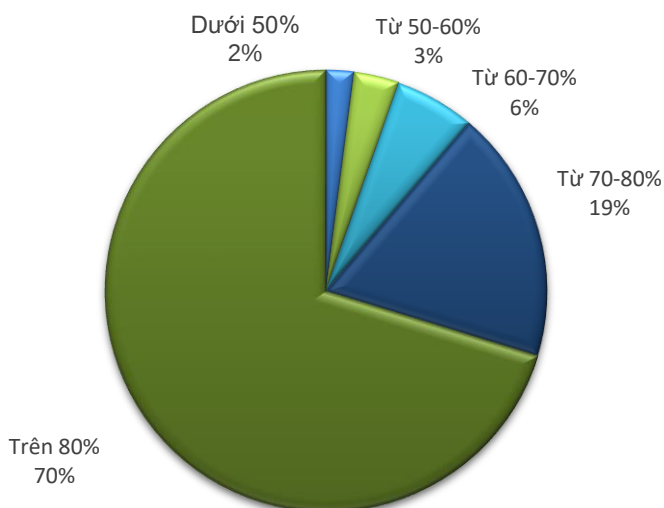


Đối với lĩnh vực Hoạt động đào tạo, điểm hài lòng của sinh viên dân tộc Kinh đạt 4,46 điểm. Các nhóm dân tộc Mường, Tày, Nùng và Sán Dìu có điểm hài lòng từ 4,32 đến 4,52 điểm. Nhóm "Các dân tộc khác" đạt 4,77 điểm.

2.2.1.6. Tỷ lệ đáp ứng sự 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, ĐHCNHN tiến hành thống kê câu trả lời của người học về mức độ đáp ứng mong đợi. Kết quả khảo sát cho thấy mức độ đáp ứng sự mong đợi của người học trước khi nhập học ở mức tích cực. Giá trị trung bình đạt 81,30%, trong đó 69,11% người học đánh giá Nhà trường đáp ứng từ 80% trở lên so với kỳ vọng ban đầu. Đặc biệt, 48,29% người học cho rằng mức độ đáp ứng vượt trên 80%, trong khi chỉ 1,98% đánh giá dưới 50%. Điều này cho thấy phần lớn người học có đánh giá tích cực về khả năng đáp ứng kỳ vọng của Nhà trường đối với quá trình học tập và trải nghiệm giáo dục.

Biểu đồ 2.15: Tỷ lệ đáp ứng mong đợi của người học trước khi đi học



2.2.1.7. Tỷ lệ hài lòng chung

Tỷ lệ hài lòng chung được xác định trên cơ sở tỷ lệ người học lựa chọn mức "Hài lòng" và "Rất hài lòng" đối với các tiêu chí khảo sát. Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của người học tại ĐHCNHN đạt 85,97%.

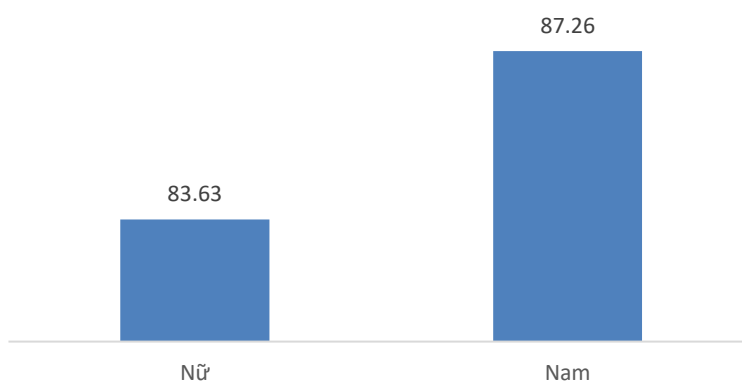
Các tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao tập trung ở hoạt động tuyển sinh, nhập học, bảo đảm an ninh, an toàn trong khuôn viên trường và kết quả đào tạo. Trong đó, tiêu chí "Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp" và "Thủ tục nhập học thuận tiện" có tỷ lệ hài lòng cao nhất (đều đạt 91,6%), tiếp theo là tiêu chí "Anh/Chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân" (91,1%), "Khu vực trong và xung quanh trường bảo đảm an ninh, an toàn, lành mạnh" (90,7%) và "Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, rõ ràng, tin cậy, kịp thời" (90,5%).

