



**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 2022

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG NĂM 2022	3
1.1. Mục tiêu	3
1.2. Nội dung	3
1.3. Mẫu khảo sát	4
1.4. Phương pháp thực hiện	5
1.5. Xử lý kết quả đánh giá	5
1.6. Tổ chức triển khai	6
CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐHCNHN	7
2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát	7
2.1.1. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính	7
2.1.2. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo đơn vị đào tạo	7
2.1.3. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo năm học	8
2.1.4. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo dân tộc	9
2.2.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục	10
2.2.2. Cơ sở vật chất (CSVCh) - trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo	12
2.2.3. Môi trường đào tạo	14
2.2.4. Hoạt động giáo dục	17
2.2.5. Hoạt động cộng đồng	18
2.2.6. Kết quả giáo dục	20
2.2.7. Tỷ lệ đáp ứng sự mong đợi của sinh viên trước khi đi học	22
2.2.8. Tỷ lệ % anh/chị giới thiệu nhà trường với gia đình và bạn bè	23
2.3. Đánh giá chung mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục	24
2.3.1. Điểm hài lòng chung	24
2.3.2. Tỷ lệ hài lòng chung	25
2.3.3. Đề xuất nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục của sinh viên	28

a. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng tiếp cận dịch vụ giáo dục, cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học	28
b. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng môi trường giáo dục, hoạt động giáo dục	28
c. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng hoạt động cộng đồng	28
KẾT LUẬN	29
Phụ lục 1: Phiếu khảo sát mức độ hài lòng sinh viên năm 2022	30
Phụ lục 2: Bảng điểm hài lòng và tỉ lệ hài lòng cao toàn trường	34
Phụ lục 3: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các khoa CN May và TKTT; Trường NN-DL; Kế toán kiểm toán; Quản lý kinh doanh, TT CN Oto và ĐTLX và Công nghệ Hóa	36
Phụ lục 4: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các khoa Công nghệ Oto, Công nghệ thông tin, Cơ khí, Điện, Điện tử; Trung tâm Cơ khí; Trung tâm Việt Nhật	39

CHƯƠNG 1.

TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA NHÀ TRƯỜNG NĂM 2022

1.1. Mục tiêu

Căn cứ Kế hoạch số 247/KH-ĐHCN ngày 05 tháng 11 năm 2021 do Hiệu trưởng Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội (ĐHCNHN) phê duyệt về “Kế hoạch đảm bảo chất lượng giáo dục năm học 2021 – 2022”.

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 sinh viên trong toàn trường. Kết quả khảo sát là cơ sở để nhà trường xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người học để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người học và đảm bảo sự hài lòng của người học với chất lượng dịch vụ giáo dục của nhà trường.

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

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

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

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

1.2. Nội dung

Nội dung khảo sát được chia thành 8 phần chính, bao gồm:

A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục công: Thu thập mức độ hài lòng của sinh viên về việc cung cấp thông tin tuyển sinh

- B. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học
- C. Môi trường giáo dục
- D. Hoạt động giáo dục
- E. Hoạt động cộng đồng
- F. Sự phát triển và tiến bộ của người học;
- G. Đánh giá chung
- H. Kiến nghị, đề xuất.

Các phần A, B, C, D, E và F được thiết kế với nhiều câu hỏi (từ 5 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 5 mức độ từ rất không hài lòng (1) đến rất hài lòng (5). Phần G - đánh giá chung: Thăm dò về khả năng giới thiệu trường với gia đình và bạn bè của sinh viên; 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 Sinh viên hệ Đại học Khóa 13-17 và Cao đẳng Khóa 21-24 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 17.604 quan sát. Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha cho thấy, tất cả các biến đều đạt yêu cầu (lớn hơn 0,6). Tất cả các khái niệm đều đạt độ tin cậy về giá trị.

Cronbach's Alpha	N of Items
.985	40

1.4. Phương pháp thực hiện

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

Phiếu khảo sát sử dụng mẫu phiếu tại phụ lục 1 của báo cáo này. Phiếu khảo sát được chỉnh sửa từ mẫu phiếu khảo sát của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành trong Kế hoạch số 931/KH-BGDĐT ngày 09/9/2019 về Kế hoạch chi tiết thực hiện đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019.

1.5. Xử lý kết quả đánh giá

Dữ liệu được xử lý, tổng hợp, phân tích và xây dựng báo cáo dựa theo “Hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” ban hành kèm quyết định số 3476/QĐ-BGDĐT ngày 4/10/2019 về việc “Ban hành Bộ công cụ khảo sát và tài liệu Hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công năm 2019”.

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 “Điểm hài lòng” và “Tỉ lệ hài lòng” được phân loại như sau:

- Phân loại điểm hài lòng:

Mức điểm	Mức đạt	Xếp loại mức độ hài lòng
Dưới 2,5 điểm	Không đạt yêu cầu	Không hài lòng
Từ 2,5 đến dưới 3,0 điểm	Đạt mức trung bình	Ít hài lòng
Từ 3,0 đến dưới 3,7 điểm	Đạt mức khá	Khá hài lòng
Từ 3,7 điểm đến dưới 4,5 điểm	Đạt mức tốt	Hài lòng
Từ 4,5 điểm đến 5,0 điểm	Đạt mức rất tốt	Rất hài lòng

- Phân loại tỉ lệ hài lòng (Tỉ lệ điểm 4+5):

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

1.6. Tổ chức triển khai

Thời gian triển khai thu thập dữ liệu: Từ 10/01/2023 đến 25/02/2023.

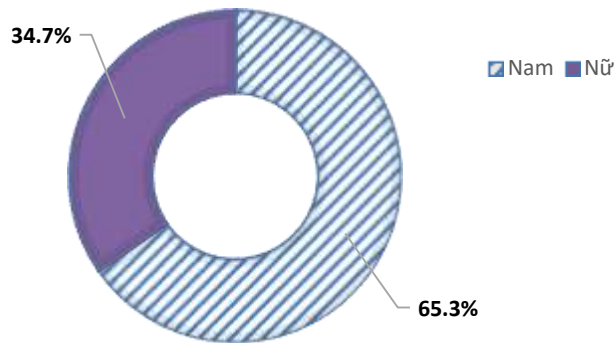
CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐHCNHN

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 17.640 sinh viên 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

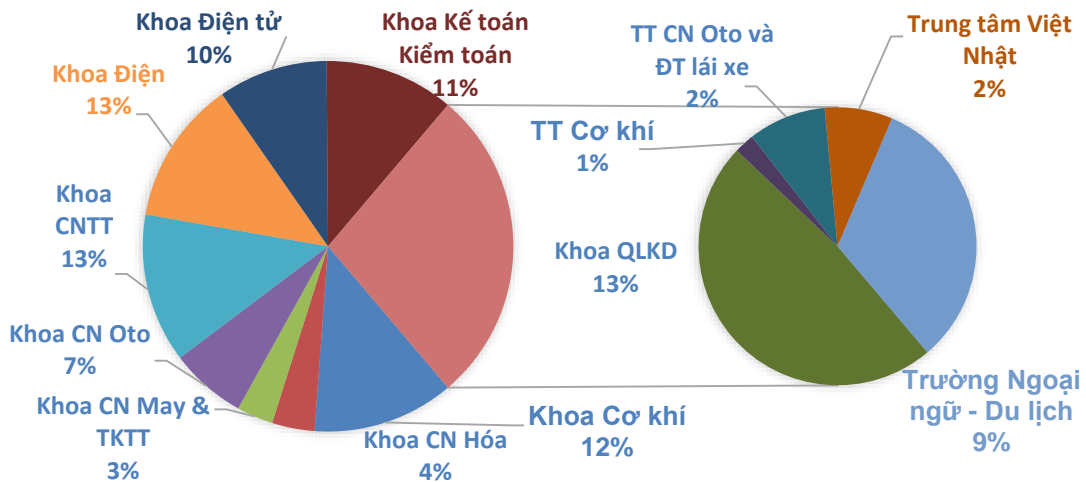
Biểu đồ 2.1 – Cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính



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.

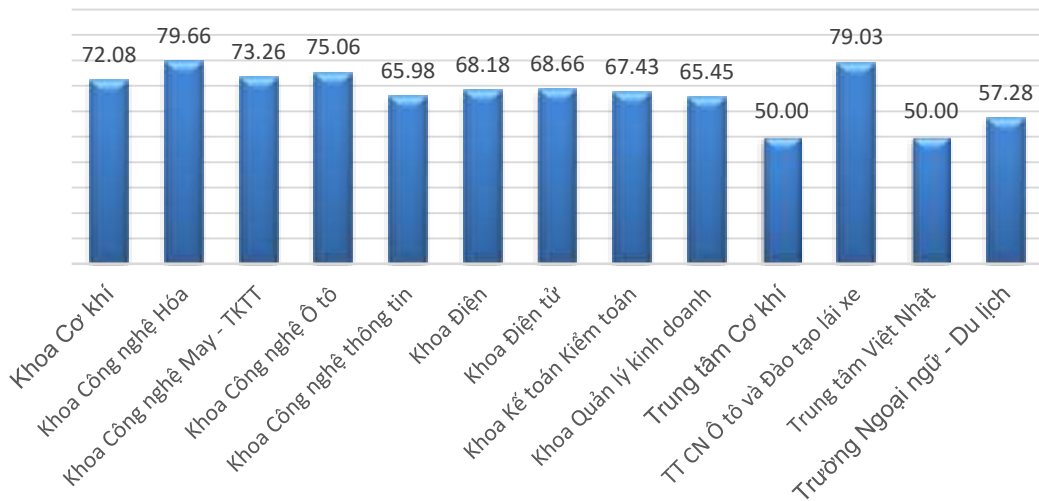
2.1.2. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo đơn vị đào tạo

Biểu đồ 2.2: Cơ cấu tỷ 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 17.640 sinh viên tham gia khảo sát, chiếm phần lớn là sinh viên đến từ Khoa Quản lý kinh doanh (14%), Khoa Kế toán kiểm toán (12%), Khoa Công nghệ thông tin (12%), Khoa Điện (12%), Khoa Cơ khí (11%).

