

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



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

NĂM 2023

Mục lục

CHƯƠNG 1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG NĂM 2023	1
1.1. Mục tiêu	1
1.2. Nội dung	1
1.3. Mẫu khảo sát	2
1.4. Phương pháp thực hiện	3
1.5. Xử lý kết quả đánh giá	3
1.5.1. Phân tích theo Chỉ số hài lòng tỷ lệ phần trăm (Tỉ lệ hài lòng):	3
1.5.2. Phân tích Chỉ số hài lòng theo Thang đo mức độ hài lòng của người dân (Thang đo Likert)	4
1.6. Tổ chức triển khai	4
CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐHCNHN.....	5
2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát	5
2.1.1. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính	5
2.1.2. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo đơn vị đào tạo	5
2.1.3. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo năm học	6
2.1.4. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo dân tộc	6
2.1.5. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo hệ đào tạo	7
2.2.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục	9
2.2.2. Cơ sở vật chất (CSVC) - trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo	13
2.2.3. Môi trường giáo dục	16
2.2.4. Hoạt động giáo dục	20
2.2.5. Hoạt động cộng đồng	24
2.2.6. Kết quả giáo dục	26
2.2.7. Tỉ lệ đáp ứng sự mong đợi của người học trước khi đi học	29
2.2.8. Tỉ lệ % anh/chị giới thiệu nhà trường với gia đình và bạn bè	30
2.3. Đánh giá chung mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục	31
2.3.1. Chỉ số hài lòng chung	31
2.3.2. Tỉ lệ hài lòng chung	33
2.3.3. Chỉ số hài lòng từng tiêu chí theo đơn vị đào tạo	36
2.3.4. Đề xuất nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục của người học	48
a. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng tiếp cận dịch vụ giáo dục và cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	48
b. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng môi trường đào tạo	48
c. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động giáo dục, hoạt động cộng đồng	48
KẾT LUẬN	50
Phụ lục 1: Phiếu khảo sát mức độ hài lòng người học năm 2023	51
Phụ lục 2: Bảng điểm hài lòng và tỉ lệ hài lòng cao toàn trường	55
Phụ lục 3: Bảng chỉ số hài lòng Khoa CN May và TKTT; Khoa Công nghệ Hóa ; Khoa Kế toán kiểm toán; Khoa Quản lý kinh doanh và Trường Ngoại ngữ - Du lịch	58
Phụ lục 4: Bảng chỉ số hài lòng các Trường Cơ khí – Oto; Khoa Công nghệ thông tin; Khoa Điện; Khoa Điện tử; Trung tâm Việt Nhật	61

CHƯƠNG 1.

TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG NĂM 2023

1.1. Mục tiêu

Căn cứ Kế hoạch số 562/KH-ĐHCN ngày 22 tháng 11 năm 2023 do Hiệu trưởng Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội (ĐHCNHN) phê duyệt về “Kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ công 2023”.

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 ĐHCNHN thông qua tìm hiểu cảm nhận của người học 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 8 phần chính, bao gồm:

- A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục
- 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. Kết quả giáo dục;
- 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 9 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 được tính điểm từ 1 đến 5 tương ứng với 5 bậc, từ thấp nhất đến cao nhất, gồm: Rất không hài lòng, Không hài lòng, Bình thường, Hài lòng và Rất hài lòng.

Phần G - đánh giá chung: Thăm dò về khả năng giới thiệu trường với gia đình và bạn bè của người học; đồng thời đánh giá 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 Người học là sinh viên và Học viên sau Đại học đang theo học tại Trường ĐHCNHN.

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 25.054 quan sát. Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha. Hệ số chung cho bộ công cụ là 0,987 (lớn hơn 0.9), chứng tỏ thang đo lường rất tốt. Trong đó, lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục là 0,957; CSVC – trang thiết bị dạy học là 0,973; Môi trường giáo dục là 0,979; Hoạt động giáo dục là 0,924; Hoạt động cộng đồng là 0,962 và Kết quả giáo dục là 0,980. Như vậy, thang đo với 37 câu hỏi này, mức độ nhất quán bên trong của các biến trong thang đo lớn, hoàn toàn đảm bảo tính giá trị và độ tin cậy để có thể áp dụng đánh giá sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục tại trường ĐHCNHN.

1.4. Phương pháp thực hiện

Khảo sát lấy ý kiến của người học đang học tập tại 11 Trường trực thuộc, Khoa và Trung tâm đào tạo tại Trường ĐHCNHN. Hoạt động lấy ý kiến được thực hiện trực tuyến thông qua cổng người học <http://sv.dhcnhn.vn> và ứng dụng trên thiết bị di động MyHau 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; Sửa đổi, cập nhật, bổ sung theo Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/7/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành về việc phê duyệt “Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công, giai đoạn 2023-2030”.

1.5. Xử lý kết quả đánh giá

Dữ liệu được xử lý, tổng hợp, phân tích và xây dựng báo cáo dựa theo Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/7/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành về việc phê duyệt “Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công, giai đoạn 2023-2030”. Dữ liệu được thu thập và xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel và phần mềm SPSS. Kết quả khảo sát được phân tích đối sánh giữa các năm, đối sánh nội bộ giữa các đơn vị hoặc giữa các nhóm đối tượng dưới dạng biểu đồ. 2 chỉ số chính được sử dụng để phân tích trong báo cáo là “Chỉ số hài lòng tỷ lệ phần trăm” (Sau đây gọi là “Tỉ lệ hài lòng”) và “Chỉ số hài lòng theo Thang đo mức độ hài lòng”, (Sau đây gọi là “Điểm hài lòng”) được phân loại như sau:

1.5.1. Phân tích theo Chỉ số hài lòng tỷ lệ phần trăm (Tỉ lệ hài lòng):

- Chỉ số hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công là tỷ lệ phần trăm số người được khảo sát có câu trả lời ở mức “hài lòng” và “rất hài lòng” cho câu hỏi khảo sát mức độ hài lòng trên tổng số mẫu được trả lời theo đúng quy trình khảo sát hợp lệ.

- Chỉ số hài lòng với từng nội dung của dịch vụ giáo dục công được xác định bằng tỷ lệ phần trăm số người có phương án trả lời “hài lòng” và “rất hài lòng” đối với câu hỏi khảo sát mức độ hài lòng của người dân với nội dung đó, trên tổng số mẫu điều tra xã hội học được trả lời theo đúng quy trình khảo sát hợp lệ.

- Phân loại tỉ lệ hài lòng (Tỉ lệ “hài lòng” và “rất hài lòng”):

Tỉ lệ hài lòng	Xếp loại mức độ hài lòng
Từ 0% - 40%	Biểu thị mức độ hài lòng thấp
Từ 40% - 60%	Biểu thị mức độ hài lòng chấp nhận được
Từ 60% - 80%	Biểu thị mức độ hài lòng tương đối tốt
Từ 80% - 100%	Biểu thị mức độ hài lòng rất tốt

1.5.2. Phân tích Chỉ số hài lòng theo Thang đo mức độ hài lòng của người dân (Thang đo Likert)

- Tính điểm hài lòng của từng chỉ số trong mỗi nhóm bằng cách cộng dồn số điểm của những người trả lời theo phương án lựa chọn chia cho tổng số người được phỏng vấn nhân với 5.

- Tính điểm hài lòng chung của từng nhóm chỉ số bằng cách gộp điểm số hài lòng của các chỉ số thành phần trong nhóm theo công thức bình quân số học đơn giản (trung bình cộng).

- Quy ước phân loại chỉ số hài lòng/điểm hài lòng

Mức điểm hài lòng	Chỉ số HL tương đương	Ý nghĩa
Từ 1.00 đến 1.80 điểm	Từ 20 đến 36%	Rất không hài lòng
Từ 1.81 đến 2.60 điểm	Từ 36.2 đến 52%	Không hài lòng
Từ 2.61 đến 3.40 điểm	Từ 52.2 đến 68%	Bình thường
Từ 3.41 đến 4.20 điểm	Từ 68.2 đến 84%	Hài lòng
Từ 4.21 đến 5.00 điểm	Từ 84.2 đến 100%	Rất hài lòng

1.6. Tổ chức triển khai

Thời gian triển khai thu thập dữ liệu: Từ 04/01/2024 đến 30/04/2024.

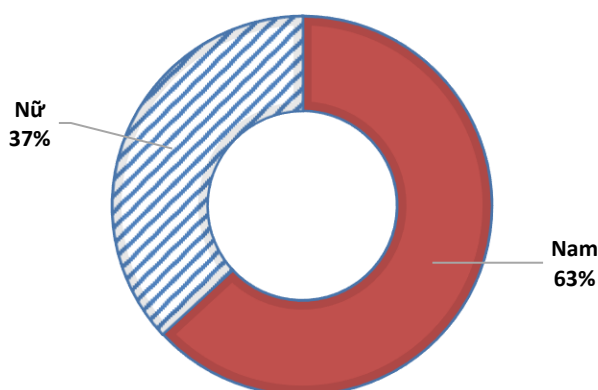
CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐHCNHN

2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Để đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục tại Trường ĐHCNHN, nhóm khảo sát sẽ tiến hành phân tích kết quả khảo sát của 25.054 người học đang theo học tại 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

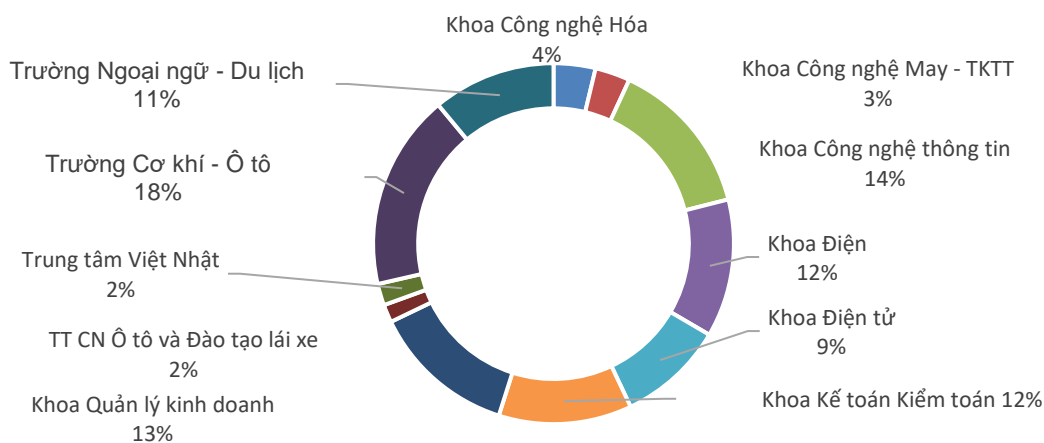
Biểu đồ 2.1 – Cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính



Biểu đồ 2.1 thể hiện cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính, trong đó 65.3% đối tượng tham gia khảo sát là nam, 34.7% còn lại là nữ.

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

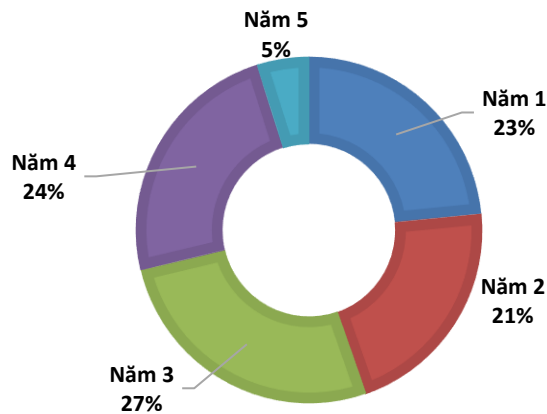
Biểu đồ 2.2: Cơ cấu tỉ lệ trả lời khảo sát toàn trường theo đơn vị đào tạo



Biểu đồ 2.2 thể hiện cơ cấu tỉ lệ trả lời theo đơn vị đào tạo. Trong số 25.054 người học tham gia khảo sát, chiếm phần lớn là người học đến từ Trường cơ khí oto (18%), Khoa CNTT (14%), Khoa Quản lý kinh doanh (13%), Khoa Kế toán kiểm toán (12%), Khoa Điện (12%), Trường Ngoại ngữ - du lịch (11%). Tỉ lệ tham gia khảo sát toàn trường đạt 51,58%.

2.1.3. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo năm học

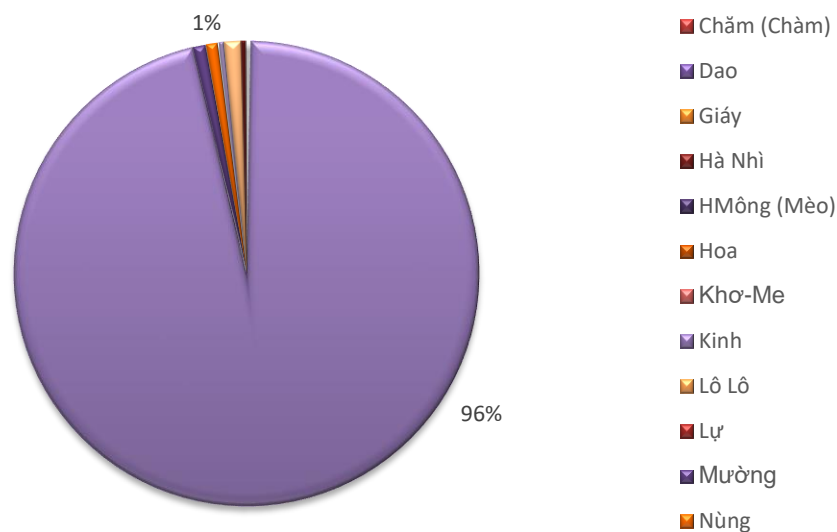
Biểu đồ 2.3: Cơ cấu tỉ lệ % tham gia khảo sát theo năm học



Cơ cấu tỉ lệ tham gia khảo sát theo năm học được thể hiện qua biểu đồ 2.4. 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 đến năm 4.

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

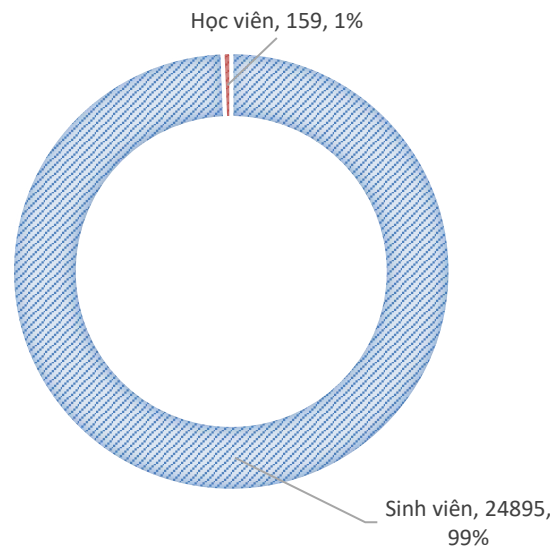


Biểu đồ 2.4 cho thấy có tổng số 25.054 người học tham gia khảo sát đến từ 17 dân tộc khác nhau trên cả nước. Trong số đó người học là dân tộc Kinh chiếm đa số, với tỉ trọng lớn là 96%. Người học là người dân tộc khác chiếm tỉ trọng thấp hơn, VD dân tộc Tày chiếm 1.2%. Các dân tộc khác có cơ cấu tỉ lệ chưa đến 1%.

2.1.5. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo hệ đào tạo và ngành đào tạo

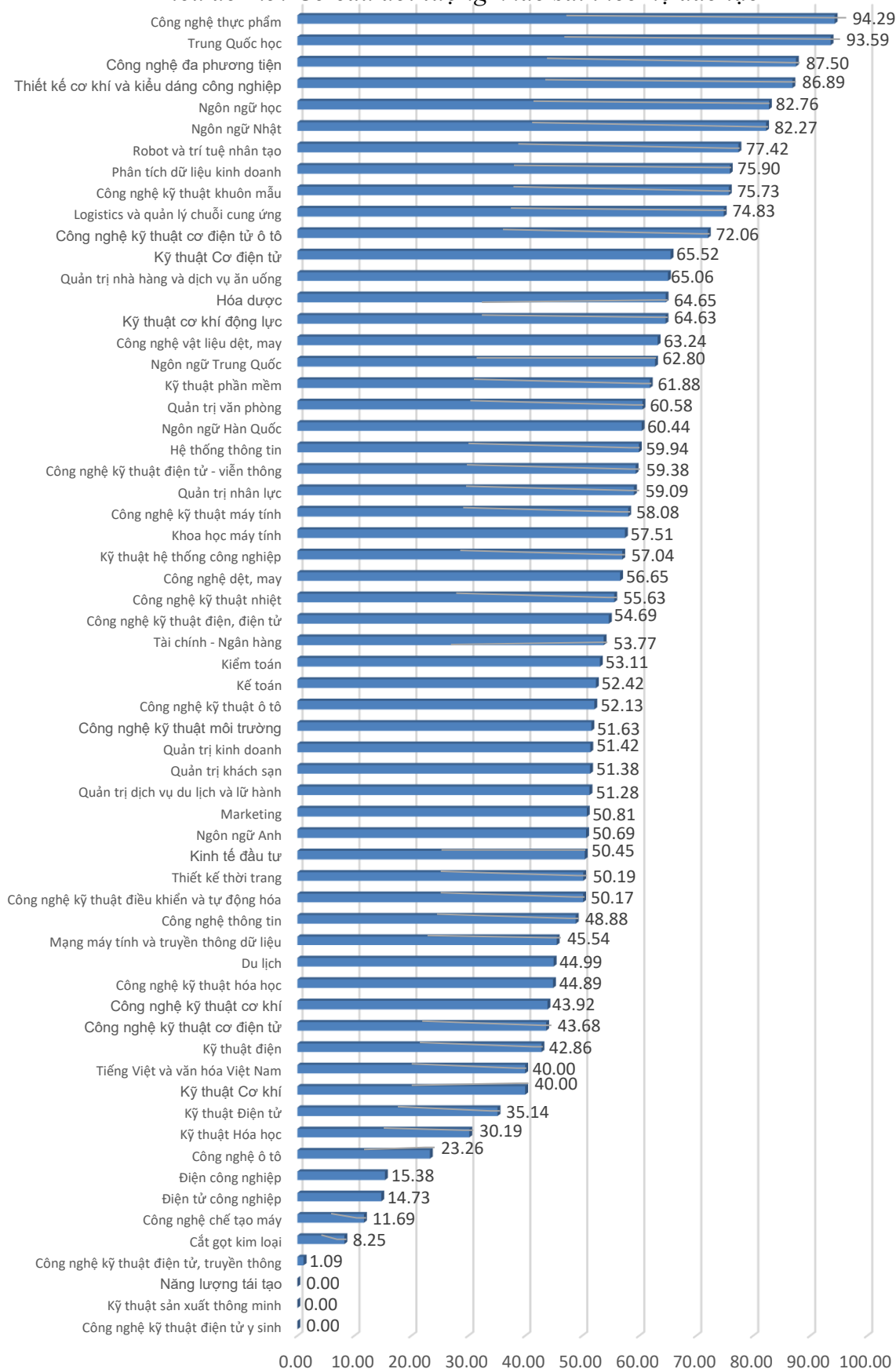
Biểu đồ 2.5.1 thể hiện cơ cấu đối tượng tham gia khảo sát theo hệ đào tạo. Theo đó, có 159 học viên sau đại học tham gia khảo sát, chiếm 1% tổng số người học tham gia khảo sát. 24895 người học là sinh viên trả lời khảo sát, chiếm 99%.

Biểu đồ 2.5: Cơ cấu đối tượng khảo sát theo hệ đào tạo



Biểu đồ 2.5.2 thể hiện cơ cấu đối tượng tham gia khảo sát theo ngành đào tạo. Theo đó, công nghệ thực phẩm và Trung quốc học là 2 ngành có tỉ lệ người học tham gia trả lời khảo sát cao (94%). Bên cạnh đó, 1 số ngành không thu hút được người học tham gia khảo sát như: Năng lượng tái tạo; Kỹ thuật sản xuất thông minh; Công nghệ kỹ thuật điện tử y sinh.

Biểu đồ 2.5: Cơ cấu đối tượng khảo sát theo hệ đào tạo



2.2. Kết quả khảo sát

Như đã trình bày trong Chương 1, để đo lường thực trạng mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục tại trường ĐHCNHN, nhóm khảo sát đã tiến hành khảo sát và phân tích sự hài lòng của người học trên 6 lĩnh vực/khía cạnh cụ thể sau:

- Cách tiếp cận dịch vụ giáo dục của trường ĐHCNHN.
- Cơ sở vật chất - trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo.
- Môi trường giáo dục tại trường ĐHCNHN.
- Hoạt động giáo dục tại trường ĐHCNHN.
- Hoạt động cộng đồng tại trường ĐHCNHN.
- Kết quả giáo dục.

Nghiên cứu này chỉ tập trung đo lường và phân tích mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục theo đơn vị đào tạo tại trường ĐHCNHN.

Để đánh giá được điểm hài lòng của người học 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 người học đối với từng lĩnh vực cụ thể và trong mối quan hệ với các đặc điểm về đơn vị đào tạo, số năm học của người học.

Bên cạnh việc phân tích mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục của Trường ĐHCNHN năm 2023, nhóm khảo sát sẽ tiến hành so sánh với kết quả khảo sát năm 2021, 2022 để đưa ra cái nhìn đa chiều đối với cách tính điểm hài lòng chung theo từng tiêu chuẩn.

2.2.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

Bảng 2.2.1 dưới đây thể hiện mức độ hài lòng các tiêu chí thuộc lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”. Trong đó có 4/6 tiêu chí được đánh giá rất hài lòng (điểm TBC > 4,20) và 2/6 tiêu chí còn lại xếp loại hài lòng. Tỷ lệ người học đánh giá lĩnh vực này hài lòng và rất hài lòng đạt 79.48%; Tổng điểm trung bình đạt 4.17 điểm tương đương chỉ số hài lòng đạt 83,40%, xếp loại hài lòng.