Một số tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp hơn mặt bằng chung gồm mức độ phù hợp của học phí (60,1%), các khoản đóng góp theo quy định của Nhà trường (78,5%), điều kiện hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ chuyển đổi số (80,4%), điều kiện ký túc xá (79,9%) và tinh thần lập nghiệp (81,9%). Kết quả này là cơ sở để Nhà trường tiếp tục rà soát, hoàn thiện các hoạt động đào tạo và dịch vụ hỗ trợ người học.

a. Tỷ lệ hài lòng chung theo giới tính

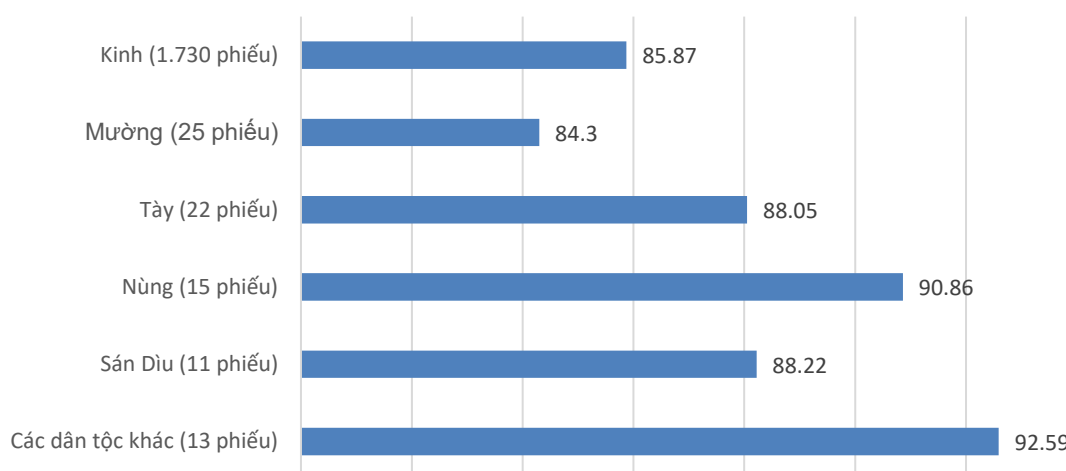
Biểu đồ 2.16 thể hiện tỷ lệ hài lòng chung theo giới tính. Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ hài lòng chung của sinh viên nam đạt 87,26%, cao hơn so với sinh viên nữ (83,63%). Cả hai nhóm giới tính đều có tỷ lệ hài lòng trên 80%, phản ánh sự đánh giá tích cực của người học đối với chất lượng dịch vụ giáo dục của Nhà trường.