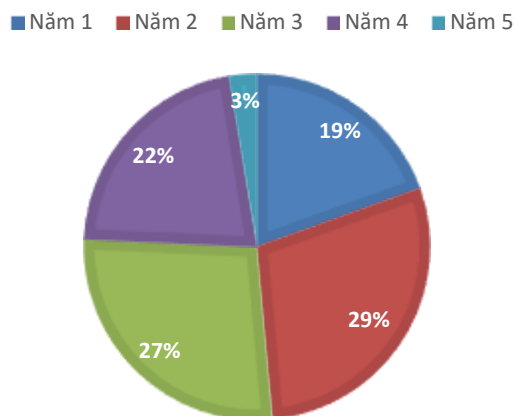
Biểu đồ 2.3: Thống kê tỉ lệ % tham gia khảo sát theo đơn vị đào tạo



Tỉ lệ tham gia khảo sát toàn trường đạt 66.83%. Trong đó khoa có tỉ lệ tham gia khảo sát cao nhất là khoa CN Hóa với 79.66%.

2.1.3. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo năm học

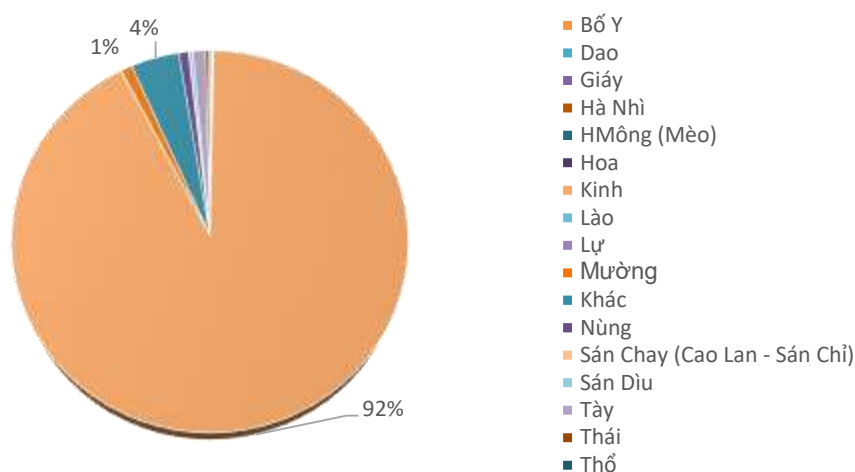
Biểu đồ 2.4: Cơ cấu tỉ lệ % tham gia khảo sát theo năm học



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 SV toàn trường tương đối đồng đều, chiếm phần lớn là SV từ năm 1 đến năm 4.

2.1.4. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo dân tộc

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



Biểu đồ 2.5 cho thấy có tổng số 17.640 sinh viên tham gia khảo sát đến từ 17 dân tộc khác nhau trên cả nước. Trong số đó các em sinh viên là dân tộc Kinh chiếm đại đa số, với tỉ trọng lớn là 92%. Các sinh viên là người dân tộc khác chiếm tỉ trọng thấp hơn, VD dân tộc Tày chiếm 1.1%. Các dân tộc khác có cơ cấu tỉ lệ chưa đến 1%.

2.2. Kết quả khảo sát

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

- Cách tiếp cận dịch vụ giáo dục của trường ĐHCNHN.
- Cơ sở vật chất - trang thiết bị dạy học phục vụ cho đào tạo.
- Môi trường đào tạo tại trường ĐHCNHN.
- Hoạt động giáo dục tại trường ĐHCNHN.
- Hoạt động cộng đồng tại trường ĐHCNHN.
- Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên.

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

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

Bên cạnh việc phân tích mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục của Trường ĐHCNHN năm 2022, nhóm khảo sát sẽ tiến hành so sánh với kết quả khảo sát năm 2020, 2021 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

a. Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục năm 2022

Bảng 2.2.1 dưới đây thể hiện mức độ hài lòng các tiêu chí thuộc lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”. Theo đó sinh viên đánh giá lĩnh vực này với tỉ lệ hài lòng tương đối tốt ở mức 79.28%, tổng điểm trung bình đạt 4.14 điểm, xếp loại hài lòng.

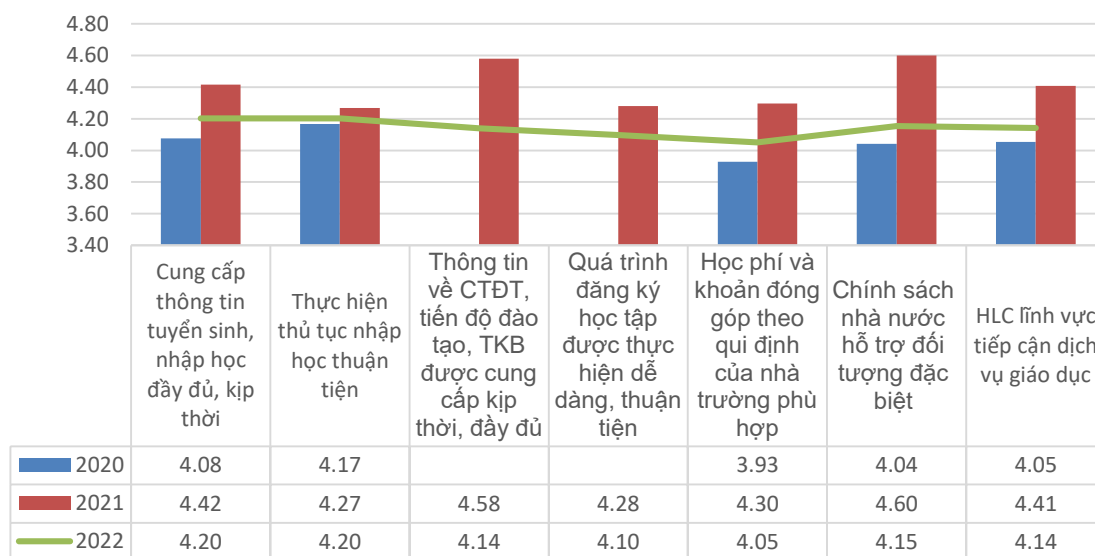
6/6 tiêu chí đều có điểm trung bình được xếp loại hài lòng (từ 4.05-4.20), tỉ lệ hài lòng (tỉ lệ được chấm điểm 4 và 5) từ 75,33-83,96% biểu thị mức độ hài lòng tương đối tốt và rất tốt.

Bảng 2.2.1: Mức độ hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục năm 2022

STT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm TBC	Tỉ lệ hài lòng (%)
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời	4.20	83.73
2	Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	4.20	83.96
3	Thông tin về chương trình đào tạo, tiến độ đào tạo, thời khóa biểu được cung cấp kịp thời, đầy đủ	4.14	77.10
4	Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện	4.10	75.69
5	Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp	4.05	75.33
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	4.15	79.02
Lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục		4.14	79.28

b. Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục qua các năm

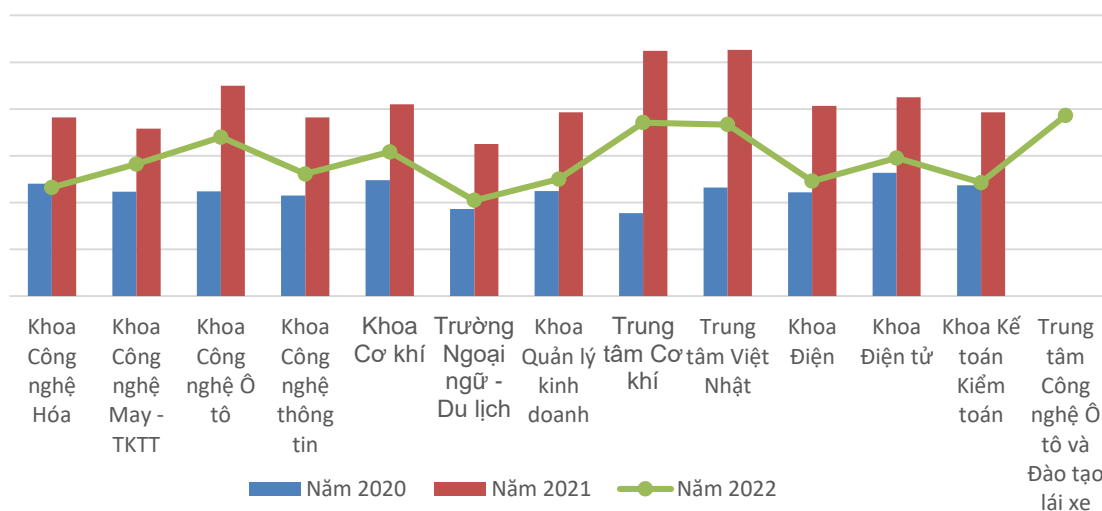
Xu hướng hài lòng lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” qua 3 năm 2020 – 2021 – 2022 được thể hiện qua biểu đồ 2.6.1 dưới đây. Xu hướng chỉ ra rằng năm 2022, các tiêu chí thuộc lĩnh vực này có mức độ hài lòng giảm so với cùng kỳ năm trước. Điểm hài lòng lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” năm 2022 thấp hơn cùng kỳ năm 2021 và cao hơn so với năm 2020. Góp ý về lĩnh vực này, phần lớn các ý kiến đóng góp đều mong muốn được giảm học phí, được thông báo về việc tăng học phí từ trước ...