Bảng 2.2.1: Mức độ hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục năm 2023

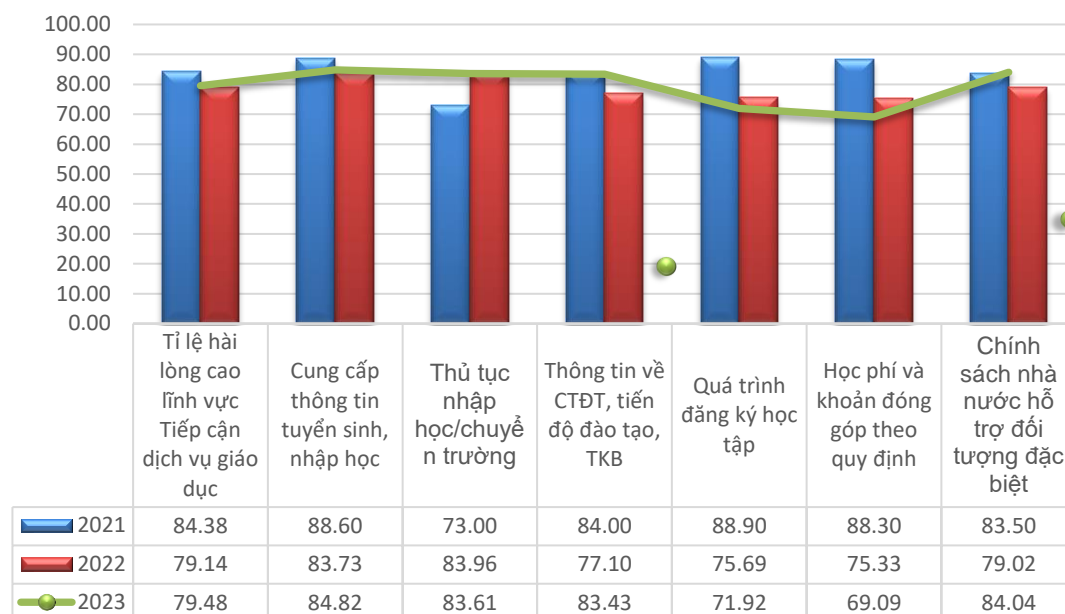
STT	Các tiêu chí đánh giá	Mức độ hài lòng		Tỉ lệ hài lòng cao (%)
		Điểm TBC	Chỉ số hài lòng (%)	
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời	4.28	85.58	84.82
2	Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	4.25	84.91	83.61
3	Thông tin về chương trình đào tạo, tiến độ đào tạo, thời khóa biểu được cung cấp kịp thời, đầy đủ	4.24	84.88	83.43
4	Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện	4.05	80.98	71.92
5	Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp	3.97	79.36	69.09
6	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) tốt	4.24	84.72	84.04
Lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục		4.17	83.40	79.48

a. Tỉ lệ hài lòng cao đối với lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục

Biểu đồ 2.6.1 dưới đây thể hiện tỉ lệ hài lòng (Hài lòng và rất hài lòng) của các tiêu chí thuộc lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” qua các năm. Theo đó tỉ lệ người học đánh giá hài lòng và rất hài lòng lĩnh vực này năm 2023 đạt 79,48%, biểu thị mức độ hài lòng tương đối tốt.

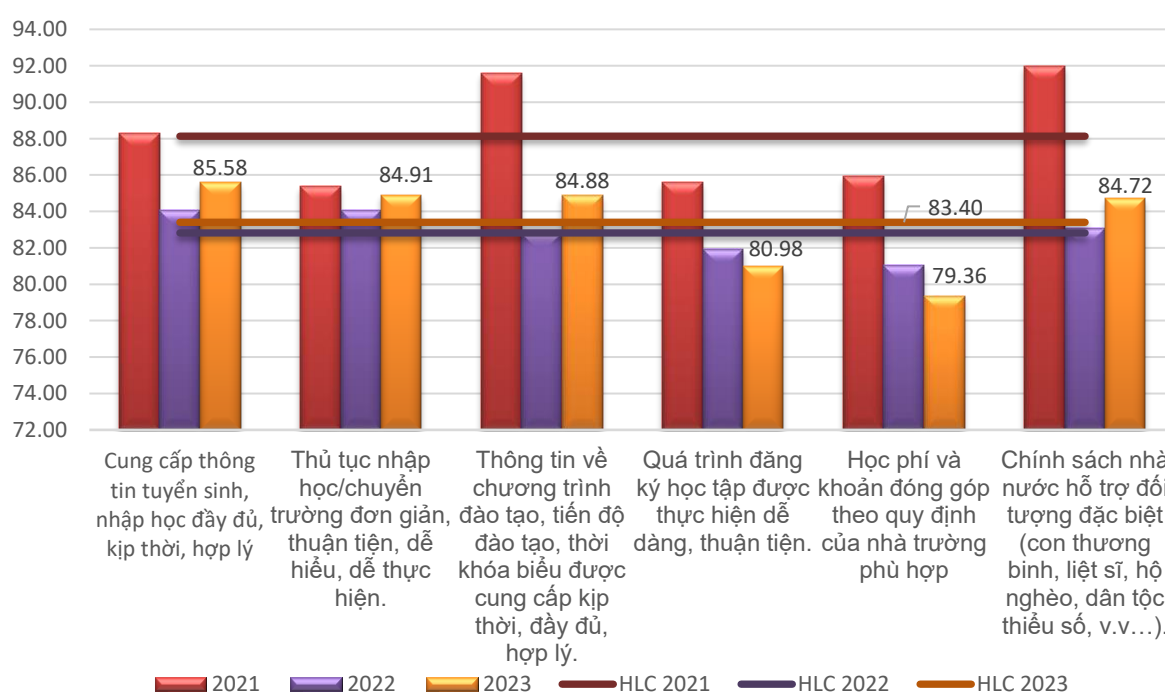
Về xu hướng tỉ lệ hài lòng, tỉ lệ hài lòng chung thay đổi không đáng kể so với cùng kỳ năm 2022. 3 tiêu chí có xu hướng tỉ lệ hài lòng giảm so với 2 năm trước là “Thủ tục nhập học/chuyển trường đơn giản, thuận tiện, dễ hiểu, dễ thực hiện” (73%, giảm 0,35%), “Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện” (71,92%, giảm 3,78%) và “Học phí và các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp” (69,09%, giảm 6,24%) thể hiện mức độ hài lòng tương đối tốt. Các tiêu chí còn lại có xu hướng hài lòng tăng từ 1,09 đến 6,33%.

Biểu đồ 2.6.1: Xu hướng tỉ lệ hài lòng cao lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục



b. Mức độ hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục

Biểu đồ 2.6.2: Xu hướng điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục



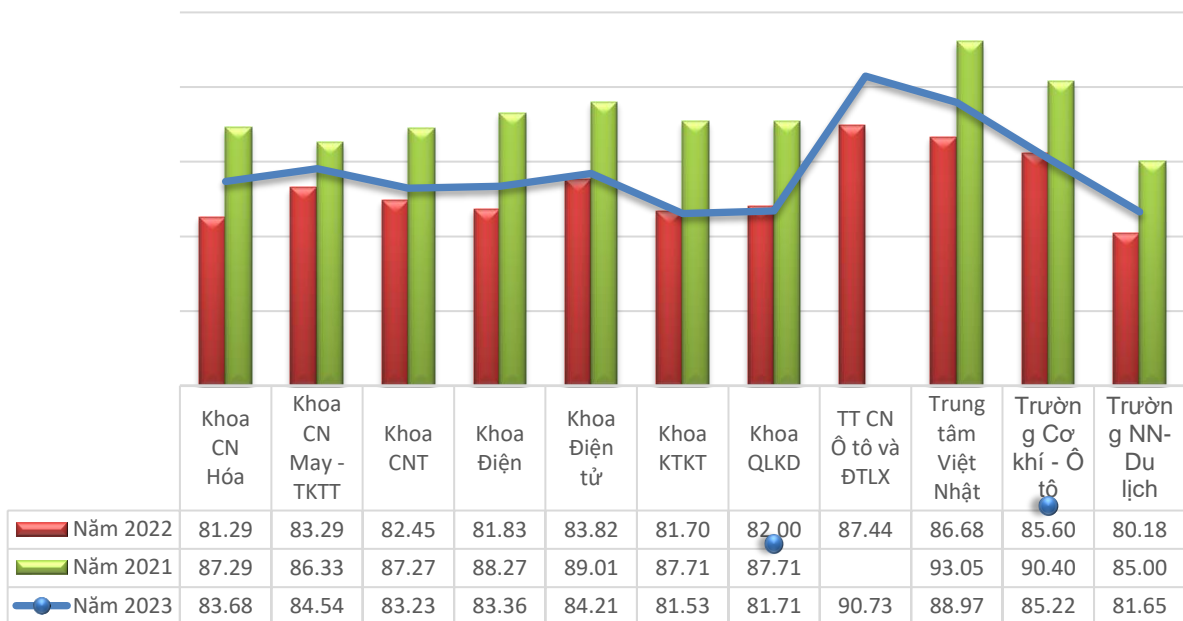
Xu hướng hài lòng lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” qua 3 năm 2021 – 2022 – 2023 được thể hiện qua biểu đồ 2.6.2. Điểm hài lòng lĩnh vực năm 2023 đạt 83,40%, cao hơn cùng kỳ năm 2022 (cao hơn 0,2%) và thấp hơn cùng kỳ năm 2021 (thấp hơn 4,92%).

Xu hướng chỉ ra rằng năm 2023, có 4/6 tiêu chí thuộc lĩnh vực này có điểm hài lòng tăng so với cùng kỳ năm 2022 (tăng từ 0,85% đến 2,09%). 2 tiêu chí có điểm hài lòng giảm là “Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện” (giảm 0,95%) và “Học phí và các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp” (giảm 1,66%). Nguyên nhân là do năm học 2023-2024, nhà trường thay đổi cách tính học phí. Góp ý về lĩnh vực này, phần lớn các ý kiến đóng góp đều mong muốn được giảm học phí, mong nhà trường điều chỉnh lại cách thức tính tiền học phí dựa trên hệ số tín chỉ; Người học được thông báo về việc tăng học phí từ trước, mong muốn mọi thông báo được gửi trực tiếp đến người học; Việc đăng ký học phần, tín chỉ được cải thiện...

c. Mức độ hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục theo đơn vị đào tạo

Biểu đồ 2.6.3 chỉ ra xu hướng hài lòng lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” theo đơn vị đào tạo qua 3 năm 2021 – 2022 – 2023. Điểm hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo đơn vị đào tạo năm 2023 dao động từ 81,53% đến 90,73% ở 11 đơn vị đào tạo. Xu hướng hài lòng có chiều hướng tăng ở 8/11 đơn vị với mức tăng giao động từ 0,39 – 3,29%. 2/11 đơn vị có xu hướng hài lòng giảm là khoa KTKT, khoa QLKD và trường Cơ khí - Ô tô, với mức giảm từ 0,17 - 0,38%.

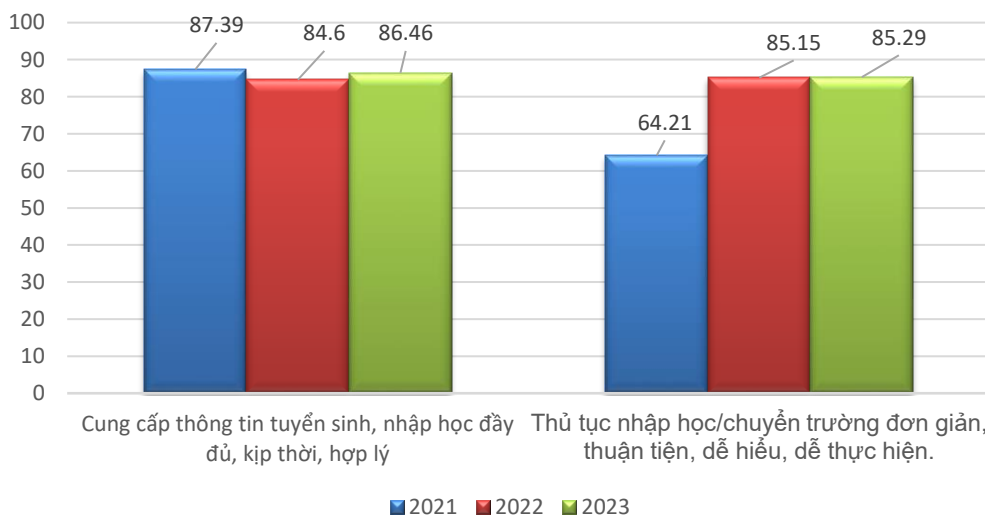
Biểu đồ 2.6.3: Xu hướng hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục theo đơn vị đào tạo



d. Mức độ hài lòng của người học năm nhất với hoạt động tuyển sinh, nhập học

Biểu đồ 2.6.4 thể hiện chỉ số hài lòng của người học năm nhất đối với hoạt động tuyển sinh/nhập học qua 3 năm 2021 – 2022 - 2023. Kết quả khảo sát chỉ ra rằng: năm 2023 người học có sự hài lòng cao đối với việc cung cấp thông tin tuyển sinh của nhà trường và thủ tục nhập học/chuyển trường đơn giản, thuận tiện ... hơn các năm về trước.

Biểu đồ 2.6.4: Mức độ hài lòng của người học năm nhất với hoạt động tuyển sinh/nhập học qua các năm.



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

Bảng 2.2.2 cho thấy tiêu chí được đánh giá cao nhất là “Phòng học, giảng đường ...” đạt 4,25 điểm, tương đương với mức độ rất hài lòng. 7/8 tiêu chí còn lại của lĩnh vực này được đánh giá hài lòng với điểm hài lòng từ 4,09-4,20 điểm. Theo đó, lĩnh vực “CSVC - trang thiết bị dạy học” của nhà trường có tỉ lệ người học đánh giá hài lòng và rất hài lòng đạt 80,59%, điểm trung bình đạt 4,16 tương đương chỉ số hài lòng đạt 83,18%, xếp loại hài lòng.

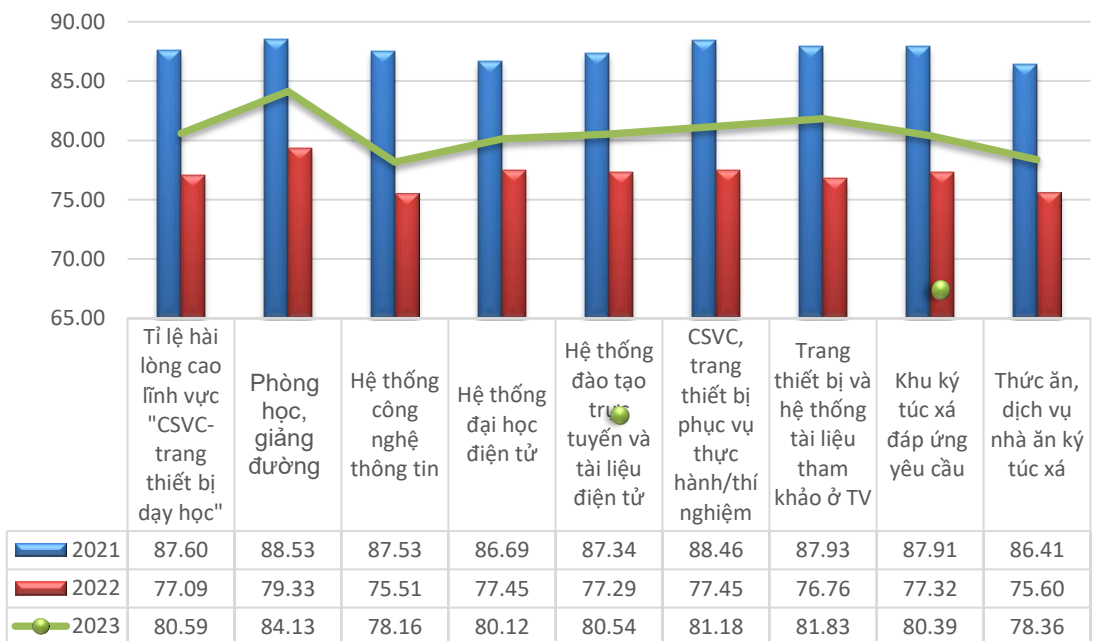
Bảng 2.2.2: Mức độ hài lòng lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học năm 2023

STT	Các tiêu chí đánh giá	Mức độ hài lòng		Tỉ lệ hài lòng cao (%)
		Điểm TBC	Chỉ số hài lòng (%)	
1	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, điều hòa, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh...	4.25	84.97	84.13

STT	Các tiêu chí đánh giá	Mức độ hài lòng		Tỉ lệ hài lòng cao (%)
		Điểm TBC	Chỉ số hài lòng (%)	
2	Hạ tầng công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...)	4.09	81.76	78.16
3	Hệ thống đại học điện tử	4.15	82.94	80.12
4	Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử	4.16	83.17	80.54
5	Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành, thí nghiệm	4.18	83.53	81.18
6	Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở Thư viện	4.20	83.93	81.83
7	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh, ...	4.16	83.10	80.39
8	Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	4.10	82.07	78.36
Lĩnh vực CSVC - trang thiết bị dạy học		4.16	83.18	80.59

a. Tỉ lệ hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục năm 2023

Biểu đồ 2.7.1: Xu hướng tỉ lệ hài lòng cao lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học



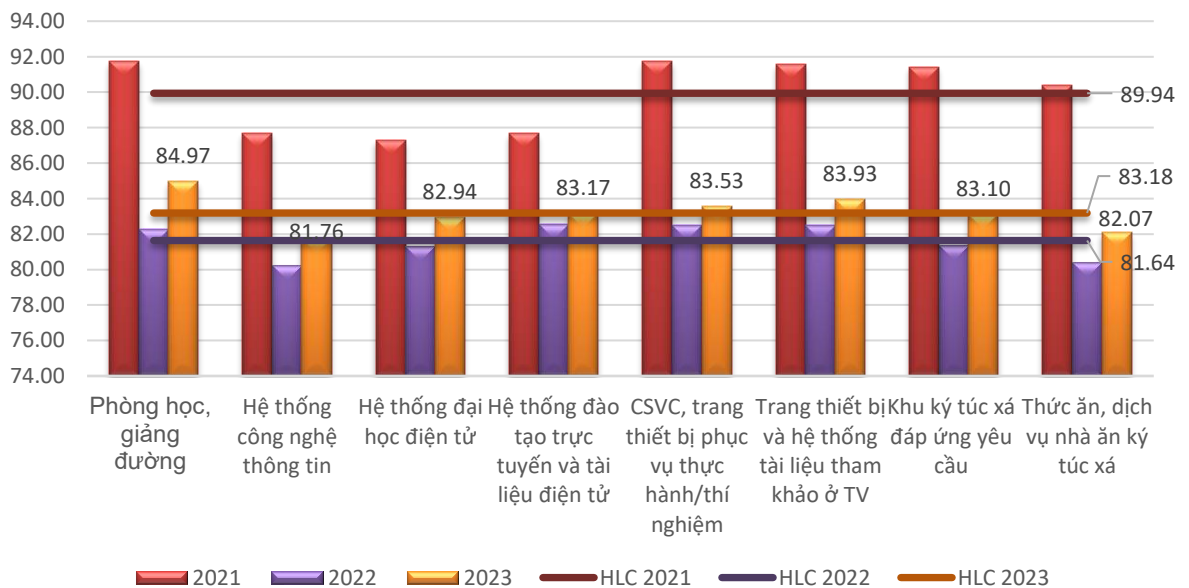
Biểu đồ 2.7.1 cho thấy CSVC - trang thiết bị dạy học của nhà trường năm 2023 có tỉ lệ hài lòng cao đạt 80,59% biểu thị mức độ hài lòng rất tốt.

2/8 tiêu chí thuộc lĩnh vực này có tỉ lệ hài lòng ở mức tương đối tốt là “Hệ thống CNTT (máy tính, internet...)” đạt 78,16% và “Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá” đạt 78,36%. 6/8 tiêu chí còn lại thuộc lĩnh vực này được đánh giá ở mức tốt với tỉ lệ hài lòng từ 80,12% đến 84,13%.

Xu hướng hài lòng cao các tiêu chí thuộc lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học năm 2023 tăng cao hơn so với cùng kỳ năm 2022, và thấp hơn cùng kỳ năm 2021. Tiêu chí “Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo tại thư viện” và “Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, ánh sáng ..” là tiêu chí có xu hướng hài lòng tăng mạnh trong năm 2023 vừa qua, với mức tăng 5,07% và 4,79% so với cùng kỳ năm trước.

b. Mức độ hài lòng lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học qua các năm

Biểu đồ 2.7.2: Xu hướng điểm hài lòng lĩnh vực CSVC - trang thiết bị dạy học



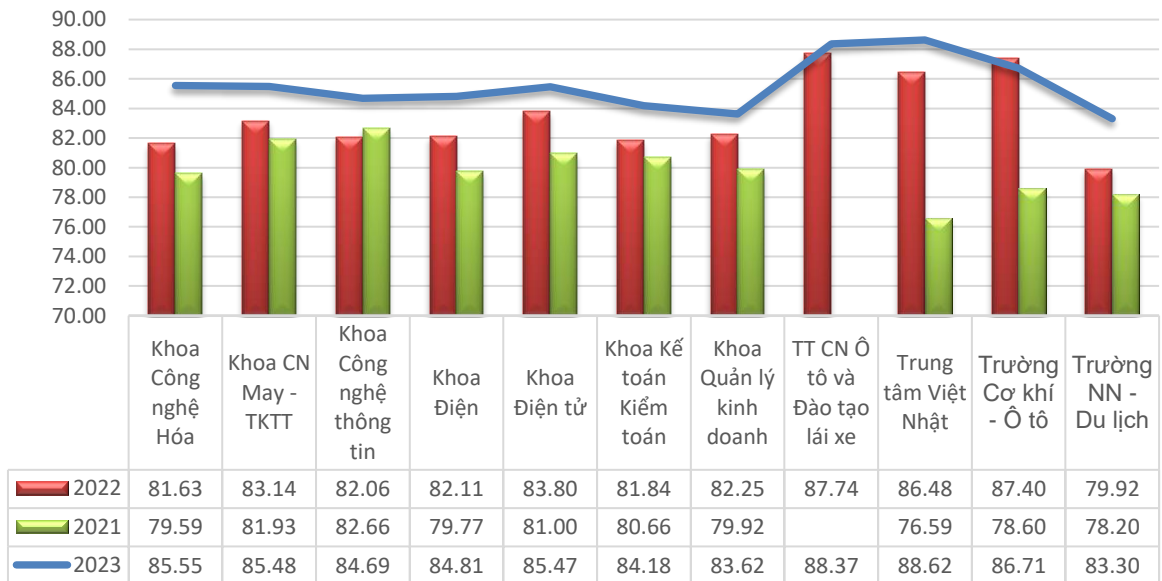
Biểu đồ 2.7.2 trên đây minh họa xu hướng điểm hài lòng của người học đối với lĩnh vực “C SVC, trang thiết bị dạy học” qua 3 năm. Năm 2023, điểm hài lòng chung lĩnh vực đạt 83,18%, cao hơn cùng kỳ năm 2022 (81,64%), thấp hơn cùng kỳ năm 2021 (89,94%). 8/8 tiêu chí ở lĩnh vực này có xu hướng hài lòng tăng từ 0,62 - 2,7%. Tiêu chí có xu hướng hài lòng tăng cao nhất là “Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, quạt điện, ánh sáng ...) tăng 2,7%.

c. Mức độ hài lòng lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học theo đơn vị đào tạo

Kết quả khảo sát hài lòng theo đơn vị đào tạo đối với CSVC và trang thiết bị dạy học do nhà trường cung cấp cho thấy: Năm 2023, người học tại 9/11 đơn vị đào tạo đánh giá lĩnh vực ở mức độ rất hài lòng, 2 đơn vị đánh giá hài lòng là Trường NN-DL và Khoa quản lý kinh doanh. Xu hướng hài lòng năm 2023 tăng so với cùng kỳ năm 2022.