Biểu đồ 2.16: Tỷ lệ hài lòng chung theo giới tính



b. Tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc

Biểu đồ 2.17: Tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc

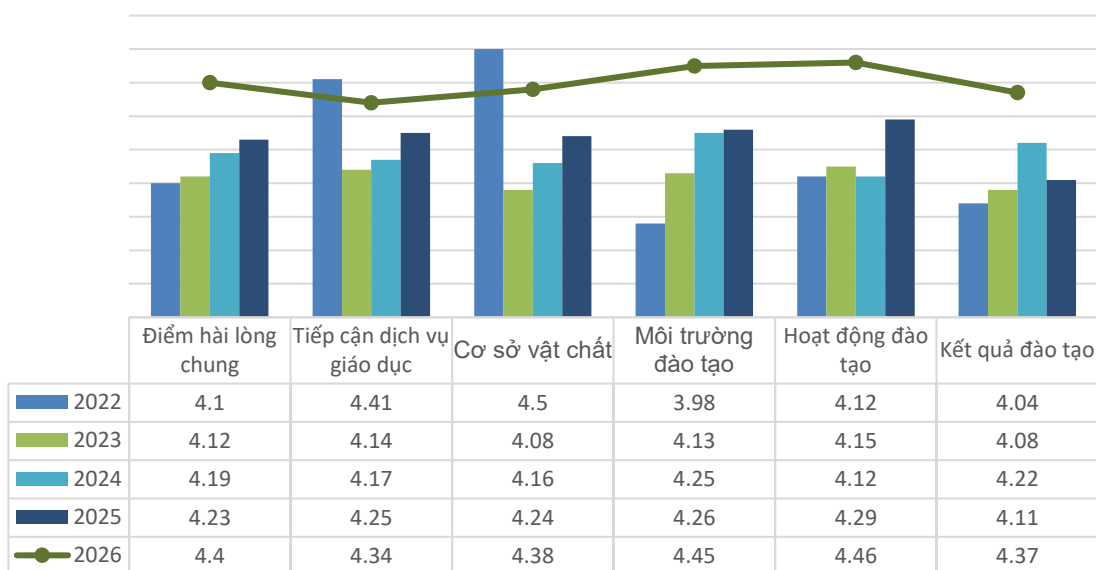


Biểu đồ 2.17 thể hiện tỷ lệ hài lòng chung theo dân tộc. Tỷ lệ hài lòng của sinh viên dân tộc Kinh đạt 85,87%. Đối với các nhóm dân tộc còn lại, tỷ lệ hài lòng dao động từ 84,30% đến 90,86%; trong đó sinh viên dân tộc Nùng có tỷ lệ hài lòng cao nhất (90,86%). Nhóm "Các dân tộc khác" đạt tỷ lệ hài lòng 92,59%.

2.2.2. So sánh kết quả các năm

Kết quả khảo sát giai đoạn 2022–2026 cho thấy mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công tại ĐHCNHN có xu hướng cải thiện. Điểm hài lòng chung tăng từ 4,10 điểm năm 2022 lên 4,40 điểm năm 2026, tăng 0,30 điểm. Sau giai đoạn biến động trong các năm 2022–2024, các lĩnh vực khảo sát đều ghi nhận xu hướng tăng trong hai năm gần đây, đặc biệt năm 2026 đạt mức cao nhất trong giai đoạn đối sánh.

Biểu đồ 2.18: Kết quả khảo sát hài lòng người học qua các năm



Trong 05 lĩnh vực khảo sát, Môi trường đào tạo có mức cải thiện lớn nhất, tăng từ 3,98 điểm năm 2022 lên 4,45 điểm năm 2026 (tăng 0,47 điểm). Hoạt động đào tạo tăng từ 4,12 điểm lên 4,46 điểm (tăng 0,34 điểm) và tiếp tục là lĩnh vực được người học đánh giá cao nhất trong năm 2026. Kết quả đào tạo cũng có sự cải thiện rõ rệt, tăng từ 4,04 điểm lên 4,37 điểm (tăng 0,33 điểm), phản ánh xu hướng đánh giá tích cực hơn của người học đối với kết quả đạt được sau quá trình học tập.

Lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục và Cơ sở vật chất duy trì mức đánh giá tích cực trong toàn giai đoạn. Mặc dù có biến động giữa các năm, đến năm 2026 hai lĩnh vực này đều đạt mức điểm cao hơn năm 2025, lần lượt là 4,34 điểm và 4,38 điểm.