Biểu đồ 2.6.1: Xu hướng hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục qua 3 năm

c. Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục năm 2022 theo đơn vị đào tạo

Biểu đồ 2.6.2: Xu hướng hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục năm 2022 theo đơn vị đào tạo

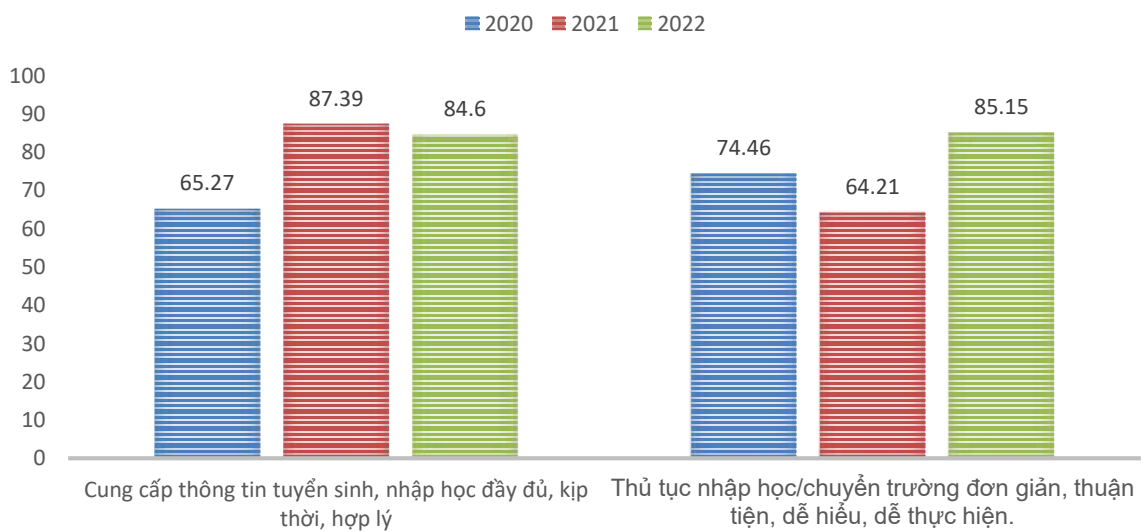


Biểu đồ 2.6.2 chỉ ra xu hướng hài lòng lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” theo đơn vị đào tạo qua 3 năm 2020 – 2021 – 2022. Điểm hài lòng đối với cách tiếp cận dịch vụ giáo dục theo đơn vị đào tạo năm 2022 dao động từ 4.01 đến 4.37 ở 13 đơn vị đào tạo. Xu hướng hài lòng có chiều hướng giảm ở cả 13 đơn vị với mức giảm giao động từ 0.2 - 0.32 điểm.

d. Tỷ lệ hài lòng của sinh viên năm nhất với hoạt động tuyển sinh, nhập học

Biểu đồ 2.7.3 thể hiện mức độ hài lòng của sinh viên năm nhất đối với hoạt động tuyển sinh/nhập học qua 3 năm 2020 – 2021 - 2022. Kết quả khảo sát chỉ ra rằng: năm 2022 sinh viên có sự hài lòng cao đối với việc cung cấp thông tin tuyển sinh của nhà trường hơn các năm về trước. Bên cạnh đó, thủ tục nhập học có tỷ lệ hài lòng thấp dần qua 3 năm.

Biểu đồ 2.7.3: Mức độ hài lòng của sinh viên 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

a. Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục năm 2022

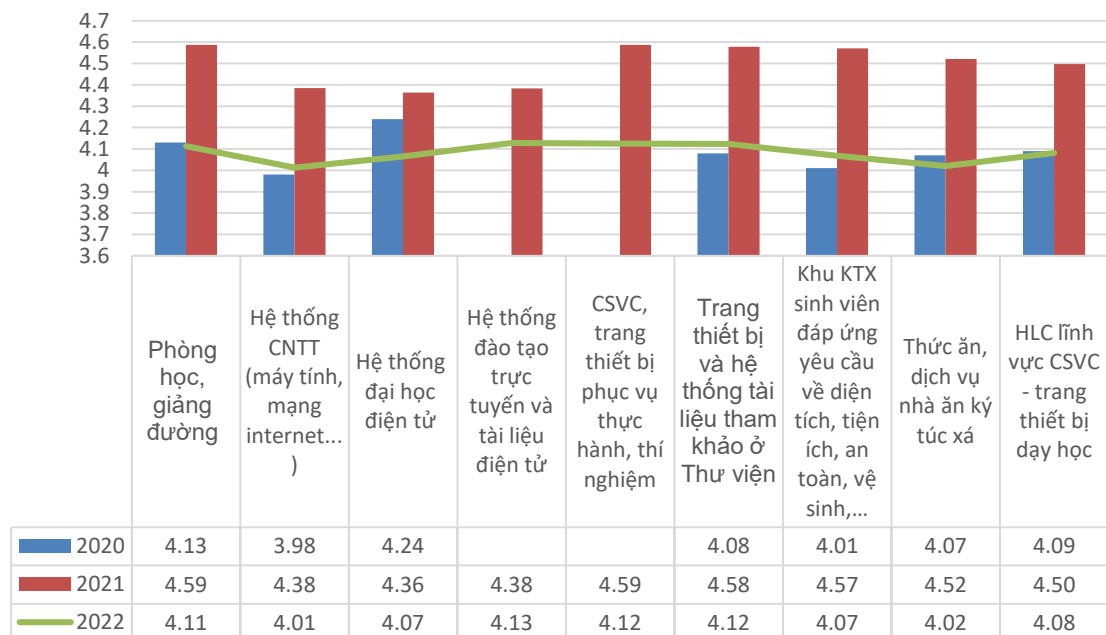
Bảng 2.2.2 cho thấy CSVC, trang thiết bị dạy học của nhà trường được đánh giá rất hài lòng với tỷ lệ hài lòng 87,60%, điểm trung bình đạt 4.50. 5/8 Tiêu chí thuộc lĩnh vực này như “Phòng học, giảng đường ...”, “CSVC, trang thiết bị phục vụ thực hành, thí nghiệm”, “Trang thiết bị và tài liệu tham khảo của Thư viện” và “Ký túc xá SV...” là những tiêu chí được sinh viên đánh giá rất hài lòng. 3 tiêu chí còn lại được đánh giá ở mức hài lòng.

Bảng 2.2.2: Mức độ hài lòng lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học năm 2022

STT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm TBC	Tỉ lệ hài lòng
1	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, điều hòa, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh...	4.59	88.53
2	Hạ tầng công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...)	4.38	87.53
3	Hệ thống đại học điện tử	4.36	86.69
4	Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử	4.38	87.34
5	Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành, thí nghiệm	4.59	88.46
6	Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở Thư viện	4.58	87.93
7	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh, ...	4.57	87.91
8	Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	4.52	86.41
Lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học		4.50	87.60

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

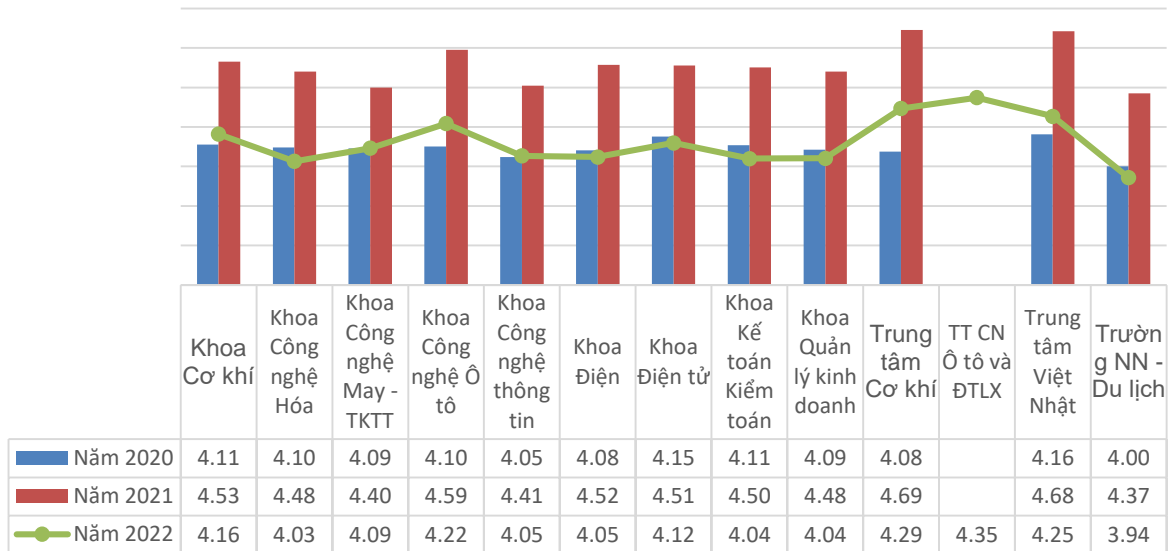
Biểu đồ 2.7.1: Xu hướng hài lòng lĩnh vực CSVC - trang thiết bị dạy học qua 3 năm



Biểu đồ 2.7.1 minh họa xu hướng hài lòng của sinh viên đối với lĩnh vực “CSVC, trang thiết bị dạy học” qua 3 năm. Năm 2022, mức độ hài lòng của giảm cả 8/8 tiêu chí, với mức hài lòng giảm tương đối sâu, từ 0,26-0,50 điểm.