Trả lời câu hỏi về đề xuất nâng cao chất lượng CSVC – trang thiết bị dạy học: Có 848 ý kiến đóng góp về lĩnh vực này: mong muốn nhà trường nâng cao chất lượng CSVC, thay thế bàn ghế đang học thành bàn có ngăn bàn, 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 2.7.3: Xu hướng hài lòng lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học theo đơn vị đào tạo



2.2.3. Môi trường giáo dục

Kết quả khảo sát cho thấy, lĩnh vực “Môi trường giáo dục” có 9/10 tiêu chí có điểm trung bình ở mức rất hài lòng. Tiêu chí được đánh giá hài lòng là “Các yêu cầu của người học được thực hiện kịp thời...” với mức điểm 4,18 điểm. Điểm trung bình lĩnh vực đạt 4,25 điểm tương đương với chỉ số hài lòng đạt 85,01%. Tỷ lệ hài lòng cao đạt 83,22% tương đương mức độ hài lòng tốt.

Bảng 2.2.3: Mức độ hài lòng lĩnh vực môi trường giáo dục năm 2023

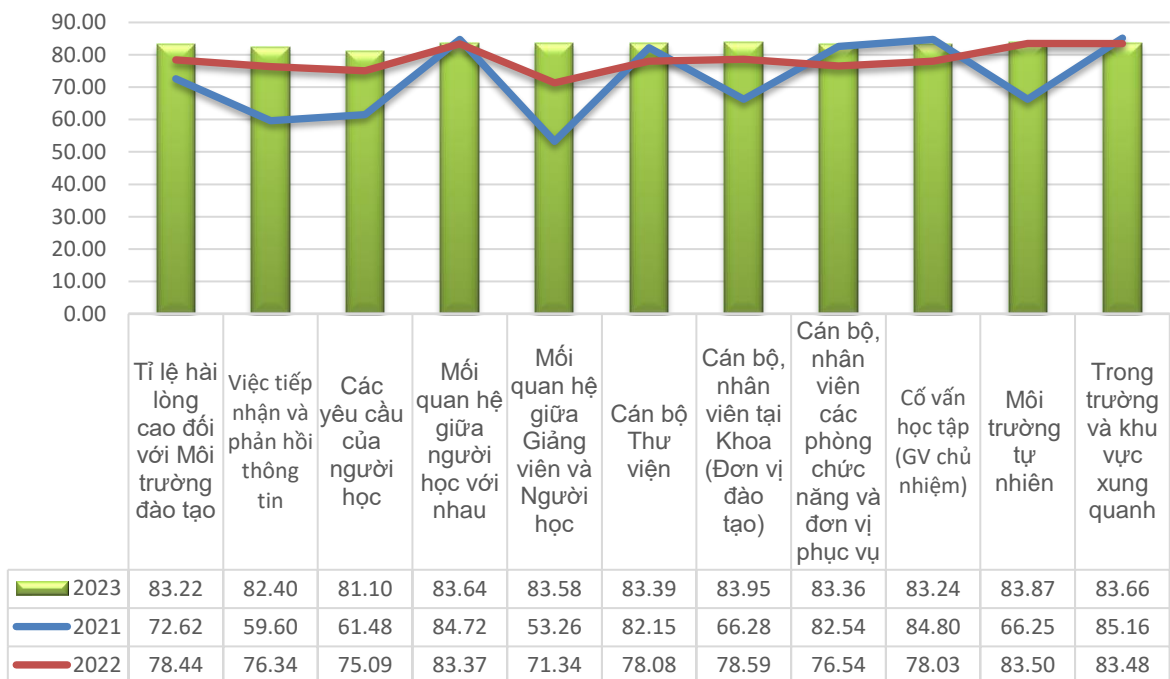
STT	Các tiêu chí đánh giá	Mức độ hài lòng		Tỉ lệ hài lòng cao (%)
		Điểm TBC	Chỉ số hài lòng (%)	
1	Việc tiếp nhận và phản hồi thông tin về chất lượng các dịch vụ giáo dục của Nhà trường	4.21	84.25	82.40
2	Các yêu cầu của người học được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện	4.18	83.53	81.10
3	Mối quan hệ giữa người học với nhau: Thân thiện, hòa nhã, nhân ái, đoàn kết...	4.27	85.44	83.64
4	Mối quan hệ giữa Giảng viên và Người học: GV tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho người học;	4.27	85.34	83.58
5	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện	4.27	85.38	83.39
6	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa (Đơn vị đào tạo)	4.25	84.96	83.95
7	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng và đơn vị phục vụ	4.27	85.38	83.36
8	Thái độ tư vấn hỗ trợ người học trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)	4.27	85.39	83.24
9	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.28	85.62	83.87
10	Trong trường và khu vực xung quanh: thân thiện, an ninh, an toàn, lành mạnh	4.24	84.86	83.66
Lĩnh vực Môi trường đào tạo		4.25	85.01	83.22

a. Tỉ lệ hài lòng cao đối với lĩnh vực môi trường giáo dục

Biểu đồ 2.8.1 thể hiện tỉ lệ hài lòng (Hài lòng và rất hài lòng) của các tiêu chí thuộc lĩnh vực “Môi trường giáo dục” qua các năm. Theo đó tỉ lệ hài lòng lĩnh vực này năm 2023 đạt 83,22%, biểu thị mức độ hài lòng tốt.

Về xu hướng: tỉ lệ hài lòng chung năm 2023 cao hơn cùng kỳ 2 năm trước. Tiêu chí có xu hướng hài lòng tăng cao nhất là “Mối quan hệ giữa GV và người học: GV tận tâm, nhiệt tình, tư vấn... cho người học” với tỉ lệ hài lòng năm 2023 đạt 83,58% (tăng 12,25% so với năm 2022 và tăng 30,32% so với năm 2021). Các tiêu chí còn lại có xu hướng hài lòng tăng từ 1,09 đến 6,33%. Các tiêu chí còn lại đều có xu hướng tăng, với mức tăng từ 0,18-6,82%.

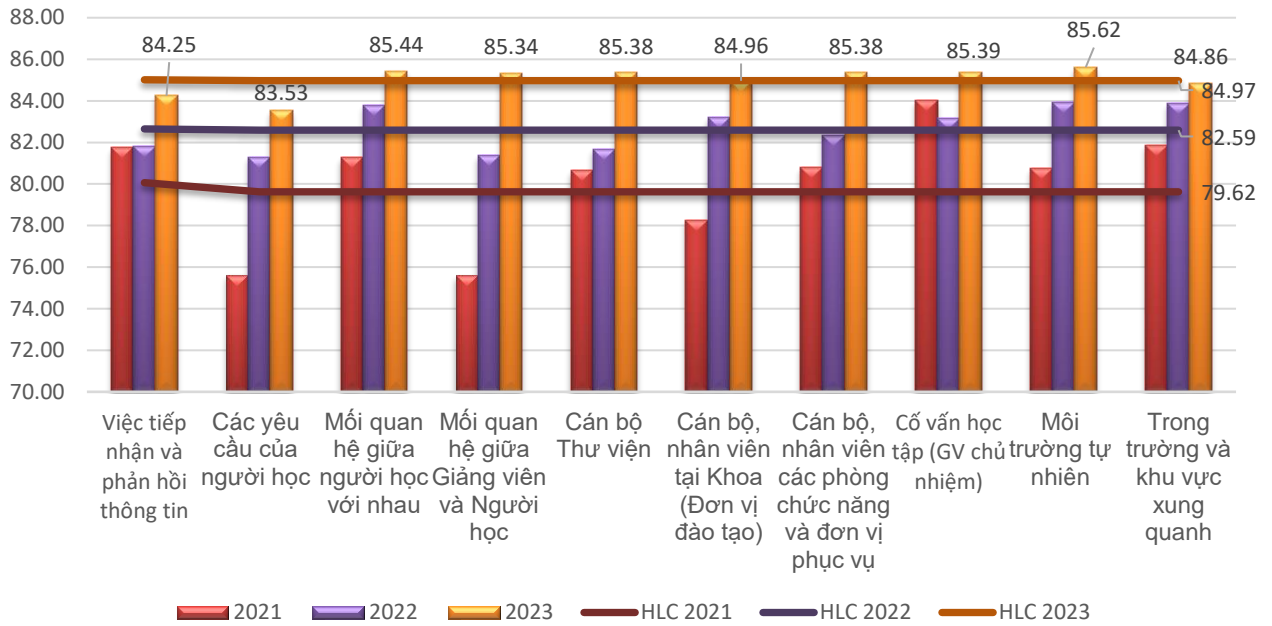
Biểu đồ 2.8.1: Xu hướng tỉ lệ hài lòng cao lĩnh vực môi trường giáo dục



b. Mức độ hài lòng lĩnh vực Môi trường giáo dục qua các năm

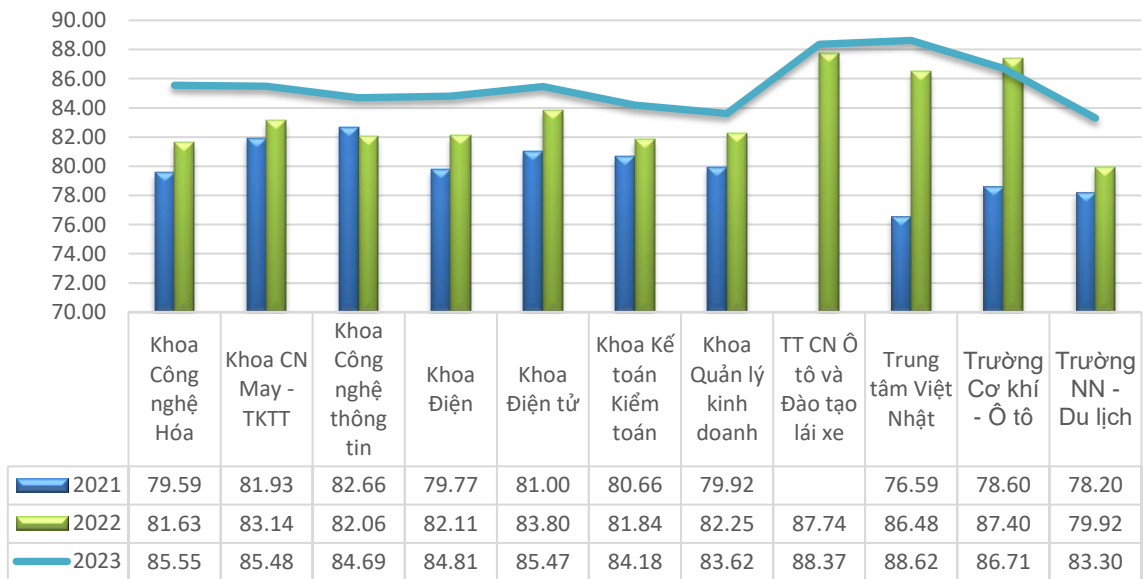
Biểu đồ 2.8.2 phản ánh mức độ hài lòng của người học đối với môi trường đào tạo tại Trường qua các năm. Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng đối với “Môi trường đào tạo” có xu hướng tăng dần ở hầu hết tất cả các tiêu chí. 3 tiêu chí có xu hướng hài lòng tăng cao nhất là “Mối quan hệ giữa GV và người học: GV tận tâm, nhiệt tình, tư vấn ... cho người học” (tăng 3,98%); “Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ thư viện” (tăng 3,68%) và “Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại các phòng chức năng và đơn vị phục vụ” (tăng 3,03%). Các tiêu chí còn lại có xu hướng tăng từ 0,99-2,42%.

Biểu đồ 2.8.2: Xu hướng điểm hài lòng lĩnh vực môi trường giáo dục



c. Điểm hài lòng lĩnh vực môi trường giáo dục theo đơn vị đào tạo

Biểu đồ 2.8.3: Xu hướng hài lòng lĩnh vực môi trường giáo dục theo đơn vị đào tạo



Biểu đồ 2.8.3 cho thấy điểm hài lòng đối với “Môi trường giáo dục” 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 9/11 đơn vị đào tạo được đánh giá rất hài lòng, 2 đơn vị có môi trường đào tạo được đánh giá hài lòng là Trường Ngoại ngữ du lịch và khoa quản lý kinh doanh. Về xu hướng hài lòng, 10/11 đơn vị xu hướng hài lòng tăng cao hơn cùng kỳ 2 năm trước.

Đơn vị đào tạo có điểm hài lòng cao nhất là Trung tâm Việt Nhật (88,62%), TT CN oto và đào tạo lái xe (88,37%), khoa CN Hóa (85,55%) và Khoa CN May – TKTT (85,48%). Đơn vị có điểm hài lòng tăng mạnh so với cùng kỳ 2022 là Khoa CN Hóa (tăng 4,1%). Trường cơ khí – oto có xu hướng hài lòng giảm nhẹ 0,29% so với cùng kỳ năm trước.

Có 136 ý kiến của người học góp ý nhằm nâng cao chất lượng môi trường giáo dục. Cụ thể: mong muốn GV gần gũi hơn với SV, cải thiện thái độ của 1 số CVHT khi trả lời SV, đưa ra các lời khuyên cụ thể dựa trên kinh nghiệm đã có để giúp cho SV có thể tiến bộ hơn, mong muốn cải thiện về thái độ tiếp đón sinh viên của các bộ phận hành chính, VD như phòng công tác sinh viên, đào tạo, cố vấn học tập..; Góp ý về cách phản hồi của nhân viên nhà xe, bộ phận bảo vệ; Đề xuất trồng thêm cây xanh trong trường, trước cổng trường...

2.2.4. Hoạt động giáo dục

Bảng 2.2.4: Mức độ hài lòng lĩnh vực hoạt động giáo dục năm 2023

STT	Các tiêu chí đánh giá	Mức độ hài lòng		Tỉ lệ hài lòng cao (%)
		Điểm TBC	Chỉ số hài lòng (%)	
1	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	4.08	81.57	76.49
2	Phương pháp dạy học: Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho người học	4.29	85.73	81.90
3	Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch	4.07	81.32	76.08
4	Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của người học	4.06	81.25	76.01
Lĩnh vực Hoạt động giáo dục		4.12	82.47	77.62

Kết quả khảo sát về hoạt động giáo dục năm 2023 cho thấy người học đánh giá ở mức độ hài lòng lĩnh vực với 4,12 điểm, tương đương với chỉ số hài lòng đạt 82,47%, xếp loại hài lòng. Tỷ lệ người học đánh giá hài lòng và rất hài lòng lĩnh vực này đạt 77,62%. Tiêu chí “Phương pháp dạy học: GV chú trọng phát triển kỹ năng...” đạt 4,29 điểm tương đương với chỉ số hài lòng 85,73 điểm là tiêu chí được người học đánh giá rất hài lòng. ¾ tiêu chí còn lại thuộc lĩnh vực này được đánh giá hài lòng với mức điểm từ 4,06-4,08 điểm.

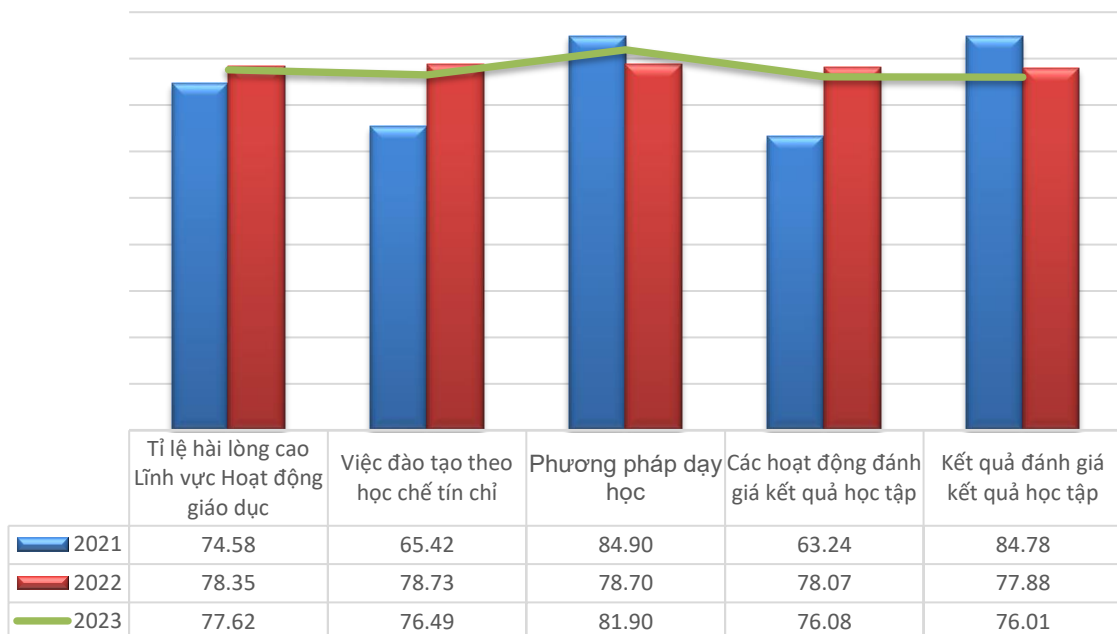
a. Tỷ lệ hài lòng cao đối với lĩnh vực hoạt động giáo dục

Biểu đồ 2.9.1 cho thấy hoạt động giáo dục của nhà trường năm 2023 có tỷ lệ hài lòng cao đạt 77,62 % biểu thị mức độ hài lòng tương đối tốt.

3/4 tiêu chí thuộc lĩnh vực này có xu hướng hài lòng giảm so với cùng kỳ 2022: “Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả” (76,49%, giảm 2,25%); “Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch” (76,08%, giảm 2%) và “Kết quả đánh giá KQHT phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của người học” (76,01%, giảm 1,87%).

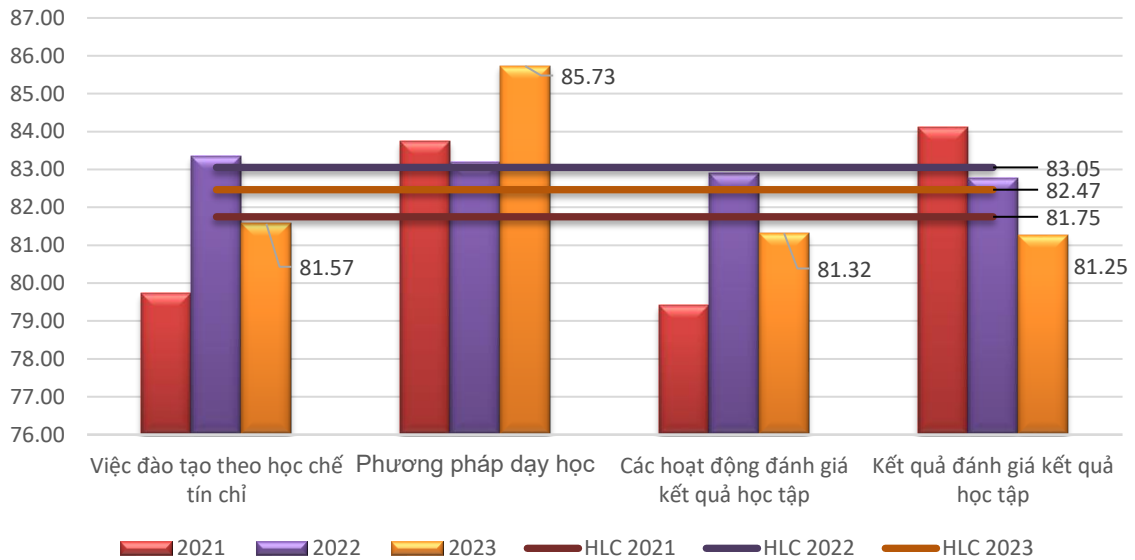
Ở chiều ngược lại, “Phương pháp dạy học: GV chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo ... cho người học” có tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt 81,9%, tăng 3,2 so với cùng kỳ 2022, thấp hơn 3% so với cùng kỳ 2021.

Biểu đồ 2.9.1: Xu hướng tỷ lệ hài lòng cao lĩnh vực hoạt động giáo dục



b. Mức độ hài lòng lĩnh vực Hoạt động giáo dục qua các năm

Biểu đồ 2.9.2: Xu hướng điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục



Biểu đồ 2.9.2 cho thấy mức độ hài lòng đối với “Hoạt động giáo dục” tại trường ĐHCNHN năm 2023 có xu hướng thấp hơn năm 2022 và cao hơn năm 2021 ở ¾ tiêu chí. Tiêu chí “Việc đào tạo theo học chế tín chỉ ..” (81,57%); “Các hoạt động đánh giá kết quả học tập ..” (81,32%) và “Kết quả đánh giá kết quả học tập...” (81,25%) có xu hướng giảm so với cùng kỳ năm trước. Tuy nhiên chỉ số hài lòng của 3 tiêu chí này đều đạt 81,25-81,57%, đạt mức độ hài lòng đã cho thấy SV vẫn có sự tin tưởng, hài lòng đối với dịch vụ mà nhà trường cung cấp. Năm 2023 cũng là năm ghi nhận được nhiều ý kiến góp ý nhằm nâng cao chất lượng hoạt động kiểm tra đánh giá cũng như việc đào tạo kết hợp.