Nhìn chung, kết quả đối sánh cho thấy mức độ hài lòng của người học đối với các lĩnh vực khảo sát được duy trì ở mức cao và có xu hướng cải thiện qua các năm. Đây là cơ sở để khẳng định hiệu quả của các hoạt động cải tiến chất lượng đã được Nhà trường triển khai, đồng thời tiếp tục định hướng các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo và dịch vụ giáo dục trong thời gian tới.

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 đối với dịch vụ giáo dục công tại ĐHCNHN là hoạt động được thực hiện thường niên. Năm 2026, ĐHCNHN thực hiện khảo sát đối với 1.816 người học đang theo học tại 05 trường trực thuộc. Đối tượng khảo sát đa dạng về giới tính, dân tộc và năm học. Trong đó, sinh viên nam chiếm 64,7%, sinh viên nữ chiếm 35,3%; phần lớn người tham gia khảo sát thuộc nhóm tuổi 19–22. Về dân tộc, sinh viên dân tộc Kinh chiếm 95,3%, sinh viên thuộc các dân tộc thiểu số chiếm 4,7%, gồm 11 dân tộc khác nhau. Mẫu khảo sát được phân bổ tương đối đồng đều giữa các trường đào tạo, với số lượng từ 353 đến 372 phiếu/trường, góp phần bảo đảm tính đại diện của kết quả khảo sát đối với các đơn vị đào tạo.

Kết quả khảo sát cho thấy người học đánh giá tích cực đối với chất lượng dịch vụ giáo dục của ĐHCNHN. Điểm hài lòng chung đạt 4,40/5,00 điểm; tỷ lệ người học hài lòng và rất hài lòng đạt 85,97%, phản ánh mức độ hài lòng cao của người học. Kết quả phân tích theo nhóm đối tượng cho thấy mức độ hài lòng của người học có sự tương đồng giữa các nhóm dân tộc. Kết quả khảo sát cũng cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên nữ thấp hơn sinh viên nam ở tất cả các lĩnh vực khảo sát. Mặc dù mức chênh lệch không lớn, Nhà trường sẽ tiếp tục quan tâm, tìm hiểu nguyên nhân và có giải pháp phù hợp nhằm nâng cao sự hài lòng của người học giữa các nhóm đối tượng.

Trong 05 lĩnh vực được khảo sát, Hoạt động đào tạo được người học đánh giá cao nhất (4,46 điểm), tiếp theo là Môi trường đào tạo (4,45 điểm), Cơ sở vật chất (4,38 điểm), Kết quả đào tạo (4,37 điểm) và Tiếp cận dịch vụ giáo dục (4,34 điểm). So với năm 2025, điểm hài lòng chung tăng từ 4,23 điểm lên 4,40 điểm; cả 05 lĩnh vực khảo sát đều ghi nhận mức tăng về điểm hài lòng, cho thấy xu hướng cải thiện tích cực trong chất lượng dịch vụ giáo dục của Nhà trường.

Nhiều tiêu chí được người học đánh giá ở mức rất cao, nổi bật như phương thức tuyển sinh phù hợp, thủ tục nhập học thuận tiện, thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, rõ ràng, khu vực trong và xung quanh trường bảo đảm an ninh, an toàn, cùng với phẩm chất đạo đức, sức khỏe và ý thức phục vụ cộng đồng của người học; các tiêu chí này đều đạt từ 4,50 điểm trở lên.

Bên cạnh những kết quả đạt được, một số nội dung như mức độ phù hợp của học phí, các khoản đóng góp theo quy định, điều kiện hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ chuyển đổi số, điều kiện ký túc xá và hoạt động hỗ trợ khởi nghiệp có điểm hài lòng thấp hơn mặt bằng chung. Nhà trường sẽ tiếp tục rà soát, hoàn thiện các nội dung này nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học.