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

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



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 2022, tất cả các đơn vị đánh giá lĩnh vực ở mức độ hài lòng, tuy nhiên mức độ hài lòng đối với CSVC có xu hướng giảm từ 0,31-0,47 điểm so với cùng kỳ năm 2021.

Trả lời câu hỏi về đề xuất nâng cao chất lượng CSVC – trang thiết bị dạy học: Có 84 ý kiến góp ý tập trung vào các đề xuất: Nâng cao chất lượng internet; Cải tạo nhà để xe; Nâng cao chất lượng phòng học, máy chiếu, mic, bảng, bàn ghế... đề xuất rà soát kiểm tra trang thiết bị phòng học thường xuyên; Bổ sung/sửa chữa máy tính tại thư viện, các phòng học thực hành; Sửa chữa, tân trang trang thiết bị, bổ sung gương/giấy tại các nhà vệ sinh. Tăng cường sách chuyên sâu tại thư viện nhà trường, đề xuất bổ sung quạt/điều hòa tại thư viện, đề xuất tăng thời gian mở cửa thư viện vào mùa thi; Đề xuất thay đổi giao diện hệ thống đại học điện tử, nâng cao hệ thống học kết hợp..

2.2.3. Môi trường đào tạo

a. Điểm hài lòng lĩnh vực môi trường đào tạo năm 2022

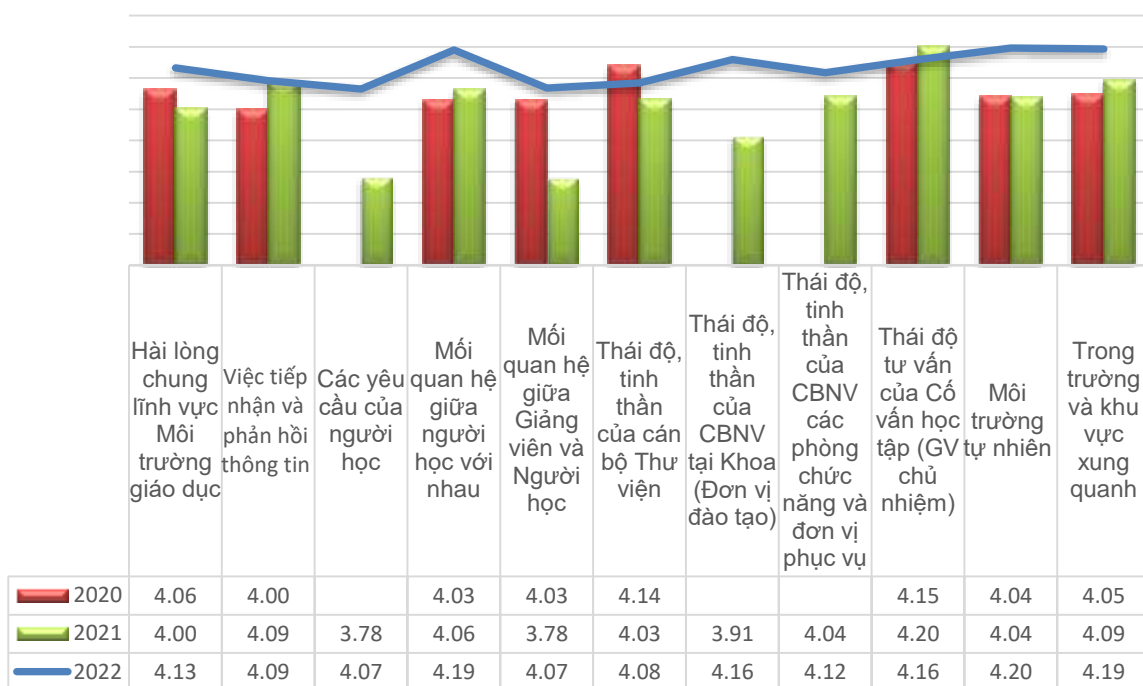
Kết quả khảo sát cho thấy, lĩnh vực “Môi trường đào tạo” có 9/9 tiêu chí có điểm trung bình ở mức hài lòng. Điểm trung bình lĩnh vực đạt 4,13 điểm. Tỷ lệ hài lòng đạt 78,44%. Xếp loại hài lòng.

Bảng 2.2.3: Điểm hài lòng lĩnh vực môi trường đào tạo năm 2022

STT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm TBC	Tỉ lệ hài lòng
1	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	4.09	76.34
2	Các yêu cầu của sinh viên được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện	4.07	75.09
3	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...	4.19	83.37
4	Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn, ... cho sinh viên	4.07	71.34
5	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện	4.08	78.08
6	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa	4.16	78.59
7	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng và đơn vị phục vụ	4.12	76.54
8	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.16	78.03
9	Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	4.20	83.50
Lĩnh vực Môi trường đào tạo		4.13	78.44

b. Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường đào tạo qua các năm

Biểu đồ 2.8.1: Điểm hài lòng đối với môi trường đào tạo



Biểu đồ 2.8.1 phản ánh mức độ hài lòng của sinh viên 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 các tiêu chí với điểm hài lòng tăng từ 0,05-0,28 điểm. Tiêu chí “Việc tiếp nhận và phản hồi thông tin” năm 2022 có điểm hài lòng đạt 4,09 điểm, không thay đổi so với cùng kỳ năm trước. Ở chiều ngược lại, “Thái độ tư vấn và hỗ trợ của cố vấn học tập (GVCN)” có mức hài lòng giảm nhẹ 0,04 điểm. Góp ý nhằm nâng cao mức độ hài lòng đối với tiêu chí này, người học có mong muốn cố vấn học tập nhanh chóng trả lời yêu cầu thắc mắc của sinh viên, cải thiện thái độ khi tiếp sinh viên.

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

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



Biểu đồ 2.8.2 cho thấy điểm hài lòng đối với “Môi trường đào tạo” theo đơn vị đào tạo là khác nhau giữa các đơn vị trong nhà trường. Kết quả phân tích chỉ ra rằng: 5/13 đơn vị đào tạo có môi trường đào tạo được đánh giá hài lòng cao, đó là TT CN Oto và đào tạo lái xe (4,39), TT cơ khí (4,34), TT Việt Nhật (4,32), Khoa CN Oto (4,26) và Khoa cơ khí (4,21). Xét về xu hướng hài lòng, môi trường đào tạo của 12/13 đơn vị đào tạo có xu hướng hài lòng cao hơn cùng kỳ năm trước. Bên cạnh đó, khoa CNTT có xu hướng hài lòng giảm nhẹ 0,02 điểm.

2.2.4. Hoạt động giáo dục

a. Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động giáo dục năm 2022

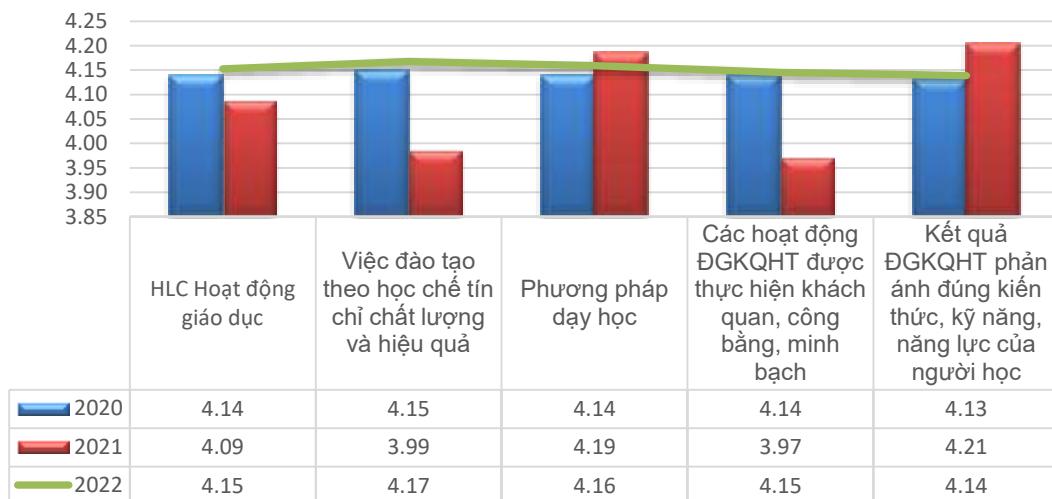
Bảng 2.2.4: Điểm hài lòng lĩnh vực hoạt động giáo dục năm 2022

STT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm TBC	Tỉ lệ hài lòng
1	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	4.17	78.73
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	4.16	78.70
3	Các hoạt động ĐGKQHT được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch	4.15	78.07
4	Kết quả ĐGKQHT phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của người học	4.14	77.88
Lĩnh vực Hoạt động giáo dục		4.15	78.35

Kết quả khảo sát về hoạt động giáo dục năm 2022 cho thấy sinh viên đánh giá ở mức độ hài lòng với 4,15 điểm, đạt tỉ lệ hài lòng 78,35%.