Ở chiều ngược lại, tiêu chí “Phương pháp dạy học...” vẫn được nhà trường chú trọng, người học đánh giá cao, thể hiện qua điểm hài lòng của tiêu chí này tăng 2,54% so với cùng kỳ 2022, tăng 1,98% so với cùng kỳ 2021, chỉ số hài lòng đạt 85,73% xếp loại rất hài lòng.

c. Xu hướng hài lòng lĩnh vực hoạt động giáo dục theo đơn vị đào tạo

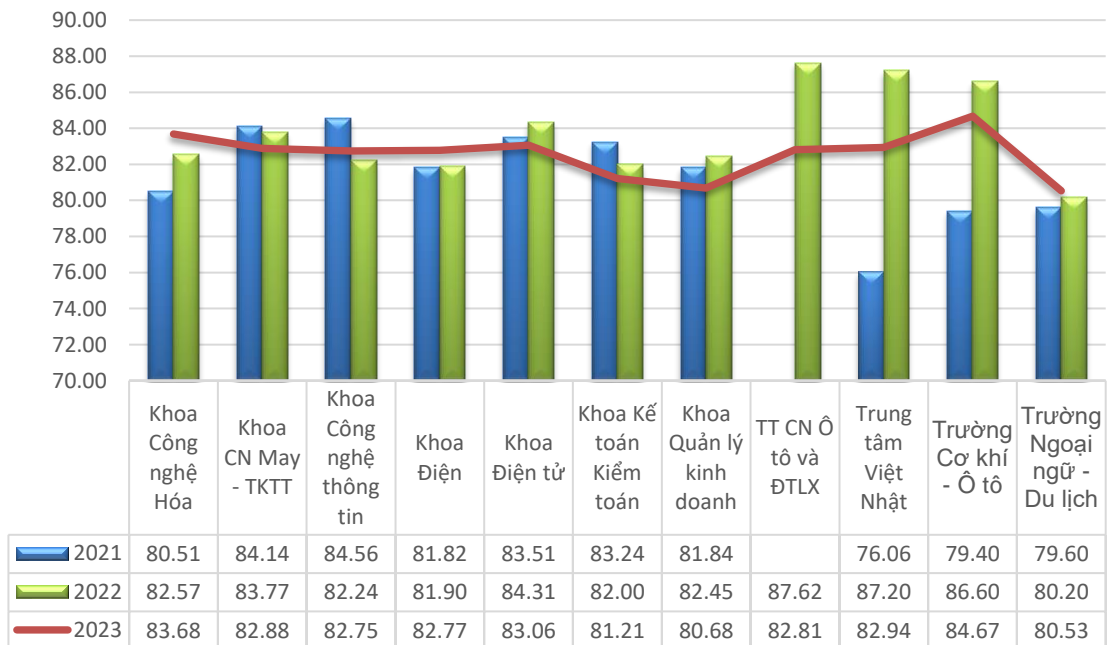
Biểu đồ 2.9.3 cho thấy điểm hài lòng đối với lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” theo đơn vị đào tạo năm 2023 tương đối đồng đều ở các đơn vị đào tạo. Trong đó điểm trung bình cao nhất là Trường Cơ khí – oto với mức hài lòng đạt 84,67% (Xếp loại rất hài lòng). Tiếp đến là 10 đơn vị được người học đánh giá hài lòng, đó là: khoa

Công nghệ Hóa với 83,68% và khoa Điện tử với 83,06%, các đơn vị còn lại có chỉ số hài lòng từ 80,53-82,94%.

Xem xét về xu hướng, ở 4/11 đơn vị, người học có xu hướng hài lòng tăng hơn so với cùng kỳ 2022. Đó là Khoa CN Hóa (tăng 1,11%), khoa CNTT (tăng 0,5%), khoa Điện (tăng 8,88%) và trường NN – DL (tăng 0,33%); Ở chiều ngược lại, 7/11 đơn vị có xu hướng hài lòng giảm đối với lĩnh vực “Hoạt động giáo dục”, mức giảm giao động từ 0,79-4,81%.

Tổng hợp góp ý nhằm nâng cao chất lượng hoạt động giáo dục ghi nhận được: Người học mong muốn điều chỉnh số tín chỉ, lịch thi cần được sắp xếp hợp lý hơn, được báo sớm, đảm bảo giãn lịch thi cho phù hợp, tránh bị trùng lịch. Giảm bớt tiết học kết hợp do chất lượng giảng dạy chưa đáp ứng nhu cầu người học, cải thiện chất lượng bài giảng điện tử, tăng bài giảng chữa bài tập trên hệ thống. Bài tập trên EOP nhiều, hệ thống và mạng còn lỗi, phải làm lại nhiều lần, đáp án trên hệ thống EOP cứng nhắc và còn sai sót nhiều. Môn tiếng Anh thương mại cần nâng cao chất lượng giảng dạy. Người học cũng đưa ra 1 số ý kiến mong muốn giảm bớt tiêu cực tại 1 số đơn vị.

Biểu đồ 2.9.3: Điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục theo đơn vị đào tạo



2.2.5. Hoạt động cộng đồng

Bảng 2.2.5: Mức độ hài lòng lĩnh vực hoạt động cộng đồng năm 2023

STT	Các tiêu chí đánh giá	Mức độ hài lòng		Tỉ lệ hài lòng cao (%)
		Điểm TBC	Chỉ số hài lòng (%)	
1	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	4.25	84.92	82.57
2	Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ người học trong thời gian đào tạo (học tập, NCKH, tìm việc làm, kỹ năng mềm, khởi nghiệp, hoạt động	4.25	85.04	82.43
3	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	4.23	84.70	82.03
4	Việc thực hiện chế độ chính sách xã hội, y tế; công tác tổ chức các hoạt động văn nghệ, TDTT, đoàn thể, giao lưu, trao đổi văn hóa, học thuật	4.15	83.09	77.09
Lĩnh vực Hoạt động cộng đồng		4.22	84.44	81.03

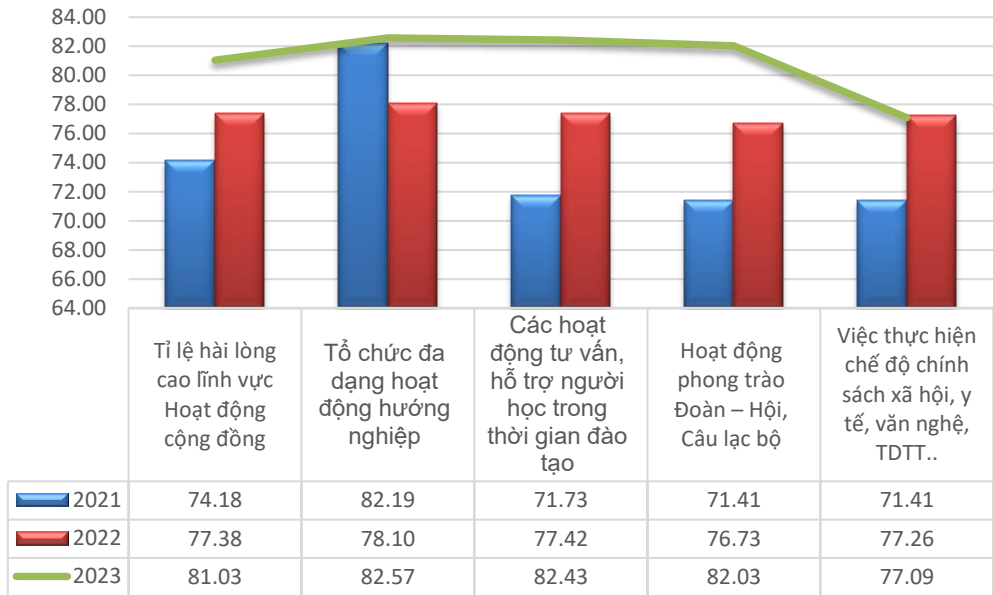
Lĩnh vực “Hoạt động cộng đồng” năm 2023 có điểm hài lòng đạt 4,22 điểm, tương đương chỉ số hài lòng đạt 84,44%, xếp loại rất hài lòng. Tỉ lệ hài lòng đạt 81,03% điểm, xếp loại mức độ hài lòng rất tốt. ¾ tiêu chí của lĩnh vực này được đánh giá rất hài lòng, đó là “Tổ chức đa dạng các hoạt động hướng nghiệp...”, “Các hoạt động tư vấn hỗ trợ người học trong thời gian đào tạo...” và “Việc tiếp cận các phong trào Đoàn Hội, CLB trong trường...”.

a. Tỉ lệ hài lòng cao đối với lĩnh vực Hoạt động cộng đồng

Lĩnh vực “Hoạt động cộng đồng” năm 2023 có tỉ lệ người học đánh giá hài lòng và rất hài lòng đạt 81,03%, cao hơn cùng kỳ 2 năm trước. 3/4 tiêu chí của lĩnh vực này năm 2023 có xu hướng được người học đánh giá hài lòng cao hơn các năm trước. Tiêu chí “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” đạt 82,03% là tiêu chí có xu hướng tăng cao nhất với mức chênh lệch đạt 5,3%. Ở chiều ngược lại, “Việc thực hiện chế

độ chính sách xã hội, y tế; công tác tổ chức các hoạt động văn nghệ, TDTT, đoàn thể, giao lưu, trao đổi văn hóa, học thuật” là tiêu chí có tỉ lệ hài lòng giảm 0,17% so với cùng kỳ 2022.

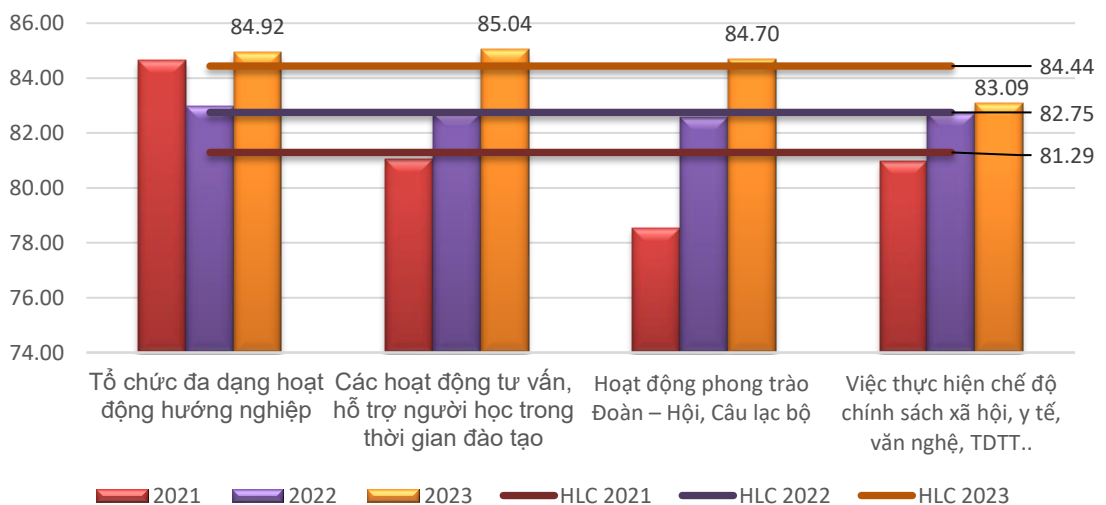
Biểu đồ 2.10.1: Xu hướng tỉ lệ hài lòng cao lĩnh vực hoạt động cộng đồng



b. Xu hướng hài lòng lĩnh vực Hoạt động cộng đồng qua các năm

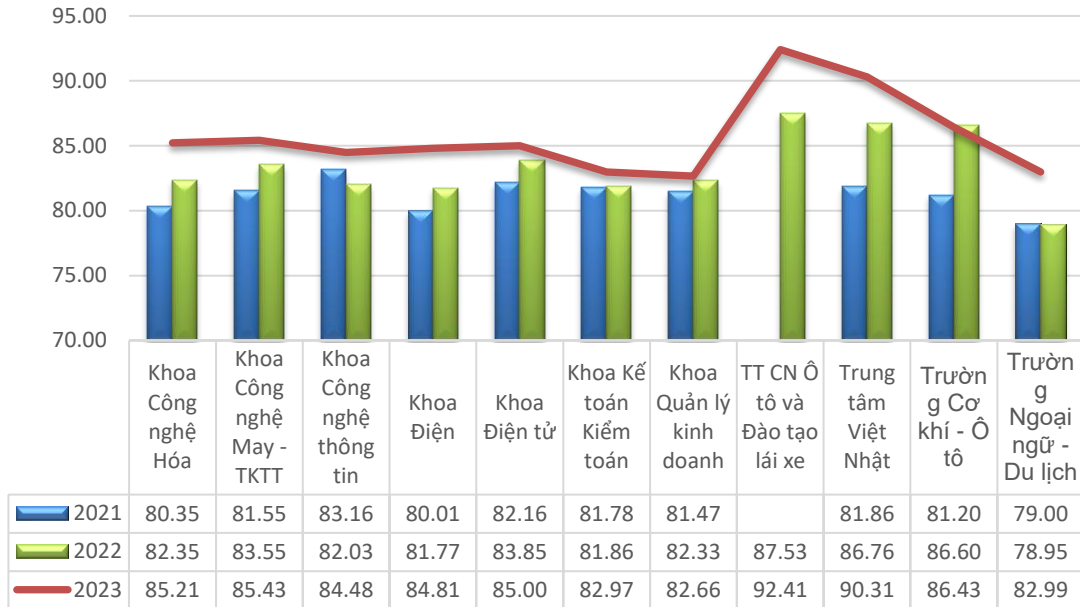
Biểu đồ trên đây thể hiện xu hướng hài lòng đối với hoạt động cộng đồng của người học ĐHCNHN qua 3 năm. Tiêu chí có xu hướng tăng cao nhất là “Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ người học trong thời gian đào tạo (học tập, NCKH, tìm việc làm, kỹ năng mềm, khởi nghiệp, hoạt động)” đạt 85,04%, tăng 2,33% so với cùng kỳ 2022, tăng 4% so với cùng kỳ 2021.

Biểu đồ 2.10.2: Xu hướng hài lòng đối với hoạt động cộng đồng của người học



c. Xu hướng hài lòng lĩnh vực hoạt động cộng đồng theo đơn vị đào tạo

Biểu đồ 2.10.3: Xu hướng hài lòng đối với hoạt động cộng đồng theo đơn vị đào tạo



Nhìn chung, xu hướng hài lòng đối với lĩnh vực “Hoạt động cộng đồng” ở các đơn vị đào tạo không có nhiều biến động qua 3 năm. 8/11 đơn vị có người học đánh giá hoạt động cộng đồng ở mức rất hài lòng, trong đó TT CN oto và đào tạo lái xe (92,41%) và TT Việt Nhật (90,31%) là 2 đơn vị có chỉ số hài lòng cao nhất (>90%). 3 đơn vị “Khoa quản lý kinh doanh”, “Khoa kế toán kiểm toán” và “Trường Ngoại ngữ du lịch” là 3 đơn vị đánh giá lĩnh vực “Hoạt động cộng đồng” ở mức hài lòng.

Về xu hướng hài lòng, 10/11 đơn vị có xu hướng hài lòng tăng nhẹ với mức dao động từ 0,33-4,88% so với năm 2022. Bên cạnh đó, trường Cơ khí – oto ghi nhận chỉ số hài lòng đạt 86,43%, giảm nhẹ 0,17% so với cùng kỳ năm trước.

Nhà trường ghi nhận 223 ý kiến đóng góp về lĩnh vực này. Các ý kiến đóng góp phải kể đến: Mong muốn có nhiều sự kiện kết nối người học với nhau, người học với GV; Tổ chức các giải đấu thể thao, các hoạt động ngoại khóa, teambuilding, sân chơi học thuật; Đa dạng các hoạt động trải nghiệm, talkshow; Hoạt động của các câu lạc bộ cần sôi nổi, kết nối rộng hơn...

2.2.6. Kết quả giáo dục

Kết quả khảo sát tự đánh giá về Kết quả giáo dục năm 2023 cho thấy, 5/5 tiêu chí thuộc lĩnh vực này được người học đánh giá rất hài lòng với điểm hài lòng từ 4,21-4,25

điểm, điểm trung bình chung lĩnh vực đạt 4,22 điểm, tương ứng với chỉ số hài lòng đạt 84,48% xếp loại rất hài lòng. Tỷ lệ người học đánh giá hài lòng và rất hài lòng với những kỹ năng thuộc lĩnh vực này đạt 81,80% biểu thị mức độ hài lòng rất tốt.

Bảng 2.2.6: Mức độ hài lòng lĩnh vực Kết quả giáo dục năm 2023

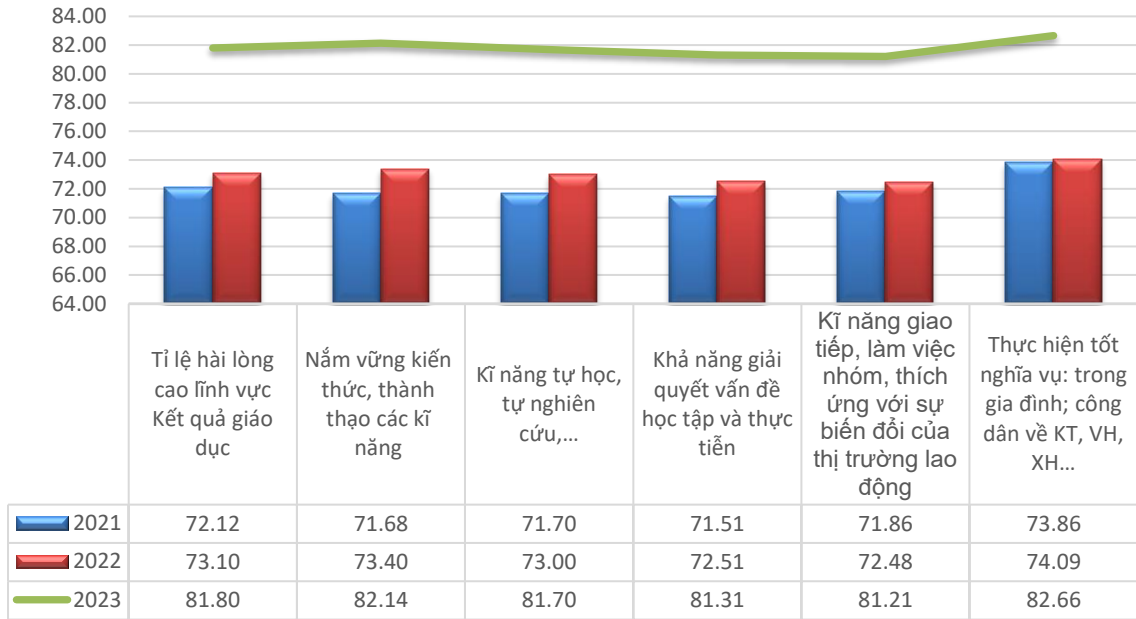
STT	Các tiêu chí đánh giá	Mức độ hài lòng		Tỷ lệ hài lòng cao (%)
		Điểm TBC	Chỉ số hài lòng (%)	
1	Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	4.23	84.62	82.14
2	Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	4.22	84.31	81.70
3	Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	4.21	84.23	81.31
4	Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	4.21	84.17	81.21
5	Anh/Chị thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; tôn trọng quyền con người	4.25	85.07	82.66
Lĩnh vực Kết quả giáo dục		4.22	84.48	81.80

a. Tỷ lệ hài lòng cao lĩnh vực Kết quả giáo dục

Kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy, 81,80% người học hài lòng và rất hài lòng 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. Trong đó, sự tự tin với vai trò và thực hiện tốt nghĩa vụ công dân có điểm hài lòng cao nhất với tỷ lệ hài lòng đạt 82,66%. Nắm vững kiến thức, thành thạo kỹ năng chuyên môn nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức có điểm hài lòng cao thứ 2 với 82,14%. Bên cạnh đó: Sự tự tin trong khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn; Sự tiến bộ rõ ràng về các kỹ năng: kỹ năng tự học, tự nghiên cứu, kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm có tỷ lệ hài lòng khá tương đồng từ 81,21-81,7%.

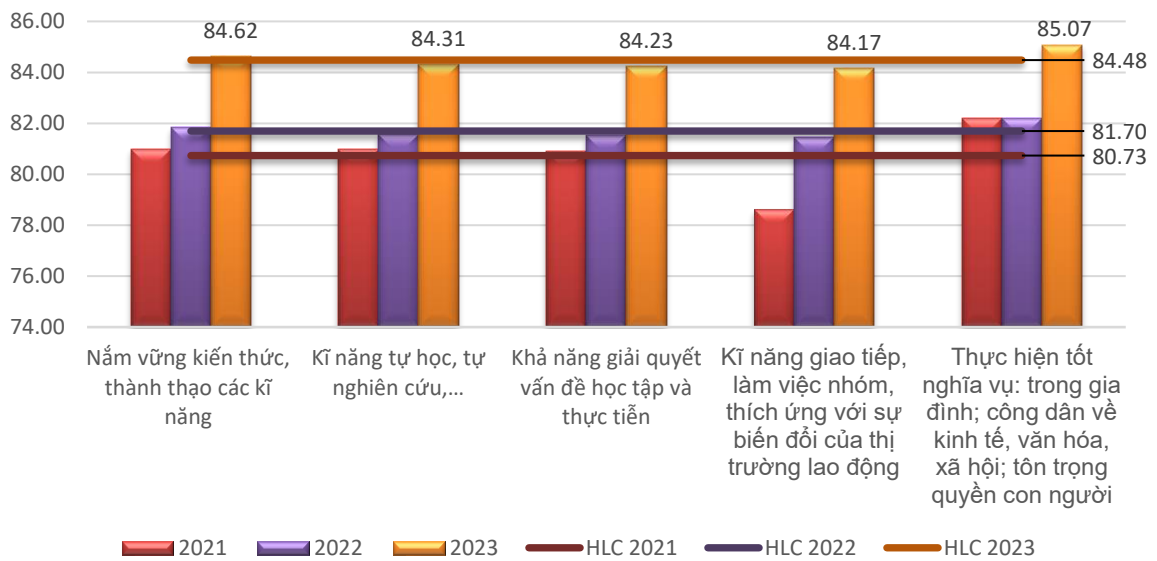
Xu hướng người học đánh giá hài lòng và rất hài lòng ở lĩnh vực này qua 3 năm có xu hướng tăng dần đều. Năm 2023, xu hướng hài lòng cao về kết quả giáo dục cao hơn cùng kỳ 2022 từ 8,58-8,80%.