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 việc rà soát, cải tiến liên tục đối với 05 lĩnh vực khảo sát. Ưu tiên xây dựng kế hoạch cải tiến đối với các nội dung có mức độ hài lòng thấp hơn mặt bằng chung, đặc biệt là mức độ phù hợp của học phí, điều kiện hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ chuyển đổi số, điều kiện ký túc xá và hoạt động hỗ trợ khởi nghiệp. Đồng thời tiếp tục phát huy các nội dung được người học đánh giá cao như công tác tuyển sinh, môi trường đào tạo và hoạt động đào tạo.

Nhà trường sẽ xây dựng kế hoạch cải tiến ngắn hạn và dài hạn trên cơ sở kết quả khảo sát; tiếp tục đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin, khu ký túc xá và các điều kiện phục vụ học tập. Đồng thời tăng cường đối thoại với người học, đặc biệt quan tâm đến các nhóm có mức độ hài lòng thấp hơn, nhằm kịp thời ghi nhận nhu cầu và triển khai các giải pháp cải tiến phù hợp.

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 để ĐHCNHN tiếp tục triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng, nâng cao chất lượng đào tạo và chất lượng cung ứng dịch vụ giáo dục công, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người học và các bên liên quan. 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 ĐHCNHN.

KT. GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC


**ĐẠI HỌC
CÔNG NGHIỆP
HÀ NỘI**
Nguyễn Văn Thiện

Phụ lục I
BẢNG BIỂU TỔNG HỢP KẾT QUẢ SỐ LIỆU ĐIỀU TRA
(Kèm theo Công văn số: /ĐHCN-ĐBCL, ngày tháng 7 năm 2026
của Đại học Công nghiệp Hà Nội)

TT	Tiêu chí	Điểm TB	Tỷ lệ Hải lòng
Tiếp cận dịch vụ giáo dục		4.34	83.57%
1	Học phí của trường phù hợp	3.80	60.1%
2	Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp	4.21	78.5%
3	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	4.47	89.1%
4	Cung cấp các thông tin về tuyển sinh và nhập học... đầy đủ, rõ ràng, tin cậy, kịp thời	4.50	90.5%
5	Thủ tục nhập học thuận tiện	4.51	91.6%
6	Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp	4.54	91.6%
Cơ sở vật chất		4.38	85.20%
7	Điều kiện (máy tính, mạng Internet, ...) đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong nhà trường	4.25	80.4%
8	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh, ...	4.27	79.9%
9	Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng	4.42	87.5%
10	Phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh, ...	4.45	88.4%
11	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng; thời gian phục vụ hợp lý	4.49	89.8%
Môi trường đào tạo		4.45	87.72%
12	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	4.36	84.5%
13	Hoạt động tư vấn hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo hiệu quả	4.40	86.1%
14	Cán bộ nhân viên, giảng viên quan tâm, thân thiện, nhiệt tình, tư vấn cho sinh viên	4.45	87.9%

TT	Tiêu chí	Điểm TB	Tỷ lệ Hải lòng
15	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết	4.46	88.4%
16	Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.49	88.7%
17	Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh	4.51	90.7%
Hoạt động đào tạo		4.46	88.45%
18	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, công bằng, khách quan.	4.43	87.3%
19	Việc đào tạo bảo đảm chất lượng và hiệu quả.	4.44	88.7%
20	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực hành, ... cho sinh viên.	4.47	88.8%
21	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin và cơ hội việc làm, giao lưu với nhà tuyển dụng, ...)	4.49	89.0%
Kết quả đào tạo		4.37	85.62%
22	Anh/Chị có tinh thần lập nghiệp	4.31	81.9%
23	Anh/Chị có năng lực thực hành nghề nghiệp	4.32	84.5%
24	Anh/Chị nắm vững kiến thức chuyên môn nghề nghiệp	4.33	85.0%
25	Anh/Chị có khả năng tự học, sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc	4.36	85.6%
26	Anh/Chị có khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ	4.36	85.6%
27	Anh/Chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân	4.54	91.1%
Điểm hải lòng chung		4.4	85.97%