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

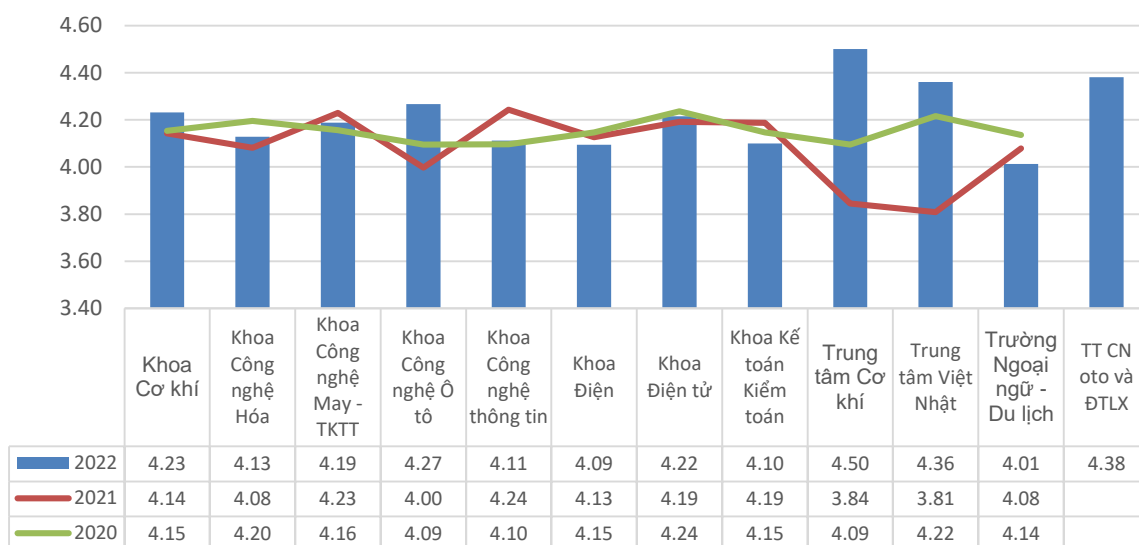
Biểu đồ 2.9.1: Điểm hài lòng đối với hoạt động giáo dục



Biểu đồ 2.9.1 cho thấy mức độ hài lòng đối với “Hoạt động giáo dục” tại trường ĐHCNHN năm 2022 có xu hướng cao hơn cùng kỳ 2 năm trước. Tiêu chí “Phương pháp dạy học” và “Kết quả ĐG KQHT” có xu hướng giảm so với cùng kỳ năm trước. Điểm trung bình của các tiêu chí thuộc lĩnh vực này năm 2022 tương đối đồng đều, từ 4.14-4., đạt mức độ hài lòng.

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

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



Biểu đồ 2.9.2 cho thấy điểm hài lòng đối với lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” theo đơn vị đào tạo năm 2022 có sự khác biệt ở các trường, khoa, trung tâm đào tạo. Trong đó điểm trung bình cao nhất là TT cơ khí với 4,5 điểm đánh giá ở mức rất hài lòng và TT CN oto&ĐTLX và TT Việt Nhật đánh giá mức hài lòng với 4,38 và 4,36.

Xem xét về xu hướng, 6/12 đơn vị có mức độ hài lòng tăng so với cùng kỳ năm 2021 là Khoa Cơ khí (tăng 0,09); Khoa CN Hóa (tăng 0,05); Khoa CN oto (tăng 0,27); Khoa Điện tử (tăng 0,02); TT Cơ khí (tăng 0,66); TT Việt Nhật (tăng 0,55). Ở chiều ngược lại, các đơn vị có xu hướng hài lòng giảm đối với lĩnh vực “Hoạt động giáo dục” là: Khoa CN May& TKTT (giảm 0,04); Khoa CNTT (giảm 0,13), Khoa Điện (giảm 0,03); Khoa KTKT (giảm 0,09), Trường NN-DL (giảm 0,07).

2.2.5. Hoạt động cộng đồng

a. Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động cộng đồng năm 2022

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

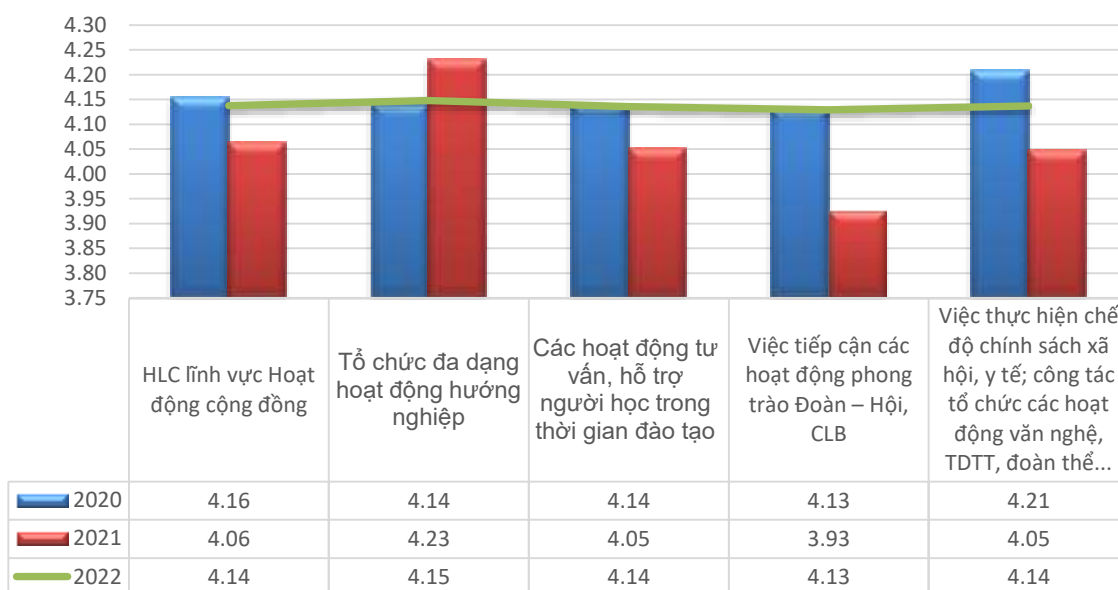
STT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm TBC	Tỉ lệ hài lòng
1	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	4.15	78.10

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	4.14	77.42
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	4.13	76.73
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 h	4.14	77.26
Lĩnh vực Hoạt động cộng đồng		4.14	77.38

Lĩnh vực “Hoạt động cộng đồng” năm 2022 có điểm hài lòng đạt 4,14 điểm, tỉ lệ hài lòng đạt 77,38%, xếp loại hài lòng.

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

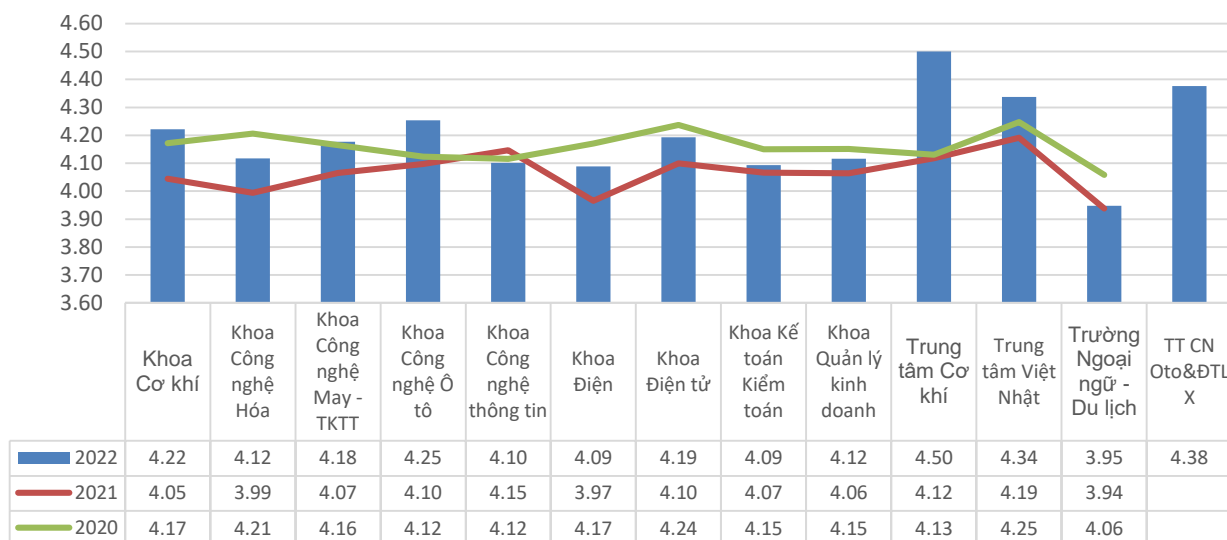
Biểu đồ 2.10.1: Điểm hài lòng đối với hoạt động cộng đồng của sinh viên



Biểu đồ 2.10.1 thể hiện xu hướng hài lòng đối với hoạt động cộng đồng của SV trường ĐHCNHN qua 3 năm. ¾ tiêu chí có xu hướng hài lòng năm 2022 cao hơn so với cùng kỳ năm trước, đó là: Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ người học trong thời gian đào tạo (tăng 0,08); Việc tiếp cận các hoạt động phong trào Đoàn – Hội, CLB (tăng 0,20) và Việc thực hiện chế độ chính sách xã hội, y tế; công tác tổ chức các hoạt động văn nghệ, TDTT, đoàn thể... (tăng 0,09). Ở chiều ngược lại, tiêu chí “Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp” có xu hướng hài lòng giảm so với cùng kỳ năm trước.