Bảng 2.11.1: Xu hướng hài lòng cao lĩnh vực Kết quả giáo dục



b. Xu hướng hài lòng lĩnh vực kết quả giáo dục qua các năm

Biểu đồ 2.11.2: Xu hướng hài lòng đối với lĩnh vực kết quả giáo dục



Biểu đồ 2.11.2 cho thấy mức độ hài lòng về thành tựu cá nhân của người học trong năm 2023 có xu hướng tăng ở tất cả các tiêu chí. Tiêu chí có mức độ tăng cao nhất là “Thực hiện tốt nghĩa vụ trong gia đình, công dân về KT, VH, XH, tôn trọng quyền con người”. Xu hướng hài lòng chung cũng tăng cao so với cùng kỳ năm trước. Kết quả cho thấy người học hài lòng với kết quả giáo dục nhận được trong quá trình theo học tại trường.

c. Xu hướng hài lòng lĩnh vực kết quả giáo dục theo đơn vị đào tạo

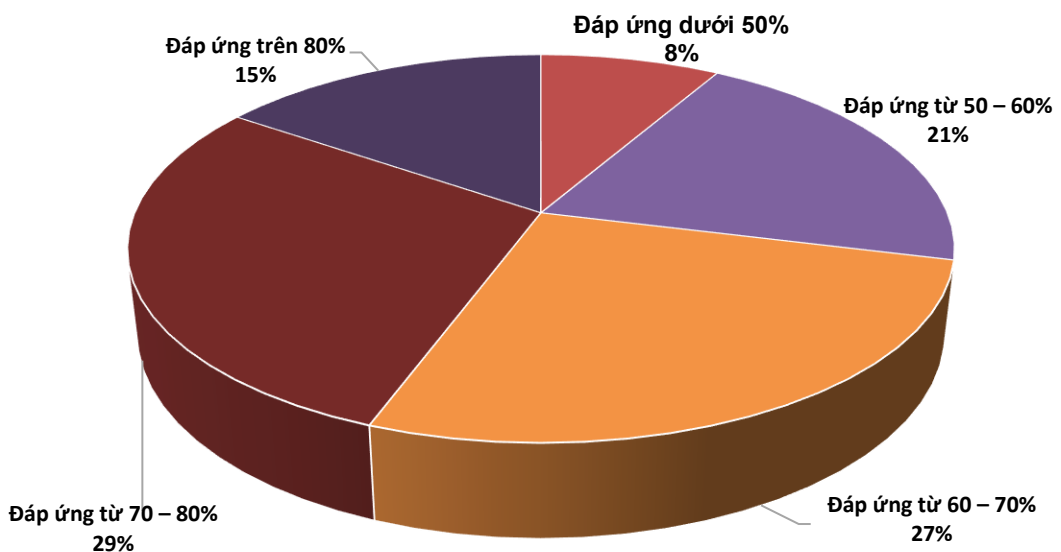
Biểu đồ 2.11.3: Xu hướng hài lòng đối với kết quả giáo dục theo đơn vị đào tạo



Kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy, người học tại 8/11 khoa đánh giá ở mức độ rất hài lòng với các kỹ năng được trang bị trong quá trình theo học tại nhà trường. Trong đó TT Việt Nhật, TT CN oto và đào tạo lái xe là 2 đơn vị có điểm hài lòng cao nhất tại nhóm câu hỏi này. Khoa quản lý kinh doanh, Khoa kế toán kiểm toán và trường Ngoại ngữ du lịch là 3 đơn vị có người học đánh giá mức độ hài lòng đối với lĩnh vực này. Xu hướng hài lòng tăng nhẹ ở tất cả các đơn vị với mức tăng từ 0,68-9,01%.

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

Biểu đồ 2.12.1: Tỷ lệ đáp ứng mong đợi của người học trước khi đi học năm 2023



Để đánh giá mức độ đáp ứng mong đợi của người học trước khi đi học, nhóm khảo sát 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 2.12.1 phía trên. Theo đó: có 44,34% người học nhận thấy dịch vụ giáo dục của trường ĐHCNHN “Đáp ứng tốt kỳ vọng” của mình (Đáp ứng trên 70%), 47,27% người học cảm thấy dịch vụ giáo dục đã “Đáp ứng kỳ vọng” (Từ 50-70%) và có 8,39% người học trả lời cảm thấy dịch vụ giáo dục của nhà trường “Chưa đáp ứng kỳ vọng” (Dưới 50%).

Biểu đồ 2.12.2 dưới đây cho thấy xu hướng nhà trường đã đáp ứng mong đợi của người học qua 3 năm gần đây.

Biểu đồ 2.12.2: Biểu đồ thể hiện xu hướng tỉ lệ đáp ứng mong đợi trước khi đi học

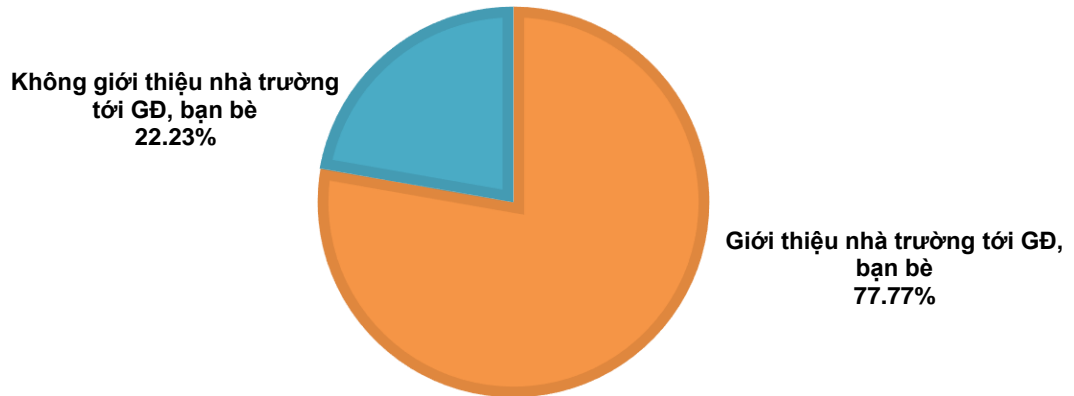


Kết quả khảo sát cho thấy, tỉ lệ người học nhận thấy dịch vụ giáo dục của trường ĐHCNHN “Đáp ứng tốt kỳ vọng” giảm dần qua 3 năm: Cụ thể năm 2021, tỉ lệ này đạt 78,97%, đến năm 2022 đạt 38,13% và đạt 44,34% vào năm 2023. Bên cạnh đó, tỉ lệ người học đánh giá dịch vụ của nhà trường “Đáp ứng kỳ vọng” tăng dần từ 16,89% năm 2021, lên 27,64% năm 2022 và 44,27% năm 2023. Tỉ lệ người học đánh giá “Chưa đáp ứng kỳ vọng” tăng 3,87% so với cùng kỳ năm trước. Đây là dấu hiệu cho thấy nhà trường cần phải chú ý hơn tới mong đợi của người học khi cung cấp dịch vụ giáo dục nhằm đáp ứng được những kỳ vọng mà người học và gia đình đặt ra.

2.2.8. Tỉ lệ % anh/chị giới thiệu nhà trường với gia đình và bạn bè

Kết quả thăm dò 25.024 người học cho thấy: 77,77% người học sẽ giới thiệu Nhà trường với gia đình, bạn bè; bên cạnh đó 22,23% có suy nghĩ ngược lại.

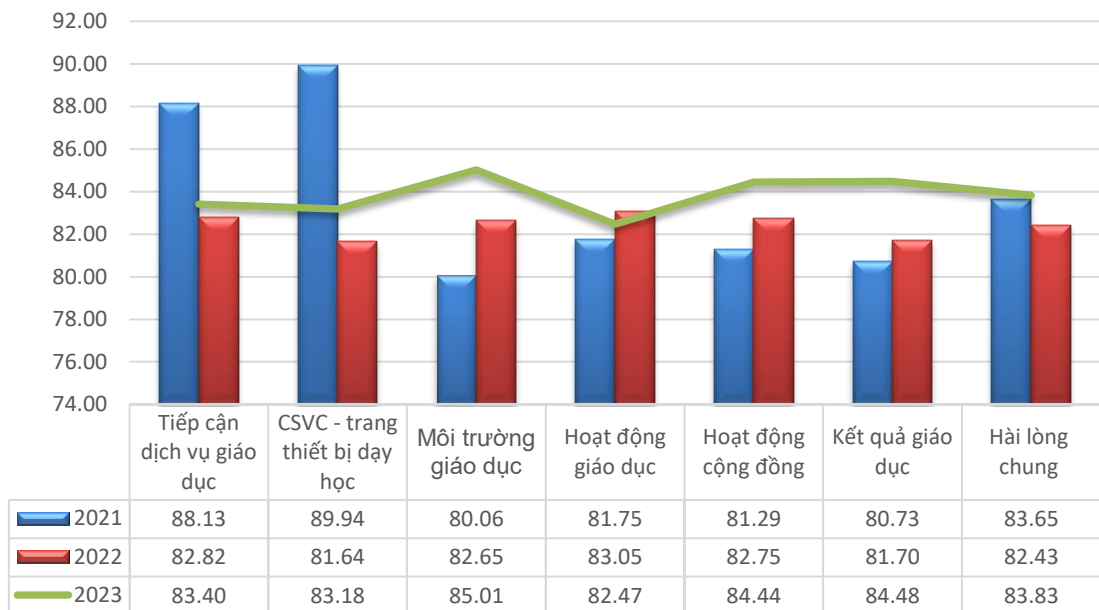
Biểu đồ 2.13: Tỷ lệ người học giới thiệu nhà trường với gia đình và bạn bè



2.3. Đánh giá chung mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục

2.3.1. Chỉ số hài lòng chung

Biểu đồ 2.14.1: Chỉ số hài lòng chung theo lĩnh vực



Phân tích xu hướng chỉ số hài lòng năm 2023 so với năm 2022 và 2021 cho thấy: Năm 2023 có 3/6 lĩnh vực có chỉ số hài lòng xếp loại rất hài lòng, đó là “Môi trường giáo dục”, “Hoạt động cộng đồng” và “Kết quả giáo dục”. 3/6 lĩnh vực còn lại xếp loại hài lòng là “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”, “CSVC – trang thiết bị dạy học” và “Hoạt động giáo dục”. Chỉ số hài lòng chung toàn trường năm 2023 đạt 83,40% xếp loại hài lòng, tăng 1,42% so với cùng kỳ năm 2022 và 0,19% so với năm 2021.

Xu hướng hài lòng năm 2023 tăng dần so với cùng kỳ 2 năm trước ở 3 lĩnh vực:

“Môi trường giáo dục” (tăng 2,37% so với 2022 và 4,95% so với 2021); “Hoạt động cộng đồng” (tăng 1,69% so với 2022 và 3,15% so với 2021) và “Kết quả giáo dục” (tăng 2,79% so với 2022 và 3,75% so với 2021). Trong 2 năm vừa qua, nhà trường đã tổ chức nhiều hoạt động phong trào, văn nghệ, tổ chức nhiều cuộc thi...; Chất lượng đào tạo cũng được chú trọng thông qua việc nâng cao chất lượng giảng viên (tuyển dụng, đào tạo bồi dưỡng...); Nhà trường cũng đã tổ chức đa dạng các hoạt động hướng nghiệp với sự phối hợp giữa các bên liên quan đã mang lại ấn tượng tốt cho Người học và phụ huynh.

Ở chiều ngược lại, xu hướng mức độ hài lòng giảm so với cùng kỳ 2022 ở lĩnh vực “Hoạt động giáo dục”. Hoạt động đào tạo theo học chế tín chỉ, đánh giá kết quả học tập đã được nhà trường áp dụng chuyển đổi số, tổ chức đào tạo theo hình thức trực tiếp và đào tạo kết hợp. Nhà trường đã xây dựng đề án cải tiến hoạt động khảo thí, tổ chức sơ kết nhằm xác định điểm mạnh, điểm tồn đọng và hạn chế trong quá trình triển khai đề án. Tuy nhiên vẫn còn tồn tại 1 vài vướng mắc chưa đem đến sự hài lòng cao cho người học như: chất lượng bài giảng điện tử trên hệ thống đào tạo kết hợp, bài tập trên hệ thống EOP còn nhiều sai sót, kế hoạch thi, thời điểm công bố kết quả thi còn 1 số bất cập...

Biểu đồ 2.14.2: Biểu đồ chỉ số hài lòng chung theo đơn vị đào tạo



Để phân tích sự khác biệt về mức độ hài lòng của người học ở các đơn vị đào tạo, nhóm khảo sát tiến hành phân tích chỉ số hài lòng chung đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường qua 3 năm 2021-2023 tại các đơn vị đào tạo thông qua biểu đồ 2.14.2

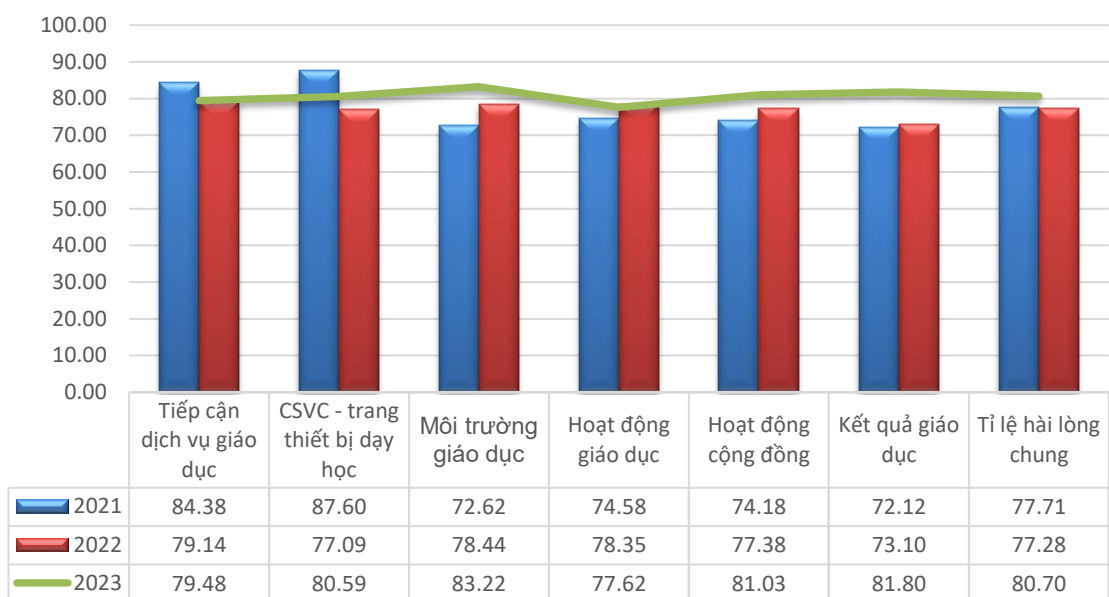
phía trên. Kết quả chỉ ra rằng, năm 2023 có 6/11 đơn vị đánh giá lĩnh vực này ở mức độ rất hài lòng (trên 84,2%), đó là Khoa CN Hóa, Khoa CN May&TKTT, Khoa Điện tử, TT CN oto và ĐTLX,, TT Việt Nhật và trường Cơ khí oto. 5 đơn vị đánh giá ở mức hài lòng đó là Khoa CNTT, Khoa KTKT, Khoa QLKD và Trường NN-DL.

Về xu hướng hài lòng: Chỉ số hài lòng chung toàn trường và của 10/11 đơn vị năm 2023 cao hơn cùng kỳ năm 2022. Trong đó, TT Việt Nhật, khoa CN Hóa và Trường Ngoại ngữ - du lịch là những đơn vị có chỉ số hài lòng chung cao cách biệt hơn so với 2022 (Từ 2,68-3,35%). Ở chiều ngược lại, Trường Cơ khí - Oto có chỉ số hài lòng năm 2023 giảm nhẹ so với cùng kỳ năm trước (giảm 0,78%). Nguyên nhân là do đây là đơn vị mới được sáp nhập, cần thêm thời gian để hệ thống lại các hoạt động nhằm nâng cao sự hài lòng của người học.

2.3.2. Tỷ lệ hài lòng chung

Kết quả phân tích tỷ lệ hài lòng theo từng lĩnh vực (Điểm 4+5) qua 3 năm được thống kê qua biểu đồ 2.15.1 phía dưới.

Biểu đồ 2.15.1: Biểu đồ tỷ lệ hài lòng chung theo lĩnh vực



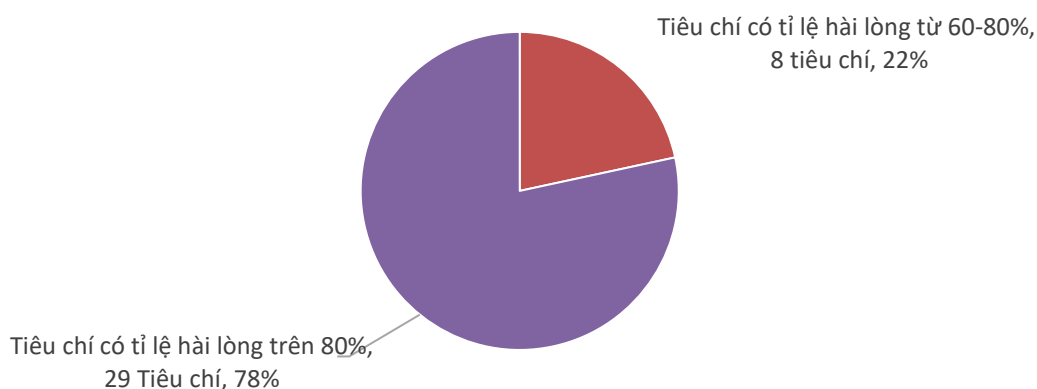
Năm 2023, có 4/6 lĩnh vực có tỷ lệ hài lòng trên 80%, biểu thị mức độ hài lòng rất tốt, đó là “CSVC – trang thiết bị dạy học”, “Môi trường giáo dục”, “Hoạt động cộng đồng” và “Kết quả giáo dục”. 2/6 lĩnh vực có tỷ lệ hài lòng biểu thị mức độ hài lòng tương đối tốt là “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” và “Hoạt động giáo dục”. Tỷ lệ hài lòng chung toàn trường năm 2023 đạt 80,7 %, biểu thị mức độ hài lòng rất tốt.

Về xu hướng hài lòng, tỷ lệ hài lòng ở 3/6 lĩnh vực có xu hướng cao hơn cùng

kỳ 2 năm trước, đó là “Môi trường giáo dục”, “Hoạt động cộng đồng” và “Kết quả giáo dục”. 2/6 lĩnh vực có xu hướng hài lòng cao hơn 2022 nhưng thấp hơn cùng kỳ 2021, đó là “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” và “CSVC - trang thiết bị dạy học”. Lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” là lĩnh vực duy nhất có xu hướng hài lòng thấp hơn cùng kỳ 2022.

- 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 2.15.2 dưới đây thể hiện cơ cấu các nhóm tiêu chí theo điểm hài lòng tiêu chí năm 2023.

Biểu đồ 2.15.2: Cơ cấu các nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng năm 2023



Cụ thể, 37 tiêu chí của bảng hỏi năm 2023 được chia thành 2 nhóm: nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 60% đến 80% (8 tiêu chí) biểu thị mức hài lòng tương đối tốt và nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng trên 80% (29 tiêu chí) biểu thị mức hài lòng rất tốt.

Biểu đồ 2.15.3: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 60% – 80%



Biểu đồ 2.15.3 phía trên biểu thị mức độ hài lòng “Tương đối tốt” với 8/37 tiêu chí có mức độ hài lòng từ 60% đến 80%. Bao gồm 2/6 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”, 2/8 tiêu chí thuộc lĩnh vực “CSVC - trang thiết bị dạy học”, 3/4 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Hoạt động giáo dục”, 3/4 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” và 1/4 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Hoạt động cộng đồng”.

Biểu đồ 2.15.4: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 80% trở lên



Biểu thị mức độ hài lòng rất tốt là nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng trên 80% chiếm phần lớn (29/37 tiêu chí) được miêu tả trong biểu đồ 2.15.4. Trong đó chủ yếu là các tiêu chí thuộc lĩnh vực “Môi trường giáo dục” (10/10 tiêu chí); “Kết quả giáo dục” (5/5 tiêu chí); “Hoạt động cộng đồng” (3/4 tiêu chí); “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” (4/6 tiêu

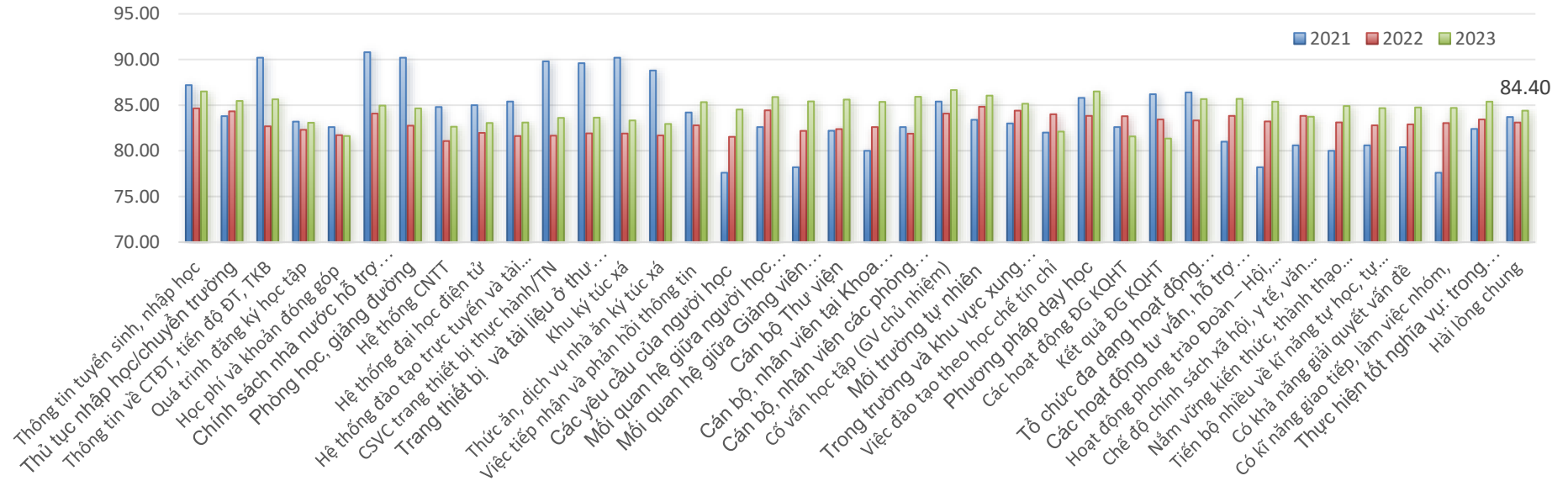
chí); “CSVC - trang thiết bị dạy học” (6/8 tiêu chí) và 1/4 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Hoạt động giáo dục”. 2 Tiêu chí có tỉ lệ hài lòng cao nhất là tiêu chí thuộc nhóm “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” là Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời, hợp lý (84,82%) và tiêu chí thuộc lĩnh vực “CSVC - Trang thiết bị dạy học”: “Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, quạt điện, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...” (84,13%).

2.3.3. Chỉ số hài lòng từng tiêu chí theo đơn vị đào tạo

Bảng hỏi khảo sát năm 2023 bao gồm 37 tiêu chí thuộc 6 lĩnh vực. Tại mục 2.2, nhóm khảo sát đã phân tích xu hướng hài lòng qua các năm, chỉ số hài lòng lĩnh vực chung toàn trường và theo đơn vị đào tạo. Tại mục 2.3.3 này, báo cáo tiến hành phân tích xếp loại hài lòng, xu hướng hài lòng theo từng tiêu chí qua 3 năm 2021 - 2022 - 2023 ở 11 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. Các đơn vị có thể tham khảo kết quả chi tiết tại phụ lục 3 và 4 của báo cáo này.

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

Biểu đồ 2.16.1: Biểu đồ xu hướng hài lòng của người học khoa Công nghệ May và TKTT.



Phân tích xu hướng tại biểu đồ 2.16.1 và số liệu chi tiết tại phụ lục 3, kết quả phân tích chỉ ra chỉ số hài lòng chung của SV khoa CN May & TKTT năm 2023 đạt 84,4%, tăng 1,3% so với cùng kỳ năm 2022, tăng 0,7% so với cùng kỳ 2021. Đây là đơn vị có chỉ số hài lòng cao thứ 3 toàn trường.

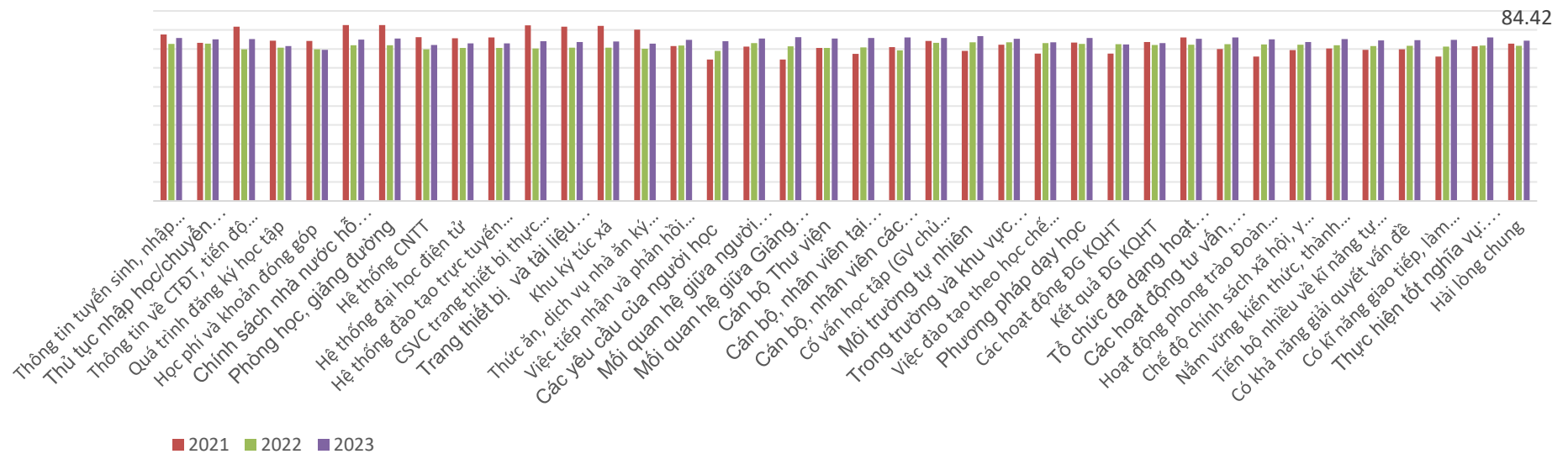
Có 24/37 tiêu chí có chỉ số hài lòng 2023 được đánh giá rất hài lòng (từ 81,52-86,66%), 13 tiêu chí được đánh giá hài lòng. Xu hướng hài lòng tăng nhẹ so với cùng kỳ 2022 ở 32/37 tiêu chí. 5 Tiêu chí có xu hướng hài lòng giảm nhẹ là “Học phí và các khoản đóng góp theo quy định...” (81,63%), “Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả” (82,11%, giảm 1,9%); “Các hoạt động đánh giá kết quả học tập...” (81,58%, giảm 2,21%); “Kết quả đánh giá KQHT phản ánh đúng...” (81,35%, giảm 2,08%) và “Việc thực hiện chế độ chính sách xã hội, y tế, các hoạt động văn nghệ, TDTT...” (83,74%, giảm 0,9%).

(2) Khoa Công nghệ Hóa

Kết quả phân tích biểu đồ 2.16.2 thể hiện xu hướng điểm hài lòng của khoa Công nghệ Hóa và số liệu tại Phụ lục 3 cho thấy: Chỉ số hài lòng chung năm 2023 đạt 84,82%. Tăng 2,74% so với năm 2022 và tăng 1,94% so với cùng kỳ 2021. 23/37 tiêu chí được đánh giá ở mức rất tốt, xếp loại “Rất hài lòng” với chỉ số hài lòng trung bình từ 84,53-86,72%. 14 tiêu chí còn lại được đánh giá hài lòng với chỉ số hài lòng từ 79,49-84,04%.

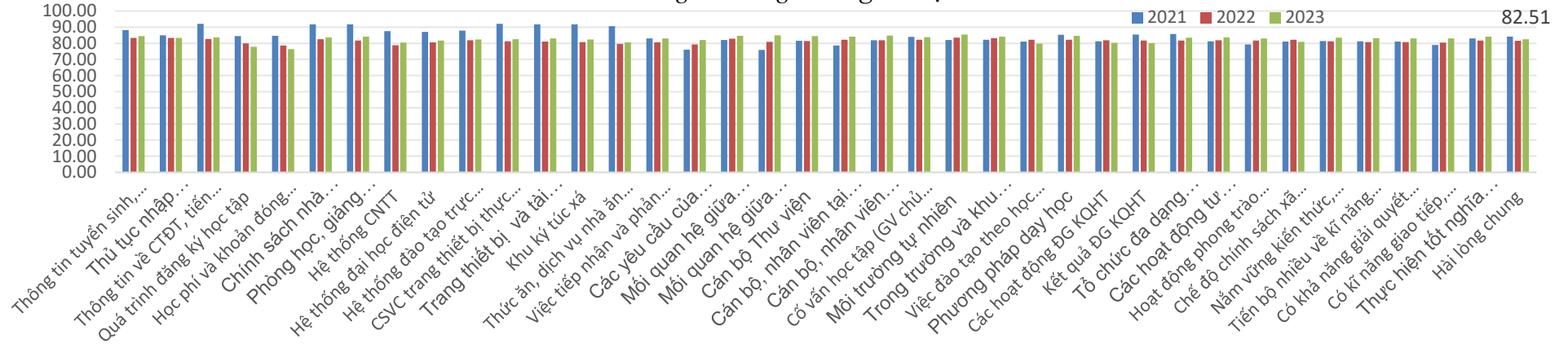
6/6 lĩnh vực có xu hướng tăng nhẹ ở năm 2023 (từ 1,11-3,96%). Trong đó, 35/37 tiêu chí có xu hướng tăng, 2/37 tiêu chí có xu hướng hài lòng giảm so với cùng kỳ 2022 là “Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch” (82,42%, giảm 0,12% so với cùng kỳ 2022) và “Học phí và các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp” (79,49%, giảm 0,36%).

Biểu đồ 2.16.2: Biểu đồ xu hướng hài lòng của người học khoa Công nghệ Hóa.



(3) Khoa Kế toán kiểm toán

Biểu đồ 2.16.3: Biểu đồ xu hướng hài lòng của người học khoa Kế toán kiểm toán



Kết quả khảo sát tại “Phụ lục 3” và biểu đồ 2.16.3 cho thấy khoa KTKT là khoa có chỉ số hài lòng năm 2023 đạt 82,51%, giảm 0,17% so với năm 2022 và giảm 6,27% so với cùng kỳ 2021. 7/37 tiêu chí được đánh giá ở mức rất tốt với chỉ số hài lòng giao động từ 84,44-85,42%. 30 tiêu chí còn lại được người học đánh giá ở mức hài lòng. Tiêu chí “Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát” (85,42%) và nhóm câu hỏi đánh giá về thái độ, tinh thần phục vụ của CB, NV nhà trường, mối quan hệ giữa người học với nhau, giữa GV và người học (từ 84,15-84,99%) là những tiêu chí được người học tại khoa KTKT đánh giá cao nhất. Bên cạnh đó 3 tiêu chí được giá thấp nhất là: “Học phí và khoản đóng góp...” (76,39%); “Quá trình đăng ký học tập...” (77,87%) và “Việc đào tạo theo học chế tín chỉ...” (79,79%).

Về xu hướng hài lòng lĩnh vực: Lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” (81,53%, giảm 0,17%) và “Hoạt động giáo dục” (81,21%, giảm 0,79%) là 2 lĩnh vực được người học khoa KTKT đánh giá mức độ hài lòng giảm so với cùng kỳ năm trước. 6 tiêu chí thuộc 2 nhóm lĩnh vực này có chỉ số hài lòng giảm là: Quá trình đăng ký học tập, Học phí và các khoản đóng góp, Việc đào tạo theo học chế tín chỉ và các hoạt động kiểm tra đánh giá, kết quả đánh giá kết quả học tập

(4) Khoa Quản lý kinh doanh



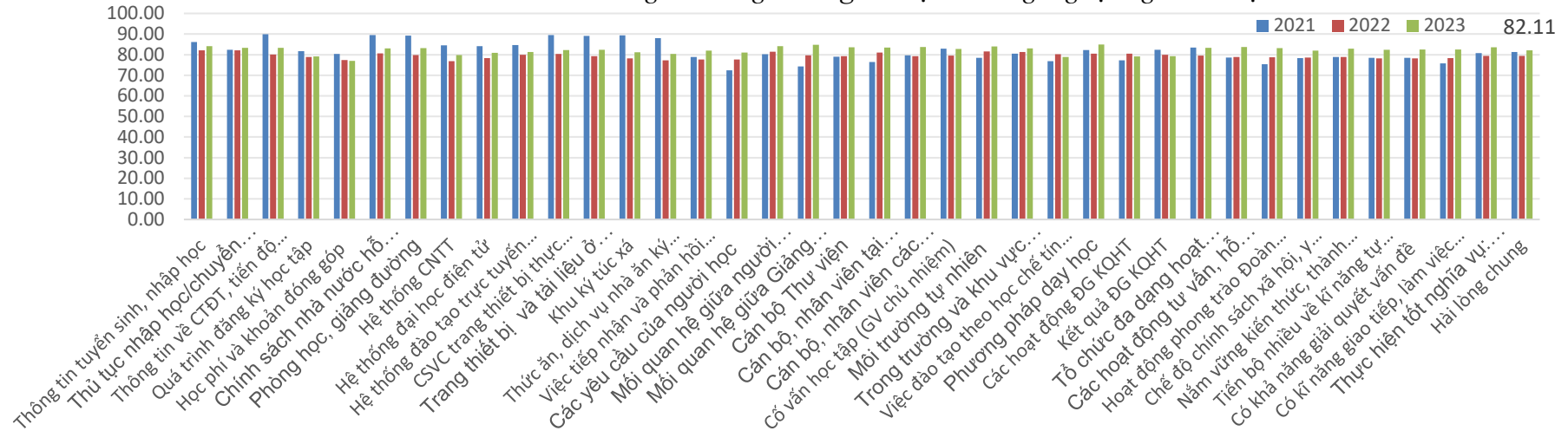
Chỉ số hài lòng chung của khoa Quản lý kinh doanh năm 2023 đạt 82,20%, tăng 0,36% so với năm 2022 và giảm 1,37% so với cùng kỳ năm 2021. Kết quả khảo sát cho thấy: có 2/37 tiêu chí được người học khoa QLKD đánh giá rất hài lòng, 35 tiêu chí còn lại có chỉ số hài lòng đạt mức tốt, xếp loại hài lòng. Xu hướng hài lòng tăng ở 4/6 lĩnh vực (từ 0,04-1,74%). Ở chiều ngược lại, xu hướng hài lòng giảm 2/6 ở lĩnh vực:

+ Lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” (giảm 0,29%) với 3/6 tiêu chí có xu hướng hài lòng giảm là “Thủ tục nhập học/chuyên trường...” (giảm 0,21%), “Quá trình đăng ký học tập...” (giảm 1,53%) và “Học phí và khoản đóng góp ...” (giảm 3,5%)

+ Lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” (giảm 1,77%) với 3/4 tiêu chí có xu hướng hài lòng giảm là “Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả” (giảm 1,77%); “Các hoạt động đánh giá kết quả học tập...” (giảm 4,47%) và “Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng...” (giảm 2,76%).

(5) Trường Ngoại ngữ - Du lịch

Biểu đồ 2.16.5: Biểu đồ xu hướng hài lòng của người học trường Ngoại ngữ - Du lịch

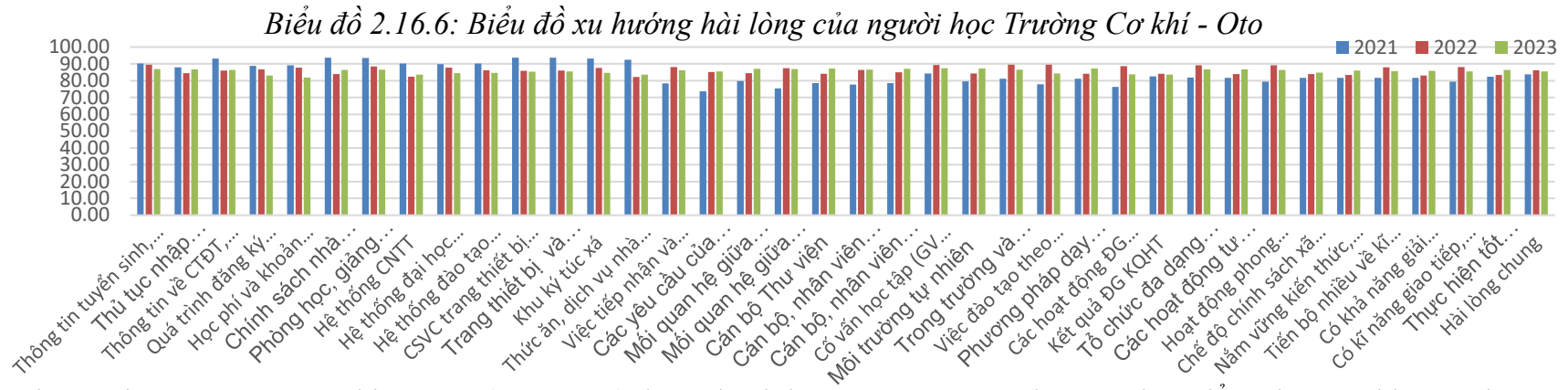


Trường Ngoại ngữ - Du lịch (NN-DL) được thành lập tháng 12 năm 2021 trên cơ sở sát nhập khoa Ngoại ngữ và khoa Du lịch, do đó kết quả khảo sát năm 2021 của trường NN-DL được tính theo trung bình cộng mức độ hài lòng người học của 2 khoa.

Biểu đồ 2.16.5 và kết quả chi tiết tại phụ lục 3 dưới đây cho thấy: Mức độ hài lòng của người học trường NN-DL đạt 82,11%, cao hơn cùng kỳ năm 2022 (2,68%) và cao hơn năm 2021 (0,84%). Có 2/37 tiêu chí được đánh giá rất hài lòng, 35/37 tiêu chí còn lại được đánh giá “Hài lòng”. “Phương pháp dạy học...” (84,88%) và “Mối quan hệ giữa GV và người học...” (84,78%) là 2 tiêu chí được người học tại đơn vị này đánh giá cao nhất.

Kết quả khảo sát cho thấy, 6/6 lĩnh vực có xu hướng hài lòng cao hơn cùng kỳ 2 năm trước (từ 0,17-4,18). Lĩnh vực có xu hướng hài lòng tăng cao cách biệt là “Kết quả giáo dục” (tăng 4,18%). 33/37 tiêu chí có xu hướng tăng nhẹ, 4/37 tiêu chí có xu hướng hài lòng giảm so với cùng kỳ 2022, đó là: “Học phí và khoản đóng góp...” (giảm 0,38%); “Việc đào tạo theo học chế tín chỉ...” (giảm 1,38%), “Các hoạt động đánh giá kết quả học tập...” (giảm 1,28%) và “Kết quả đánh giá KQHT ...” (giảm 0,65%).

(6) Trường Cơ khí - Oto



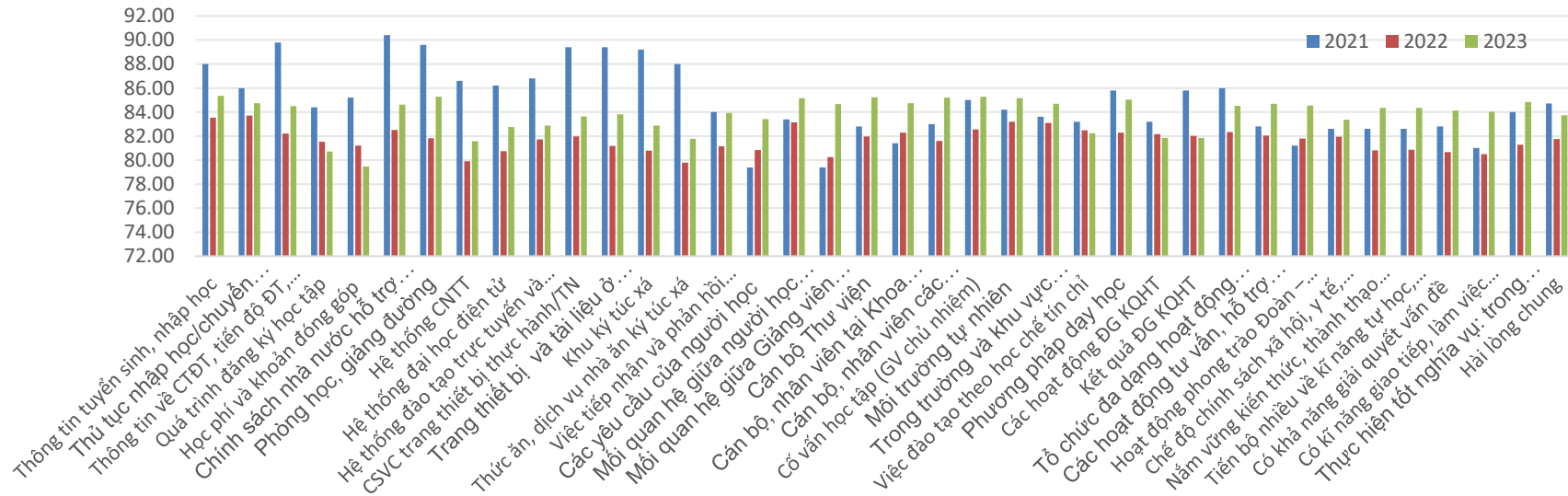
Tháng 8/2023, Trường Cơ khí – Oto (CK – Oto) được thành lập trên cơ sở sáp nhập và phát triển Khoa Cơ khí và Khoa CN Ô tô, do đó kết quả khảo sát hài lòng người học năm 2021, 2022 trong báo cáo này của trường CK - Oto sẽ được tính trung bình cộng điểm hài lòng người học 2 khoa Cơ khí và CN Oto.

Kết quả phân tích “Phụ lục 4” và biểu đồ 2.16.6 cho thấy người học Trường CK - Oto có chỉ số hài lòng năm 2023 đạt 85,59%, giảm 0,56% so với năm 2022 và tăng 1,74% so với năm 2021. Đây là đơn vị có chỉ số hài lòng cao thứ 3 toàn trường. 33/37 tiêu chí được đánh giá ở mức rất tốt, xếp loại “Rất hài lòng”. 4/37 tiêu chí còn lại được đánh giá “Hài lòng”. Tiêu chí “Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học...” (86,94%) và nhóm câu hỏi thuộc lĩnh vực “Môi trường giáo dục” liên quan đến mối quan hệ giữa người học và các bên liên quan, thái độ của CBVC trong trường (từ 86,55-87,41%) là những tiêu chí được người học tại trường CK – oto đánh giá cao nhất. Thấp nhất là tiêu chí “Học phí và các khoản đóng góp...” (81,78%).

Về xu hướng hài lòng: 2/6 lĩnh vực có xu hướng hài lòng cao hơn so với cùng kỳ năm trước là “Môi trường giáo dục” (86,78%, tăng 0,39%) và “Kết quả giáo dục” (85,88%, tăng 0,72%). 19/37 tiêu chí được so sánh có xu hướng hài lòng giảm. Các tiêu chí này năm rải đều ở 6 lĩnh vực, với biên độ giảm nhẹ từ 0,33 – 1,25%.

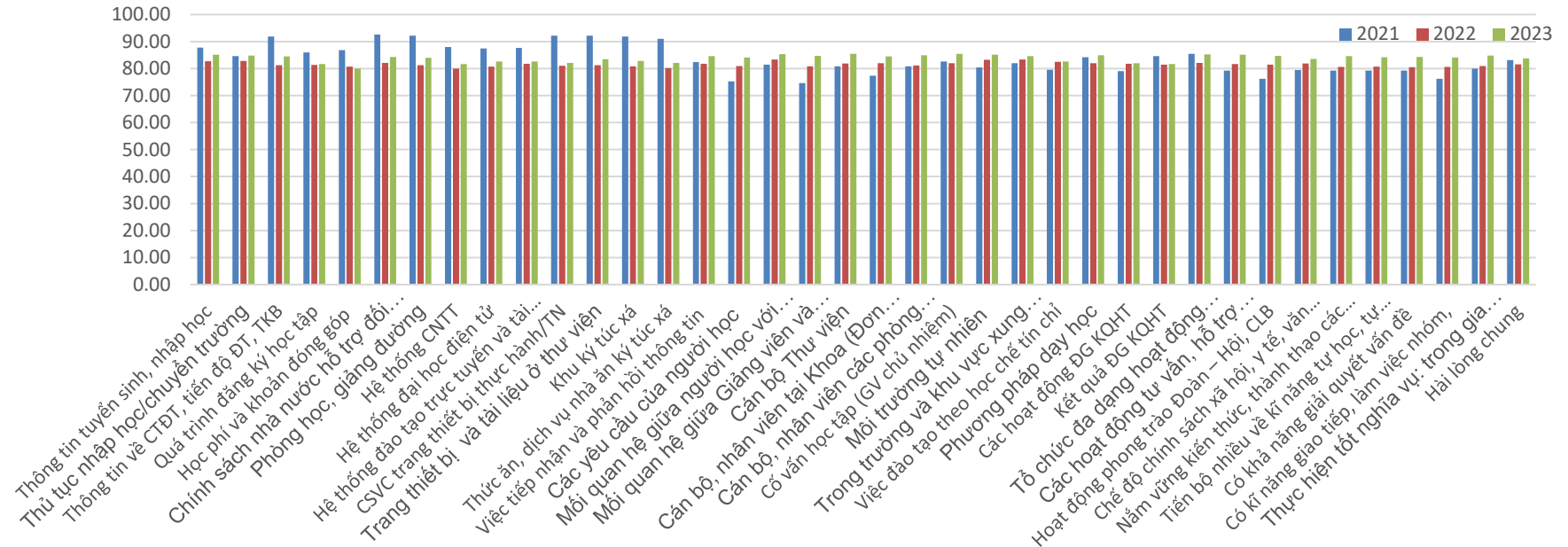
(7) Khoa Công nghệ thông tin

Biểu đồ 2.16.7: Biểu đồ xu hướng hài lòng của người học khoa Công nghệ thông tin



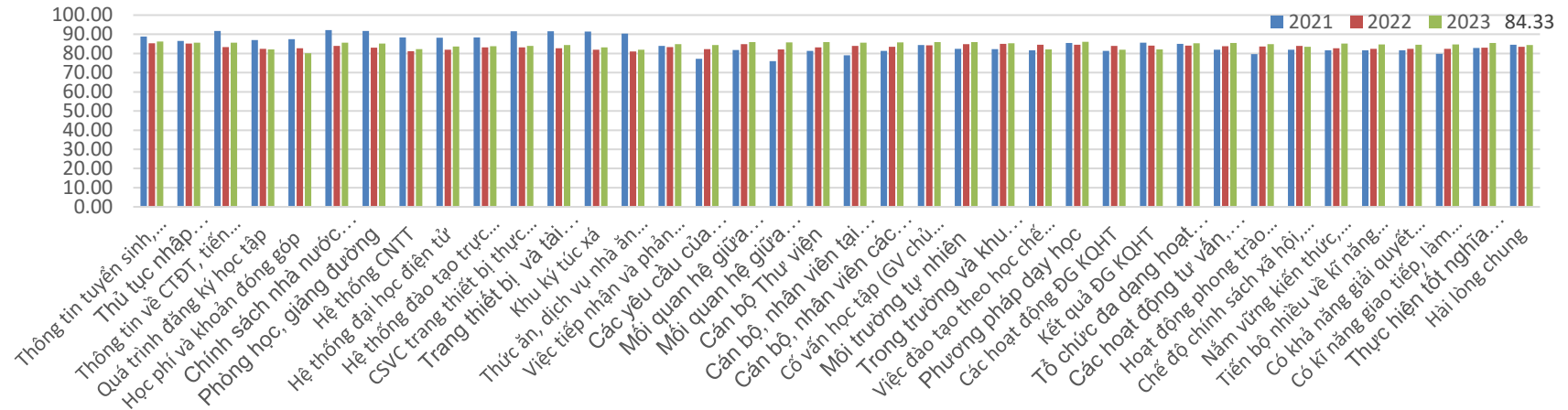
Khoa Công nghệ thông tin là khoa có xu hướng hài lòng năm 2023 tăng ở cả 6/6 lĩnh vực so với cùng kỳ năm trước. Chỉ số hài lòng chung năm 2023 đạt 83,74%, tăng 1,98% so với cùng kỳ năm 2022 và thấp hơn 0,98% so với năm 2021. 20/37 tiêu chí được người học đánh giá rất hài lòng, 17/37 tiêu chí còn lại được đánh giá hài lòng. Nhóm tiêu chí thuộc lĩnh vực “Môi trường giáo dục” liên quan đến mối quan hệ giữa người học và các bên liên quan được đánh giá hài lòng cao nhất (84,66-85,27%). Tiêu chí “Học phí và các khoản đóng góp...” là tiêu chí có chỉ số hài lòng thấp nhất, được đánh giá hài lòng (79,46%).