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

Biểu đồ 2.10.2: Điểm 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 đều tăng trong năm vừa qua. Xu hướng hài lòng tăng ở 11 đơn vị, với mức tăng từ 0,03-0,38 điểm. Khoa CNTT có xu hướng hài lòng giảm nhẹ 0,04 điểm ở lĩnh vực này.

2.2.6. Kết quả giáo dục

a. Điểm hài lòng “Kết quả giáo dục” năm 2022

Bảng 2.2.6: Mức độ hài lòng “Kết quả giáo dục”

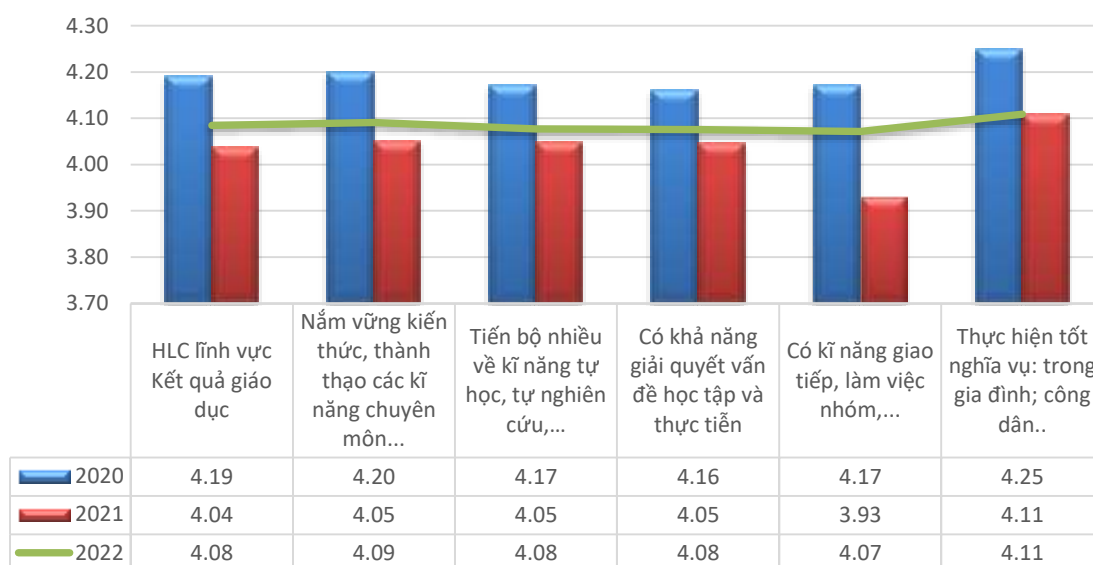
STT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm TBC	Tỉ lệ hài lòng
1	Nắm vững kiến thức, thành thạo kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	4.09	73.40
2	Tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu	4.08	73.00
3	Có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	4.08	72.51
4	Có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	4.07	72.48
5	Thực hiện tốt nghĩa vụ trong gia đình, công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội, tôn trọng quyền con người	4.11	74.09
Lĩnh vực Kết quả giáo dục		4.08	73.10

Kết quả khảo sát năm 2022 cho thấy, 73,10% sinh viên hài lòng khi trả lời các câu hỏi nhằm đánh giá mức độ hài lòng về thành tựu cá nhân sinh viên 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 4,11 điểm, đạt 74,09% tỉ lệ hài lòng. Bên cạnh đó: Sự tự tin trong hoạt động học tập; Nắm vững kiến thức và tu dưỡng đạo đức; Sự tiến bộ rõ ràng về các kỹ năng; Có khả năng giải quyết vấn đề, kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm có điểm hài lòng và tỉ lệ hài lòng khá tương đồng với điểm hài lòng 4,07 – 4.09 điểm, tỉ lệ hài lòng chiếm 72,48-73,4%.

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

Biểu đồ 2.11.1 cho thấy mức độ hài lòng về thành tựu cá nhân của SV trong năm 2022 có xu hướng tăng ở tất cả các tiêu chí so với cùng kỳ 2021. Tiêu chí có mức độ tăng cao nhất là “Kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động”. Xu hướng hài lòng chung cũng tăng nhẹ so với cùng kỳ năm trước.

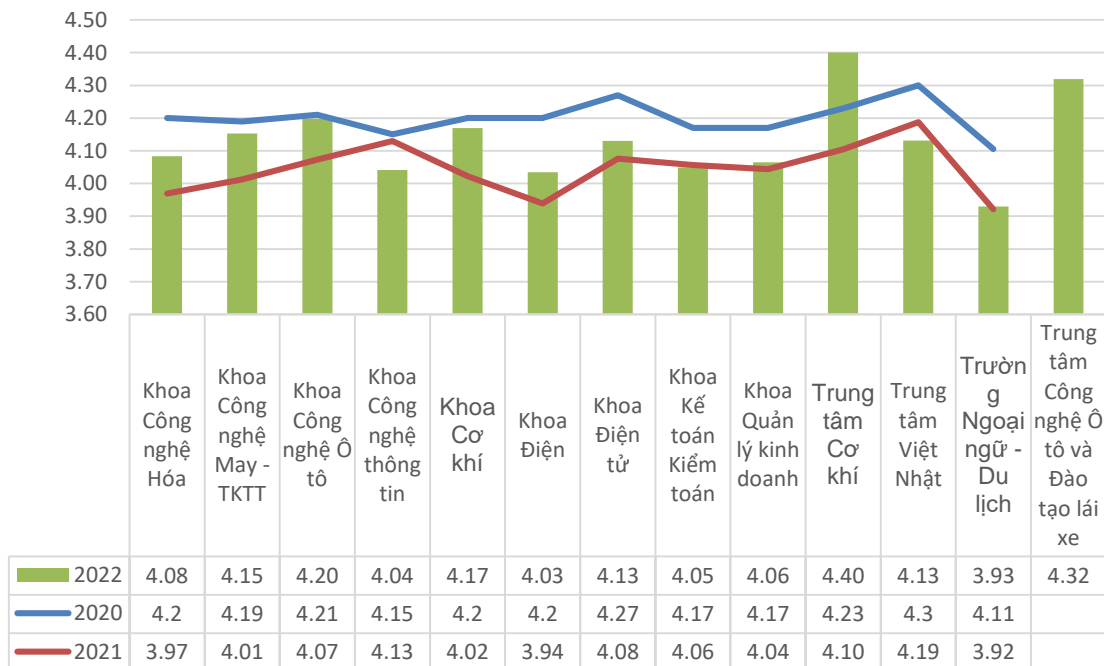
Biểu đồ 2.11.1: Điểm hài lòng đối với kết quả giáo dục qua các năm



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

Kết quả khảo sát năm 2022 cho thấy, TT Cơ khí, TT CN Oto & ĐTLX là 2 đơn vị có điểm hài lòng cao nhất tại nhóm câu hỏi này. Xét về xu hướng hài lòng, sinh viên tại hầu hết các đơn vị đánh giá ở mức độ hài lòng với các kỹ năng được trang bị trong quá trình theo học tại nhà trường cao hơn cùng kỳ năm trước. Bên cạnh đó, khoa CNTT và Khoa KTKT là 2 đơn vị có xu hướng hài lòng giảm.

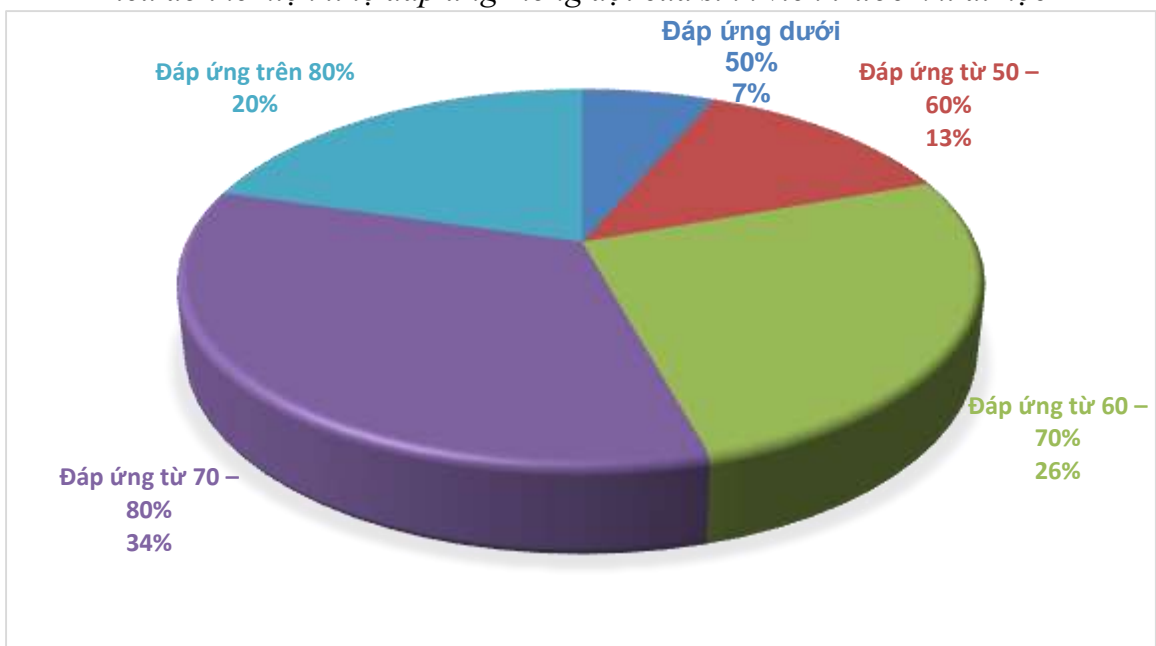
Biểu đồ 2.11.2: Điểm hài lòng đối với sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của sinh viên theo đơn vị đào tạo



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

Để đánh giá mức độ đáp ứng mong đợi của sinh viên trước khi đi học, nhóm khảo sát tiến hành thống kê câu trả lời của sinh viên về mức độ đáp ứng mong đợi. Kết quả được thể hiện thông qua biểu đồ 2.12.1.

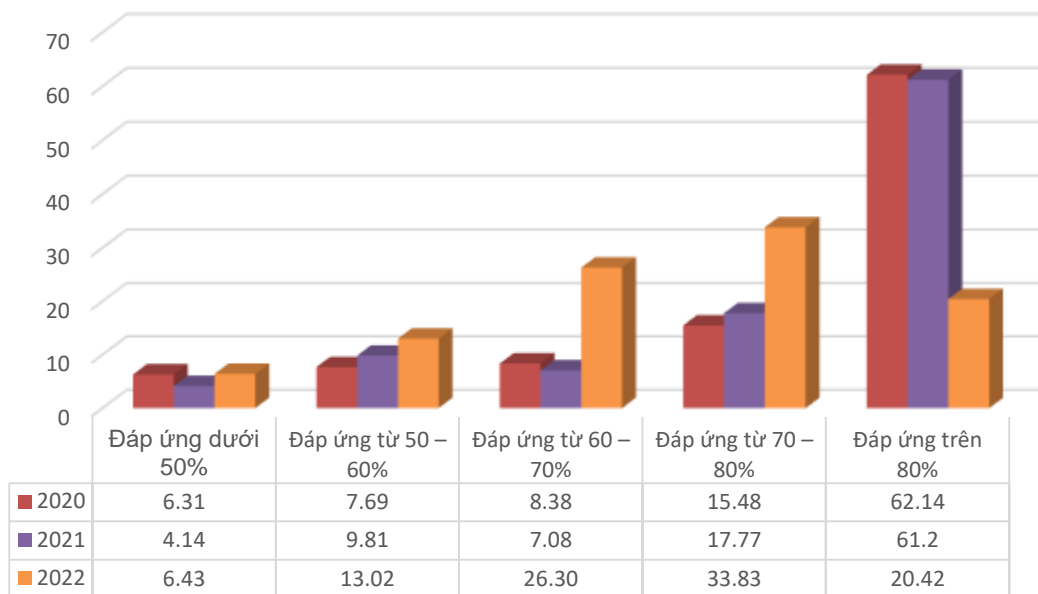
Biểu đồ thể hiện tỷ lệ đáp ứng mong đợi của sinh viên trước khi đi học



Theo đó: có tới 54,25% sinh viên nhận thấy dịch vụ giáo dục của trường ĐHCNHN “Đáp ứng tốt kỳ vọng” của mình, 39,32% sinh viên cảm thấy dịch vụ giáo dục đã “Đáp ứng kỳ vọng” và chỉ có 6,43% sinh viên trả lời cảm thấy dịch vụ giáo dục của nhà trường “Chưa đáp ứng kỳ vọng”.

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

Biểu đồ 2.12.2: Biểu đồ thể hiện xu hướng tỉ lệ hài lòng qua 3 năm



Kết quả khảo sát cho thấy, tỉ lệ sinh viên nhận thấy dịch vụ giáo dục của trường ĐHCNHN “Đáp ứng tốt kỳ vọng” đang có xu hướng giảm: Cụ thể năm 2020, tỉ lệ này đạt 77,62%, đến năm 2021 đạt 78,97% và giảm sâu xuống còn 54,25% vào năm 2022. Bên cạnh đó, tỉ lệ sinh viên đánh giá dịch vụ của nhà trường “Đáp ứng kỳ vọng” lại có xu hướng tăng mạnh so với cùng kỳ năm trước, cụ thể, năm 2022 có 39,32% người học đánh giá đáp ứng kỳ vọng, tăng 22,43% so với cùng kỳ năm 2021, tỉ lệ sinh viên đánh giá “Chưa đáp ứng kỳ vọng” tăng 2,29% so với cùng kỳ năm trước. Đây là dấu hiệu cho thấy nhà trường cần phải lưu ý để cung cấp dịch vụ giáo dục đáp ứng được những kỳ vọng mà sinh viên 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 17.604 sinh viên cho thấy: 70,65% sinh viên sẽ giới thiệu Nhà trường với gia đình, bạn bè; bên cạnh đó 29,35% có suy nghĩ ngược lại.

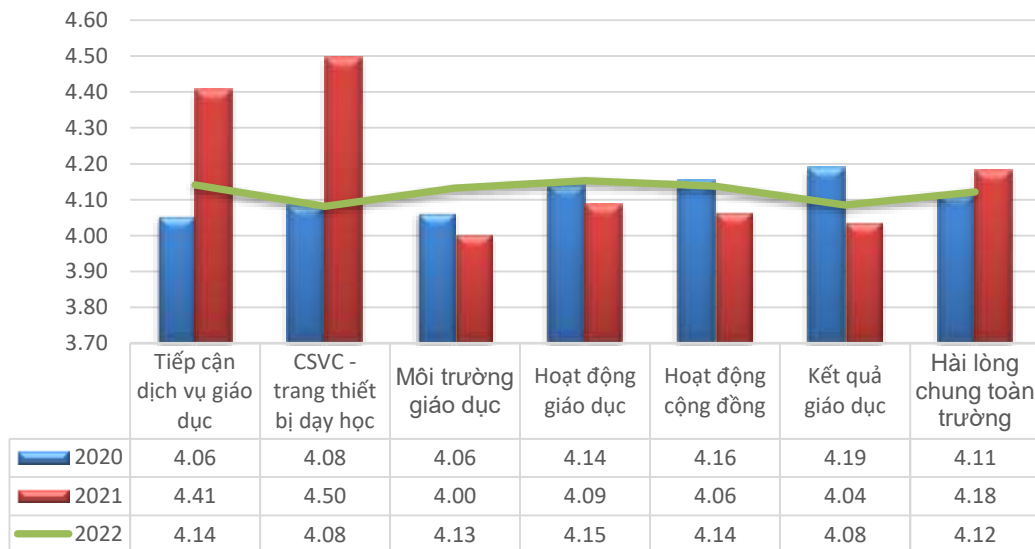
Biểu đồ 2.13: Tỷ lệ SV giới thiệu nhà trường với gia đình và bạn bè



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

2.3.1. Điểm hài lòng chung

Biểu đồ 2.13.1: Điểm hài lòng chung theo lĩnh vực



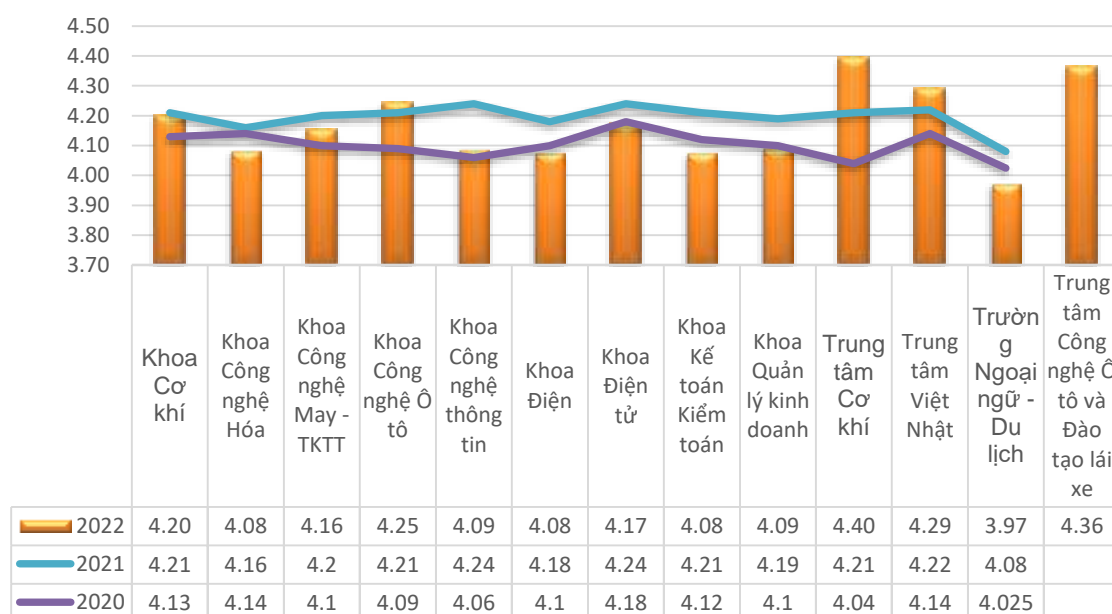
Phân tích xu hướng điểm hài lòng năm 2022 so với năm 2021 và 2020 cho thấy: Điểm hài lòng chung toàn trường năm 2022 đạt 4.12 điểm, giảm 0,06 điểm so với cùng kỳ năm 2021 và tăng 0,1 điểm so với năm 2020.

Xu hướng hài lòng năm 2022 so với cùng kỳ năm trước tăng ở 4 lĩnh vực: Môi trường giáo dục; Hoạt động giáo dục; Hoạt động cộng đồng và Kết quả giáo dục..

Ở chiều ngược lại, xu hướng mức độ hài lòng giảm ở 2 lĩnh vực là “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” và “Cơ sở vật chất - trang thiết bị dạy học”.