Bên cạnh xu hướng tăng ở 32/37 tiêu chí, xu hướng hài lòng giảm nhẹ so với năm 2023 ở 5/37 tiêu chí: “Quá trình đăng ký học tập...” (giảm 0,79%), “Học phí và các khoản đóng góp...” (giảm 1,74%), “Việc đào tạo theo tín chỉ...” (giảm 0,25%), “Các hoạt động đánh giá KQHT...” (giảm 0,25%), và “Kết quả đánh giá kết quả học tập...” (giảm 0,18%).

(8) Khoa Điện*Biểu đồ 2.16.8: Biểu đồ xu hướng hài lòng của người học khoa Điện*

Kết quả phân tích “Phụ lục 4” và biểu đồ 2.16.8 cho thấy khoa Điện có mức hài lòng năm 2023 đạt 83,78%, cao hơn năm 2022 2,26%, hơn cùng kỳ năm 2021 0,6%. Có 22/37 tiêu chí được đánh giá rất hài lòng và 15/37 tiêu chí còn lại được đánh giá hài lòng. Tiêu chí được người học tại khoa Điện đánh giá hài lòng cao nhất là nhóm câu hỏi về mối quan hệ giữa người học và các bên liên quan (từ 84,66-85,43%); “Học phí và các khoản đóng góp...” (79,93%) là tiêu chí được đánh giá hài lòng thấp nhất.

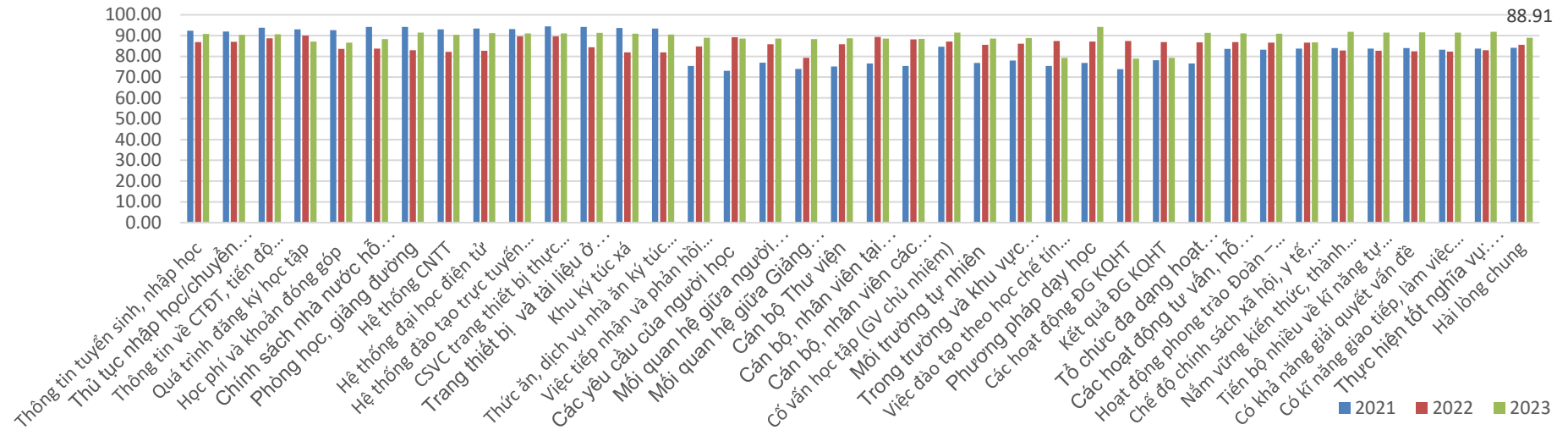
Kết quả khảo sát cho thấy: 36/37 tiêu chí và 6/6 lĩnh vực có xu hướng hài lòng tăng so với cùng kỳ 2022. Tiêu chí duy nhất có xu hướng hài lòng giảm nhẹ là “Học phí và các khoản đóng góp...” (79,93%, giảm 0,77% so với 2022).

(9) Khoa Điện tử*Biểu đồ 2.16.9: Biểu đồ xu hướng hài lòng của người học khoa Điện tử*

Kết quả chi tiết tại phụ lục 4 và biểu đồ 2.16.9 cho thấy: chỉ số hài lòng của người học khoa Điện tử năm 2023 đạt 84,33%, cao hơn 0,9% so với năm 2022 và giảm 0,24% so với năm 2021. 25/37 tiêu chí được đánh giá rất hài lòng, 12/37 tiêu chí còn lại được đánh giá hài lòng. Tiêu chí được đánh giá cao nhất là “Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học...” (86,25%).

5/6 lĩnh vực có xu hướng hài lòng tăng (0,93-2,31%). Tương tự các đơn vị, chỉ số hài lòng của người học khoa Điện tử tăng mạnh ở lĩnh vực “Môi trường giáo dục” (85,81% tăng 1,79% so với cùng kỳ 2022) ... Xu hướng hài lòng giảm nhẹ ở lĩnh vực Hoạt động giáo dục (83,06%, giảm 1,24%).

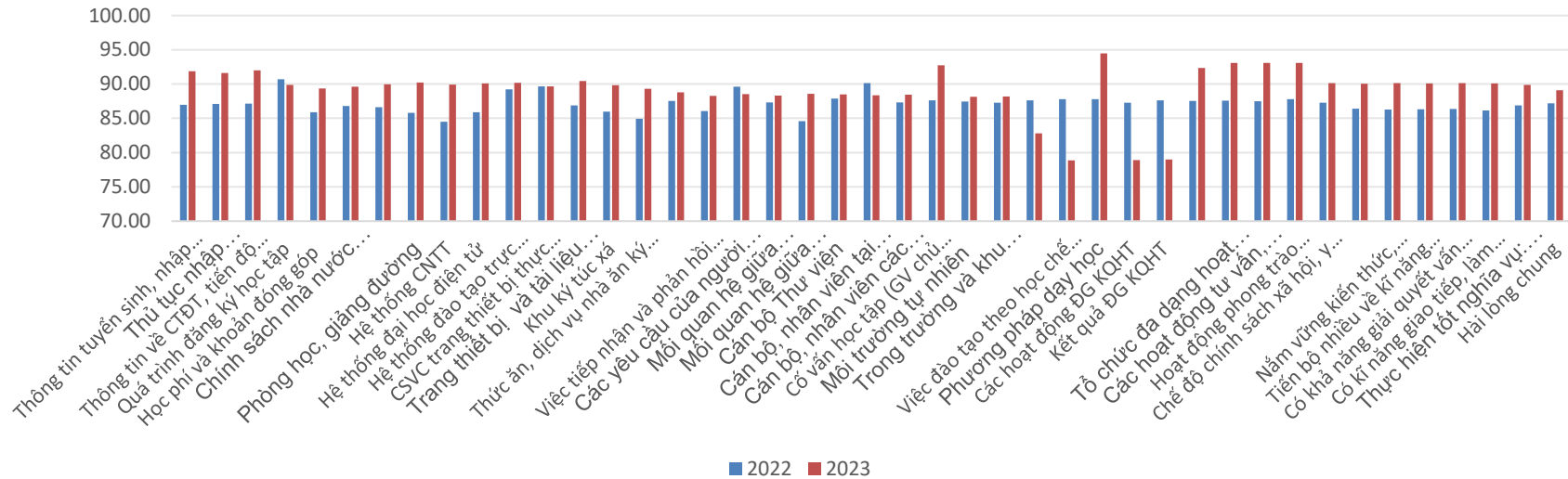
32/37 tiêu chí có xu hướng hài lòng tăng. Ở chiều ngược lại, 5/37 tiêu chí có xu hướng hài lòng giảm so với cùng kỳ 2022 là “Học phí và các khoản đóng góp...” (giảm 2,59%), “Việc đào tạo theo học chế tín chỉ...” (giảm 2,45%), “Các hoạt động đánh giá kết quả học tập...” (giảm 2%), “Kết quả đánh giá kết quả học tập...” (giảm 2%) và “Việc thực hiện chế độ chính sách XH, Y tế...” (giảm 0,41%).

(10) Trung tâm Việt Nhật*Biểu đồ 2.16.10: Biểu đồ xu hướng hài lòng của người học Trung tâm Việt Nhật*

Trung tâm Việt Nhật là đơn vị có mức độ hài lòng của người học năm 2023 đạt 88,91%, cao nhất toàn trường. Kết quả khảo sát tại phụ lục 4 và biểu đồ 2.16.10 chỉ ra rằng: có 21/37 tiêu chí được đánh giá “Rất hài lòng”, 16/37 tiêu chí được đánh giá “Hài lòng”. Nhóm tiêu chí được đánh giá hài lòng cao nhất nhóm câu hỏi về kết quả giáo dục người học nhận được (từ 91,46-91,88%).

Về xu hướng hài lòng, 5/6 lĩnh vực có xu hướng hài lòng tăng cao từ 2,29-9,01%. Lĩnh vực duy nhất có xu hướng hài lòng giảm là Hoạt động giáo dục (82,94% giảm 4,26%).

31/37 tiêu chí có xu hướng hài lòng tăng, 6/37 tiêu chí có xu hướng hài lòng giảm là “Quá trình đăng ký học tập...”, “Các yêu cầu của người học được thực hiện kịp thời...”, “Thái độ, tinh thần phục vụ của CB, NV tại đơn vị đào tạo”, “Việc đào tạo theo học chế tín chỉ...” và nhóm câu hỏi về hoạt động đánh giá kết quả học tập.

(11) Trung tâm CN oto và đào tạo lái xe*Biểu đồ 2.16.11: Biểu đồ xu hướng hài lòng của người học TT CN oto và Đào tạo lái xe*

Kết quả phân tích “Phụ lục 4” và biểu đồ 2.16.11 cho thấy TT CN oto và ĐTLX có mức hài lòng năm 2023 đạt 89,11% xếp loại rất hài lòng, cao hơn năm 2022 1,92%. Có 34/37 tiêu chí được đánh giá rất hài lòng và 3/37 tiêu chí còn lại được đánh giá hài lòng. Tiêu chí được người học tại TT CN oto và đào tạo lái xe đánh giá hài lòng cao nhất là nhóm câu hỏi về “Phương pháp dạy học...”, “Thái độ tư vấn hỗ trợ người học trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)”, “Các hoạt động tư vấn hỗ trợ người học trong thời gian đào tạo...”, “Tổ chức đa dạng các hoạt động hướng nghiệp” và “Việc tiếp cận các phong trào Đoàn Hội...”. Xu hướng hài lòng tăng ở hầu hết các tiêu chí, 6 tiêu chí có xu hướng hài lòng giảm là nhóm câu hỏi về hoạt động đánh giá kết quả học tập (giảm 8,35-8,62%), “Việc đào tạo theo học chế tín chỉ...” (giảm 8,95%), “Các yêu cầu được giải quyết kịp thời...” (giảm 1,08 %) , “Quá trình đăng ký học tập” (giảm 0,84%) và “ Thái độ của Cán bộ, nhân viên tại Khoa (Đơn vị đào tạo) (giảm 1,75%).

2.3.4. Đề xuất nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục của người học

Nhóm khảo sát đã thống kê những đề xuất, mong muốn và nguyện vọng của người học thông qua khảo sát dịch vụ giáo dục năm 2023 như sau:

a. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng tiếp cận dịch vụ giáo dục và cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

- 882 ý kiến mong muốn không tăng học phí, thay đổi cách tính theo hệ số tín chỉ.
- 405 ý kiến mong muốn nâng cấp hệ thống đại học điện tử nói chung và nhất là phân hệ đăng ký học phần.

- 85 ý kiến góp ý cần xem xét lại chất lượng bài giảng, cách chấm bài tập trên EOP, một số môn học chưa phù hợp với hình thức học kết hợp...

- 207 ý kiến mong muốn nâng cấp cơ sở vật chất.

- 169 ý kiến góp ý cần thay thế bàn ghế cũ hỏng, máy tính, chuột, máy tính, máy chiếu, loa, quạt, tivi...

- 45 ý kiến đề xuất xây thêm thang máy tại 1 số tòa nhà ở các cơ sở đào tạo.

b. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng môi trường đào tạo

- 97 ý kiến mong muốn giảng viên, cố vấn học tập, giáo viên chủ nhiệm nhiệt tình quan tâm đến SV hơn, chú trọng đến việc lắng nghe, giải đáp thắc mắc của SV.

- 43 ý kiến mong muốn nâng cao chất lượng giảng viên. 86 ý kiến mong muốn nâng cao chất lượng bài giảng.

c. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động giáo dục, hoạt động CD

- 38 ý kiến đề xuất mở rộng thêm kiến thức thực tế qua các bài giảng thay vì lý thuyết sẵn có trong giáo trình,

- 223 ý kiến mong muốn tăng cường thực hành, nâng cao năng lực kỹ năng mềm, tăng cường trải nghiệm thực tế cho người học, tổ chức nhiều hoạt động ngoại khóa, tổ chức các buổi seminar, hội thảo có sự tham gia của các doanh nghiệp, các nhà tuyển dụng để tiếp cận nhiều hơn với môi trường làm việc thực tế và có thể cải thiện các kỹ năng như giao tiếp, làm việc nhóm, đồng thời thích ứng được với môi trường bên ngoài. Tăng cường trao đổi văn hóa, giao lưu giữa các khoa, các trường, giữa giáo viên và người học.

- 57 ý kiến đóng góp về hoạt động đánh giá kết quả học tập, mong muốn lịch thi được sắp xếp hợp lý hơn, công bố lịch thi sớm hơn, công bố kết quả thi đúng quy định (Hiện đang quá thời gian quy định là 7 ngày gây ảnh hưởng tới quyền lợi của SV khi đăng ký học tập) và 1 số tiêu cực cần được xóa bỏ nhằm mang lại kết quả học tập công bằng cho người học.

KẾT LUẬN

Khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của người học Trường ĐHCNHN là hoạt động được thực hiện thường niên, năm 2023 có 25.054 người học đang theo học tại trường tham gia trả lời khảo sát, trong đó có 0,6% là người học đến từ hệ đào tạo sau đại học. Tỷ lệ trả lời khảo sát toàn trường chiếm 51,58%.

Đánh giá về mức độ hài lòng chung toàn trường: Điểm hài lòng chung đạt 4,19 điểm – xếp loại “Hài lòng”, tương ứng với chỉ số hài lòng đạt 83,83%. Tỷ lệ hài lòng (hài lòng và rất hài lòng) chiếm 80,62%. Kết quả nghiên cứu cho thấy người học của 5 đơn vị đào tạo đánh giá “Hài lòng” và 6 đơn vị còn lại trong trường đánh giá “Rất hài lòng” với dịch vụ giáo dục của nhà trường (Từ 82,11% đến 89,11%).

Đánh giá về mức độ hài lòng của người học theo 6 lĩnh vực: 3 lĩnh vực được đánh giá “Hài lòng” và 3 lĩnh vực được đánh giá “Rất hài lòng”. Xu hướng điểm hài lòng cho thấy 5/6 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 khi ghi nhận chỉ số hài lòng tăng mạnh ở lĩnh vực “Môi trường giáo dục”. Người học đã có ghi nhận tích cực với môi quan hệ giữa người học và các bên liên quan, đánh giá tích cực đối với thái độ, tinh thần phục vụ của CBNV trong trường. Ở chiều ngược lại, lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” là lĩnh vực có xu hướng hài lòng giảm. Kết quả khảo sát cho thấy nhà trường và các đơn vị cần lắng nghe và có những giải pháp, cách tiếp cận cụ thể nhằm cải thiện chất lượng tại hoạt động đào tạo theo học chế tín chỉ, chất lượng bài giảng trên hệ thống đại học điện tử cũng như hoạt động kiểm tra đánh giá KQHT.

Đánh giá về mức độ hài lòng theo 37 tiêu chí cụ thể: Có 23/37 tiêu chí đạt mức “Rất hài lòng” và 14/37 tiêu chí đạt mức “Hài lòng” (Chi tiết tại phụ lục 2). 30/37 tiêu chí có xu hướng tăng (từ 0,26-12,25%) và 7/37 tiêu chí có xu hướng hài lòng giảm (0,35-6,24%).

Bên cạnh đó, khảo sát còn 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. Kết quả nghiên cứu cho thấy dịch vụ giáo dục của nhà trường vẫn đang tiếp tục đi đúng hướng.

Hà Nội, ngày 30 tháng 07 năm 2024

P. HIỆU TRƯỞNG

(Đã ký)

Nguyễn Văn Thiện

Phụ lục 1: Phiếu khảo sát mức độ hài lòng người học năm 2023**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC****ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC NĂM 2023**

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 ĐHCNHN 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) Khoa đào tạo:

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).

<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>
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục					
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	Thông tin về chương trình đào tạo, tiến độ đào tạo, thời khóa biểu được cung cấp kịp thời, đầy đủ	5	4	3	2	1
4	Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện	5	4	3	2	1
5	Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp	5	4	3	2	1
6	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) tốt	5	4	3	2	1

<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>
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học					
7	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, quạt điện, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
8	Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet ...)	5	4	3	2	1
9	Hệ thống đại học điện tử	5	4	3	2	1
10	Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử	5	4	3	2	1
11	Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành/thí nghiệm	5	4	3	2	1
12	Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở thư viện	5	4	3	2	1
13	Khu ký túc xá đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
14	Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	5	4	3	2	1
C	Môi trường giáo dục					
15	Việc tiếp nhận và phản hồi thông tin về chất lượng các dịch vụ giáo dục của Nhà trường	5	4	3	2	1
16	Các yêu cầu của người học được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện	5	4	3	2	1
17	Mối quan hệ giữa các người học: Thân thiện, hòa nhã, nhân ái, đoàn kết...	5	4	3	2	1
18	Mối quan hệ giữa GV và người học: Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho người học	5	4	3	2	1
19	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện	5	4	3	2	1
20	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa (Đơn vị đào tạo)	5	4	3	2	1
21	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng và đơn vị phục vụ	5	4	3	2	1
22	Thái độ tư vấn hỗ trợ người học trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)					

<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>
23	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	5	4	3	2	1
24	Trong trường và khu vực xung quanh: thân thiện, an ninh, an toàn, lành mạnh	5	4	3	2	1
D	Hoạt động giáo dục					
25	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	5	4	3	2	1
26	Phương pháp dạy học: Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho người học	5	4	3	2	1
27	Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch					
28	Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của người học	5	4	3	2	1
E	Hoạt động cộng đồng					
29	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
30	Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ người học trong thời gian đào tạo (học tập, NCKH, tìm việc làm, kỹ năng mềm, khởi nghiệp, 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
31	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
32	Việc thực hiện chế độ chính sách xã hội, y tế; công tác tổ chức các hoạt động văn nghệ, TDTT, đoàn thể, giao lưu, trao đổi văn hóa, học thuật...	5	4	3	2	1
F	Kết quả giáo dục	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>
33	Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	5	4	3	2	1
34	Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	5	4	3	2	1
35	Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	5	4	3	2	1
36	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
37	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
G	Đánh giá chung					
38	Anh/chị sẵn sàng giới thiệu nhà trường với gia đình và bạn bè	<input type="checkbox"/> Có		<input type="checkbox"/> Không		
39	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Anh/Chị trước khi đi học?	<input type="checkbox"/> Dưới 50%		<input type="checkbox"/> Từ 50 – 60%		
		<input type="checkbox"/> Từ 60 – 70%		<input type="checkbox"/> Từ 70 – 80%		
		<input type="checkbox"/> Trên 80%				
H	Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục					
38	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
39	Cơ sở vật chất:					
40	Môi trường giáo dục:					
41	Hoạt động giáo dục:					
42	Kết quả giáo dục:					

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!

Phụ lục 2: Bảng điểm hài lòng và tỉ lệ hài lòng cao toàn trường

STT	Tiêu chí	Điểm hài lòng	Chỉ số hài lòng tương đương (%)	Tỉ lệ hài lòng % (điểm 4+5)
Tiếp cận dịch vụ giáo dục		4.17	83.40	79.48
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời, hợp lý	4.28	85.58	84.82
2	Thủ tục nhập học/chuyển trường đơn giản, thuận tiện, dễ hiểu, dễ thực hiện.	4.25	84.91	83.61
3	Thông tin về chương trình đào tạo, tiến độ đào tạo, thời khóa biểu được cung cấp kịp thời, đầy đủ, hợp lý.	4.24	84.88	83.43
4	Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện.	4.05	80.98	71.92
5	Học phí và khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp	3.97	79.36	69.09
6	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...).	4.24	84.72	84.04
Cơ sở vật chất – trang thiết bị dạy học		4.16	83.18	80.59
7	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, quạt điện, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	4.25	84.97	84.13
8	Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet ...)	4.09	81.76	78.16
9	Hệ thống đại học điện tử	4.15	82.94	80.12
10	Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử	4.16	83.17	80.54
11	Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành/thí nghiệm	4.18	83.53	81.18
12	Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở thư viện	4.20	83.93	81.83
13	Khu ký túc xá đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	4.16	83.10	80.39
14	Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	4.10	82.07	78.36
Môi trường giáo dục		4.25	85.01	83.22
15	Việc tiếp nhận và phản hồi thông tin về chất lượng các dịch vụ giáo dục của Nhà trường	4.21	84.25	82.40

STT	Tiêu chí	Điểm hài lòng	Chỉ số hài lòng tương đương (%)	Tỉ lệ hài lòng % (điểm 4+5)
16	Các yêu cầu của người học được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện	4.18	83.53	81.10
17	Mối quan hệ giữa các người học: Thân thiện, hòa nhã, nhân ái, đoàn kết...	4.27	85.44	83.64
18	Mối quan hệ giữa GV và người học: GV tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho người học	4.27	85.34	83.58
19	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện	4.27	85.38	83.39
20	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa (Đơn vị đào tạo)	4.25	84.96	83.95
21	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng và đơn vị phục vụ	4.27	85.38	83.36
22	Thái độ tư vấn hỗ trợ người học trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)	4.27	85.39	83.24
23	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.28	85.62	83.87
24	Trong trường và khu vực xung quanh: thân thiện, an ninh, an toàn, lành mạnh	4.24	84.86	83.66
Hoạt động giáo dục		4.12	82.47	77.62
25	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	4.08	81.57	76.49
26	Phương pháp dạy học: GV chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho người học	4.29	85.73	81.90
27	Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch	4.07	81.32	76.08
28	Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của người học	4.06	81.25	76.01
Hoạt động cộng đồng		4.22	84.44	81.03
29	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	4.25	84.92	82.57

STT	Tiêu chí	Điểm hài lòng	Chỉ số hài lòng tương đương (%)	Tỉ lệ hài lòng % (điểm 4+5)
30	Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ người học trong thời gian đào tạo (học tập, NCKH, tìm việc làm, kỹ năng mềm, khởi nghiệp, 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.	4.25	85.04	82.43
31	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	4.23	84.70	82.03
32	Việc thực hiện chế độ chính sách xã hội, y tế; công tác tổ chức các hoạt động văn nghệ, TDTT, đoàn thể, giao lưu, trao đổi văn hóa, học thuật...	4.15	83.09	77.09
Kết quả giáo dục		4.22	84.48	81.80
33	Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	4.23	84.62	82.14
34	Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	4.22	84.31	81.70
35	Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	4.21	84.23	81.31
36	Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	4.21	84.17	81.21
37	Anh/Chị thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; tôn trọng quyền con người	4.25	85.07	82.66
Hài lòng chung		4.19	83.83	80.62

Phụ lục 3: Bảng chỉ số hài lòng Khoa CN May và TKTT; Khoa Công nghệ Hóa ; Khoa Kế toán kiểm toán; Khoa Quản lý kinh doanh và Trường Ngoại ngữ - Du lịch

Lĩnh vực	Khoa Công nghệ May - TKTT			Khoa Công nghệ Hóa			Khoa Kế toán Kiểm toán			Khoa Quản lý kinh doanh			Trường ngoại ngữ - du lịch		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Tiếp cận dịch vụ giáo dục	86.40	83.29	84.54	87.20	81.29	83.68	87.80	81.70	81.53	87.80	82.00	81.71	85.00	80.18	81.65
Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời, hợp lý	87.20	84.65	86.51	87.60	82.63	85.84	88.20	83.30	84.40	87.80	83.71	84.42	86.10	82.06	84.08
Thủ tục nhập học/chuyển trường đơn giản, thuận tiện, dễ hiểu, dễ thực hiện.	83.80	84.33	85.46	83.20	82.84	85.02	85.00	83.28	83.28	85.00	83.62	83.41	82.40	82.16	83.32
Thông tin về chương trình đào tạo, tiến độ đào tạo, thời khóa biểu được cung cấp kịp thời, đầy đủ, hợp lý.	90.20	82.69	85.64	91.80	79.86	85.23	92.00	82.62	83.59	91.40	81.72	83.58	89.90	80.05	83.31
Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện.	83.20	82.30	83.07	84.40	80.68	81.49	84.40	79.94	77.87	84.80	80.11	78.58	81.70	78.88	79.18
Học phí và khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp	82.60	81.72	81.63	84.20	79.85	79.49	84.60	78.59	76.39	85.60	80.20	76.70	80.40	77.36	76.98
Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...).	90.80	84.08	84.96	92.60	81.90	84.99	91.80	82.44	83.64	91.60	82.64	83.55	89.50	80.61	83.02
CSVC – trang thiết bị dạy học	88.00	81.82	83.37	89.60	80.58	83.51	90.00	80.71	82.11	89.60	80.74	81.78	87.40	78.75	81.40
Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, quạt điện, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	90.20	82.75	84.65	92.60	81.90	85.46	91.80	81.74	84.13	91.60	81.77	84.06	89.20	79.77	83.13
Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet ...)	84.80	81.07	82.64	86.20	79.85	82.17	87.60	78.82	80.41	87.60	79.19	79.56	84.50	76.84	79.80
Hệ thống đại học điện tử	85.00	81.97	83.05	85.60	80.49	82.98	87.00	80.52	81.63	86.60	80.76	81.64	84.10	78.31	80.93
Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử	85.40	81.62	83.10	86.00	80.57	82.93	87.80	81.80	82.38	87.40	81.42	81.93	84.70	80.00	81.25
Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành/thí nghiệm	89.80	81.66	83.61	92.40	80.32	84.12	92.00	81.24	82.51	91.40	81.50	82.12	89.50	80.36	82.19
Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở thư viện	89.60	81.91	83.63	91.80	80.70	83.70	91.80	81.13	82.96	91.20	81.04	82.50	89.10	79.22	82.40
Khu ký túc xá đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	90.20	81.90	83.33	92.20	80.67	83.93	91.80	80.80	82.27	91.20	80.95	81.80	89.40	78.20	81.10
Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	88.80	81.68	82.95	90.20	80.15	82.78	90.60	79.65	80.60	90.20	79.32	80.60	88.00	77.29	80.35
Môi trường giáo dục	81.92	83.11	85.59	79.60	81.62	85.58	80.70	81.77	84.14	79.94	82.22	83.64	78.27	79.83	83.25

Lĩnh vực	Khoa Công nghệ May - TKTT			Khoa Công nghệ Hóa			Khoa Kế toán Kiểm toán			Khoa Quản lý kinh doanh			Trường ngoại ngữ - du lịch		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Việc tiếp nhận và phản hồi thông tin về chất lượng các dịch vụ giáo dục của Nhà trường	84.20	82.79	85.34	81.60	81.83	84.76	83.00	80.53	83.06	82.20	81.54	82.60	78.80	77.69	82.00
Các yêu cầu của người học được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện	77.60	81.54	84.52	74.40	78.93	84.04	76.00	79.20	81.99	75.60	79.78	81.43	72.40	77.68	81.06
Mối quan hệ giữa các người học: Thân thiện, hòa nhã, nhân ái, đoàn kết...	82.60	84.44	85.90	81.20	83.12	85.46	82.00	82.76	84.67	81.20	83.62	84.14	80.20	81.41	84.12
Mối quan hệ giữa GV và người học: GV tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho người học	78.20	82.18	85.41	74.40	81.38	86.27	75.80	80.90	84.99	74.40	81.41	84.09	74.30	79.63	84.78
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện	82.20	82.38	85.62	80.60	80.60	85.53	81.60	81.30	84.44	80.80	81.62	84.16	79.00	79.22	83.51
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa (Đơn vị đào tạo)	80.00	82.60	85.36	77.40	80.86	85.84	78.60	82.19	84.15	78.00	82.49	83.74	76.50	81.06	83.46
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng và đơn vị phục vụ	82.60	81.88	85.92	81.00	79.25	85.99	81.80	81.88	84.73	81.00	81.71	84.13	79.70	79.27	83.76
Thái độ tư vấn hỗ trợ người học trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)	85.40	84.08	86.66	84.20	83.24	85.84	84.00	82.15	83.79	84.00	82.82	83.81	82.90	79.53	82.77
Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	83.40	84.83	86.05	79.00	83.52	86.72	82.00	83.53	85.42	80.60	83.71	84.55	78.40	81.52	83.99
Trong trường và khu vực xung quanh: thân thiện, an ninh, an toàn, lành mạnh	83.00	84.40	85.16	82.20	83.52	85.38	82.20	83.22	84.18	81.60	83.47	83.71	80.50	81.31	83.03
Hoạt động giáo dục	84.15	83.77	82.88	80.55	82.57	83.68	83.20	82.00	81.21	81.85	82.45	80.68	79.65	80.26	80.53
Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	82.00	84.01	82.11	77.60	83.06	83.49	81.00	82.17	79.79	79.80	82.74	79.78	76.80	80.23	78.85
Phương pháp dạy học: GV chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho người học	85.80	83.83	86.51	83.40	82.63	85.72	85.20	82.20	84.65	84.00	82.83	84.15	82.20	80.50	84.88
Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch	82.60	83.79	81.58	77.60	82.54	82.42	81.20	81.89	80.29	79.60	82.12	79.42	77.20	80.43	79.15
Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của người học	86.20	83.43	81.35	83.60	82.05	83.10	85.40	81.76	80.09	84.00	82.13	79.37	82.40	79.90	79.25
Hoạt động cộng đồng	81.55	83.55	85.12	80.35	82.35	85.05	81.80	81.86	82.77	81.45	82.33	82.38	78.93	78.95	83.05
Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	86.40	83.33	85.67	86.00	82.23	85.42	85.80	81.74	83.44	84.80	82.42	82.83	83.50	79.59	83.34

Lĩnh vực	Khoa Công nghệ May - TKTT			Khoa Công nghệ Hóa			Khoa Kế toán Kiểm toán			Khoa Quản lý kinh doanh			Trường ngoại ngữ - du lịch		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ người học trong thời gian đào tạo (học tập, NCKH, tìm việc làm, kỹ năng mềm, khởi nghiệp, 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.	81.00	83.83	85.69	80.00	82.51	85.99	81.20	81.82	83.62	81.20	82.33	82.97	78.60	78.92	83.65
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	78.20	83.22	85.39	76.00	82.42	85.14	79.20	81.72	83.06	78.80	82.22	82.86	75.30	78.72	83.23
Việc thực hiện chế độ chính sách xã hội, y tế; công tác tổ chức các hoạt động văn nghệ, TDTT, đoàn thể, giao lưu, trao đổi văn hóa, học thuật...	80.60	83.83	83.74	79.40	82.26	83.66	81.00	82.16	80.94	81.00	82.38	80.84	78.30	78.55	81.98
Kết quả giáo dục	80.20	83.06	84.88	79.40	81.68	85.04	81.20	80.98	83.33	80.80	81.29	83.00	78.40	78.60	82.78
Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	80.00	83.11	84.90	80.20	82.02	85.19	81.40	81.22	83.41	81.00	81.33	83.26	78.80	78.82	82.95
Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	80.60	82.79	84.68	79.60	81.59	84.53	81.20	80.73	83.09	81.00	81.11	82.91	78.50	78.23	82.42
Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	80.40	82.90	84.75	79.80	81.68	84.68	81.00	80.80	82.92	81.00	81.05	82.69	78.40	78.23	82.44
Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	77.60	83.04	84.70	76.00	81.22	84.80	79.00	80.48	83.04	79.00	81.04	82.47	75.80	78.35	82.54
Anh/Chị thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; tôn trọng quyền con người	82.40	83.43	85.39	81.40	81.87	85.99	83.00	81.67	84.17	82.40	81.92	83.65	80.70	79.36	83.56
Điểm hài lòng chung	83.70	83.10	84.40	82.78	81.68	84.42	84.12	81.50	82.51	83.57	81.84	82.20	81.27	79.43	82.11

Phụ lục 4: Bảng chỉ số hài lòng các Trường Cơ khí – Oto; Khoa Công nghệ thông tin; Khoa Điện; Khoa Điện tử; Trung tâm Việt Nhật; Trung tâm CN oto và ĐTLX

Lĩnh vực	Trường Cơ khí - Ô tô			Khoa Công nghệ thông tin			Khoa Điện			Khoa Điện tử			Trung tâm Việt Nhật			TT CN Oto và ĐTLX	
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2022	2023
Tiếp cận dịch vụ giáo dục	90.47	86.47	85.22	87.20	82.45	83.23	88.20	81.83	83.36	89.00	83.82	84.21	93.00	86.68	88.97	87.44	90.73
Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời, hợp lý	90.20	89.47	86.94	88.00	83.54	85.35	87.80	82.73	85.10	88.80	85.36	86.25	92.40	86.93	90.80	86.98	91.87
Thủ tục nhập học/chuyển trường đơn giản, thuận tiện, dễ hiểu, dễ thực hiện.	87.87	84.42	86.64	86.00	83.71	84.73	84.60	82.86	84.77	86.60	85.21	85.61	92.00	86.98	90.35	87.12	91.62
Thông tin về chương trình đào tạo, tiến độ đào tạo, thời khóa biểu được cung cấp kịp thời, đầy đủ, hợp lý.	93.13	86.00	86.42	89.80	82.20	84.50	91.80	81.25	84.45	91.80	83.40	85.57	93.80	88.65	90.60	87.12	92.02
Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện.	88.87	86.70	83.15	84.40	81.52	80.73	86.00	81.33	81.62	87.00	82.34	82.12	93.00	90.07	87.18	90.72	89.88
Học phí và khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp	89.07	87.76	81.78	85.20	81.20	79.46	86.80	80.70	79.93	87.40	82.72	80.13	92.60	83.65	86.60	85.90	89.38
Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...).	93.67	83.98	86.40	90.40	82.51	84.61	92.60	82.13	84.29	92.20	83.88	85.55	94.20	83.80	88.29	86.80	89.63
CSVC – trang thiết bị dạy học	92.07	85.80	84.79	88.20	80.99	83.07	90.40	80.87	82.65	90.20	82.27	83.51	93.60	84.45	90.98	86.61	89.96
Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, quạt điện, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	93.47	88.53	86.46	89.60	81.83	85.27	92.20	81.19	84.00	91.80	82.99	85.16	94.20	82.97	91.46	85.80	90.22
Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet ...)	90.20	82.33	83.63	86.60	79.90	81.58	88.00	79.98	81.62	88.40	81.20	82.18	93.00	82.24	90.43	84.49	89.93
Hệ thống đại học điện tử	89.93	87.73	84.48	86.20	80.74	82.76	87.40	80.72	82.57	88.20	82.02	83.65	93.40	82.76	91.13	85.90	90.07
Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử	90.13	86.12	84.70	86.80	81.71	82.88	87.60	81.77	82.62	88.40	83.13	83.77	93.20	89.66	91.05	89.22	90.17
Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành/thí nghiệm	93.67	85.83	85.35	89.40	81.97	83.64	92.20	81.05	82.05	91.60	83.20	83.88	94.40	89.59	91.05	89.67	89.68
Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở thư viện	93.60	85.98	85.46	89.40	81.18	83.81	92.20	81.28	83.49	91.60	82.67	84.36	94.20	84.44	91.34	86.88	90.42

Lĩnh vực	Trường Cơ khí - Ô tô			Khoa Công nghệ thông tin			Khoa Điện			Khoa Điện tử			Trung tâm Việt Nhật			TT CN Oto và ĐTLX	
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2022	2023
Khu ký túc xá đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	93.20	87.67	84.57	89.20	80.79	82.87	91.80	80.77	82.81	91.40	81.90	83.13	93.60	81.98	90.93	85.99	89.83
Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	92.47	82.18	83.64	88.00	79.79	81.78	91.00	80.18	82.07	90.40	81.03	81.93	93.40	81.93	90.47	84.94	89.33
Môi trường giáo dục	78.69	86.39	86.78	82.62	82.01	84.74	79.76	82.04	84.88	80.98	83.72	85.51	76.60	86.14	88.91	87.52	88.80
Việc tiếp nhận và phản hồi thông tin về chất lượng các dịch vụ giáo dục của Nhà trường	78.33	88.20	86.17	84.00	81.15	83.94	82.40	81.73	84.58	84.00	83.29	84.84	75.40	84.79	88.91	86.08	88.28
Các yêu cầu của người học được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện	73.60	85.21	85.57	79.40	80.85	83.41	75.20	80.96	84.12	77.20	82.28	84.43	73.00	89.26	88.62	89.61	88.53
Mối quan hệ giữa các người học: Thân thiện, hòa nhã, nhân ái, đoàn kết...	79.80	84.53	87.13	83.40	83.16	85.15	81.40	83.38	85.31	81.80	84.84	85.89	77.00	85.78	88.62	87.30	88.33
Mối quan hệ giữa GV và người học: GV tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho người học	75.40	87.36	86.85	79.40	80.26	84.66	74.60	80.80	84.66	76.00	82.10	85.72	74.00	79.38	88.29	84.58	88.58
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện	78.53	84.08	87.16	82.80	81.96	85.22	80.80	81.86	85.43	81.40	83.23	85.89	75.20	85.82	88.74	87.87	88.48
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa (Đơn vị đào tạo)	77.73	86.37	86.55	81.40	82.29	84.74	77.40	81.94	84.54	79.00	83.95	85.56	76.60	89.39	88.58	90.13	88.38
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng và đơn vị phục vụ	78.60	85.04	87.14	83.00	81.59	85.21	80.80	81.17	84.96	81.40	83.46	85.74	75.40	88.18	88.45	87.32	88.43
Thái độ tư vấn hỗ trợ người học trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)	84.20	89.36	87.41	85.00	82.55	85.27	82.60	81.98	85.49	84.40	84.17	85.88	84.60	87.14	91.46	87.62	92.72
Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	79.53	84.33	87.24	84.20	83.19	85.17	80.40	83.28	85.14	82.40	84.91	85.90	76.80	85.63	88.62	87.44	88.13
Trong trường và khu vực xung quanh: thân thiện, an ninh, an toàn, lành mạnh	81.13	89.43	86.54	83.60	83.10	84.68	82.00	83.34	84.58	82.20	84.94	85.27	78.00	86.04	88.78	87.26	88.18
Hoạt động giáo dục	79.43	86.57	84.67	84.50	82.24	82.75	81.85	81.90	82.77	83.50	84.31	83.06	76.05	87.20	82.94	87.62	82.81
Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	77.80	89.45	84.21	83.20	82.49	82.24	79.60	82.54	82.56	81.60	84.62	82.17	75.40	87.45	79.30	87.80	78.85
Phương pháp dạy học: GV chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho người học	81.13	84.19	87.22	85.80	82.29	85.04	84.20	81.92	84.95	85.40	84.56	86.04	76.80	87.08	94.23	87.80	94.46

Lĩnh vực	Trường Cơ khí - Ô tô			Khoa Công nghệ thông tin			Khoa Điện			Khoa Điện tử			Trung tâm Việt Nhật			TT CN Oto và ĐTLX	
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2022	2023
Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch	76.33	88.63	83.74	83.20	82.16	81.86	79.00	81.72	81.93	81.40	83.99	81.99	73.80	87.34	78.97	87.26	78.90
Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của người học	82.47	84.03	83.52	85.80	82.02	81.84	84.60	81.41	81.65	85.60	84.06	82.06	78.20	86.93	79.26	87.62	79.00
Hoạt động cộng đồng	81.15	86.51	86.18	83.15	82.03	84.28	80.05	81.77	84.64	82.15	83.85	84.78	81.80	86.76	90.02	87.53	92.33
Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	81.87	89.07	86.70	86.00	82.33	84.53	85.40	82.06	85.25	85.00	84.11	85.28	76.60	86.77	91.30	87.57	93.07
Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ người học trong thời gian đào tạo (học tập, NCKH, tìm việc làm, kỹ năng mềm, khởi nghiệp, 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.	81.67	83.91	86.75	82.80	82.03	84.69	79.20	81.67	85.09	82.00	83.79	85.40	83.60	86.93	91.05	87.48	93.07
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	79.47	89.14	86.43	81.20	81.80	84.53	76.20	81.49	84.69	79.60	83.60	84.92	83.20	86.67	90.97	87.80	93.07
Việc thực hiện chế độ chính sách xã hội, y tế; công tác tổ chức các hoạt động văn nghệ, TDTT, đoàn thể, giao lưu, trao đổi văn hóa, học thuật...	81.60	83.93	84.85	82.60	81.95	83.37	79.40	81.83	83.53	82.00	83.92	83.51	83.80	86.67	86.76	87.26	90.12
Kết quả giáo dục	81.27	85.16	85.88	82.60	80.82	84.34	78.80	80.69	84.40	81.60	82.60	84.91	83.80	82.63	91.64	86.39	90.05
Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	81.73	83.42	86.01	82.60	80.82	84.35	79.20	80.63	84.57	81.60	82.69	85.13	84.00	82.81	91.88	86.26	90.12
Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	81.60	87.92	85.75	82.60	80.85	84.35	79.20	80.72	84.21	81.60	82.37	84.69	83.80	82.66	91.51	86.30	90.07
Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	81.67	83.04	85.78	82.80	80.67	84.12	79.20	80.54	84.26	81.60	82.48	84.53	84.00	82.40	91.55	86.35	90.12
Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	79.33	88.09	85.53	81.00	80.49	84.03	76.20	80.60	84.12	79.80	82.41	84.68	83.20	82.29	91.46	86.17	90.07

Lĩnh vực	Trường Cơ khí - Ô tô			Khoa Công nghệ thông tin			Khoa Điện			Khoa Điện tử			Trung tâm Việt Nhật			TT CN Oto và ĐTLX	
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2022	2023
Anh/Chị thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; tôn trọng quyền con người	82.33	83.36	86.34	84.00	81.29	84.84	80.00	80.94	84.84	82.80	83.06	85.54	83.80	82.97	91.79	86.89	89.88
Điểm hài lòng chung	83.85	86.15	85.59	84.71	81.76	83.74	83.18	81.52	83.78	84.57	83.43	84.33	84.14	85.64	88.91	87.19	89.11