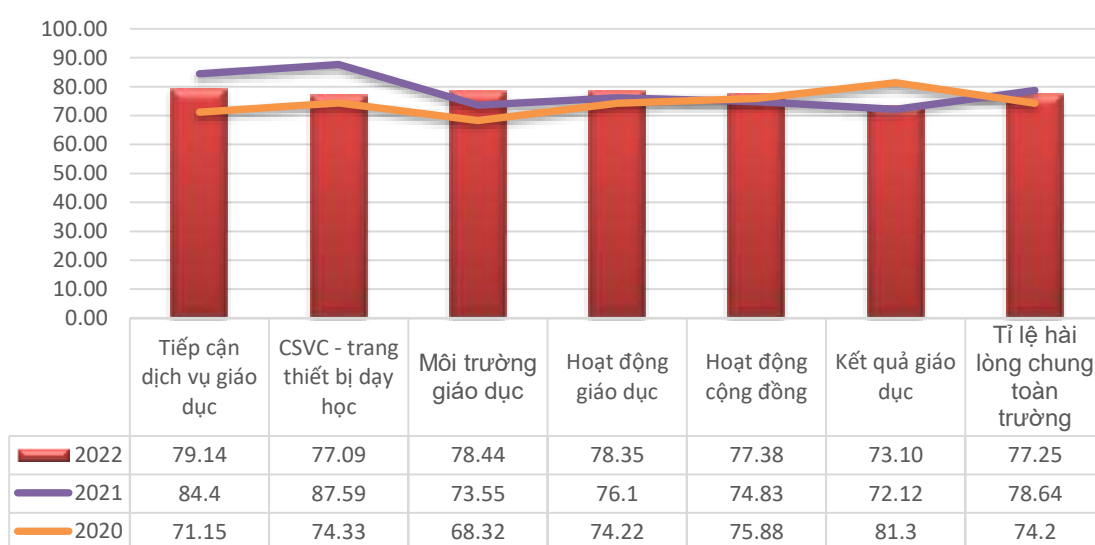
Để phân tích sự khác biệt về mức độ hài lòng của sinh viên ở các đơn vị đào tạo, nhóm khảo sát tiến hành phân tích điểm hài lòng chung đối với dịch vụ giáo dục của nhà trường qua 3 năm 2020-2022 tại các đơn vị đào tạo thông qua biểu đồ 2.13.2 dưới đây. Kết quả chỉ ra rằng, điểm hài lòng chung của 13/13 đơn vị năm 2022 có xu hướng thấp hơn cùng kỳ năm 2021 ở hầu hết các đơn vị đào tạo. Riêng Khoa CN oto, Trung tâm cơ khí và Trung tâm Việt Nhật có điểm hài lòng năm 2022 cao hơn năm 2021.

Biểu đồ 2.13.2: Biểu đồ điểm hài lòng chung theo đơn vị đào tạo



2.3.2. Tỷ lệ hài lòng chung

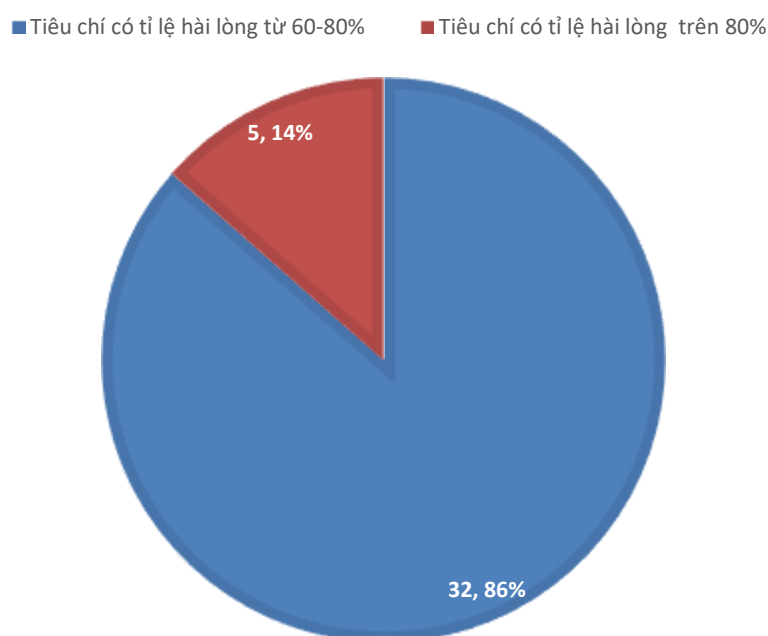
Biểu đồ 2.14: Biểu đồ tỉ lệ hài lòng theo lĩnh vực



Kết quả phân tích tỉ lệ hài lòng theo từng lĩnh vực (Điểm 4+5) qua 3 năm được thống kê qua biểu đồ 2.14 dưới đây. Kết quả khảo sát chỉ ra rằng, tỉ lệ hài lòng ở 4/6 lĩnh vực có xu hướng cao hơn cùng kỳ năm trước, lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục” và “CSVC - trang thiết bị dạy học” có tỉ lệ hài lòng thấp hơn cùng kỳ 2021. Tỉ lệ hài lòng chung toàn trường năm 2022 đạt 77,25%, giảm 1,39% so với 2021.

- Đi sâu vào phân tích tỉ lệ hài lòng theo từng tiêu chí, nhóm khảo sát sắp xếp các tiêu chí có tỉ lệ hài lòng theo các nhóm. Biểu đồ 2.14.1 dưới đây thể hiện cơ cấu các nhóm tiêu chí theo điểm hài lòng tiêu chí năm 2021.

Biểu đồ 2.14.1: Cơ cấu các nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng năm 2022



Cụ thể, 37 tiêu chí của bảng hỏi năm 2022 được chia thành 2 nhóm: nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 60% đến 80% (32 tiêu chí) biểu thị mức hài lòng tương đối tốt và nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng trên 80% (5 tiêu chí) biểu thị mức hài lòng rất tốt.

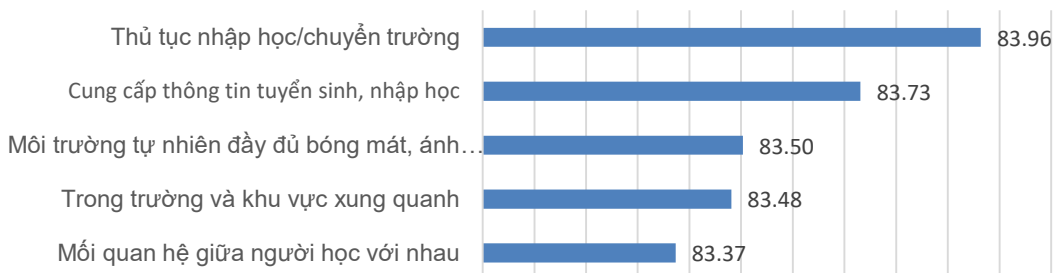
Biểu thị mức độ hài lòng “Tương đối tốt” chiếm phần lớn khi có tới 32/37 tiêu chí có mức độ hài lòng từ 60% đến 80%. Bao gồm 4/6 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”; 8/8 tiêu chí thuộc lĩnh vực “CSVC - trang thiết bị dạy học”; 7/10 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Môi trường đào tạo”; 4/4 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Hoạt động giáo dục”; 4/4 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Hoạt động cộng đồng và 5/5 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Kết quả giáo dục”.

Biểu đồ 2.14.2: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 60% – 80%



Cuối cùng, biểu thị mức hài lòng rất tốt là nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng trên 80%, bao gồm: 3 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Môi trường giáo dục” và 2 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”.

Biểu đồ 2.14.3: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 80% trở lên



2.3.3. Đề xuất nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục của sinh viên

Nhóm khảo sát đã thống kê những đề xuất, mong muốn và nguyện vọng của sinh viên thông qua khảo sát dịch vụ giáo dục năm 2022 như sau:

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

- 76 ý kiến đề xuất giảm học phí, cần thông báo rộng rãi trước mỗi lộ trình tăng học phí.
- 73 ý kiến mong muốn nâng cấp chất lượng internet, lắp đặt cột sóng tại trường.
- 67 ý kiến đề xuất nâng cấp hệ thống đại học điện tử, hệ thống eop,
- 161 ý kiến đề xuất nâng cao chất lượng CSVC, thay thế bàn ghế hỏng, bảo dưỡng quạt, điều hòa, thay thế hệ thống máy chiếu, lắp đặt thêm thang máy tại 1 số tòa nhà, nâng cấp hệ thống loa mic nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy.
- 17 ý kiến nâng cấp hệ thống máy tính tại phòng thực hành, thư viện.
- 20 ý kiến góp ý về tài liệu thư viện.
- 21 ý kiến góp ý về nhà xe, bộ phận bảo vệ trông xe.

b. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng môi trường giáo dục, hoạt động giáo dục

- 6 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.
- 121 ý kiến mong muốn chất lượng GV được nâng cao.
- 61 ý kiến đề xuất nâng cao chất lượng học thực hành.
- 26 ý kiến đề xuất tăng cường thực hành, nâng cao năng lực kỹ năng mềm, tăng cường trải nghiệm thực tế cho SV.
- 26 ý kiến mong muốn có giáo viên nước ngoài tham gia vào quá trình giảng dạy môn ngoại ngữ, nâng cao chất lượng bài giảng kết hợp.

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

- 9 ý kiến đề xuất tăng cường các 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 sinh viên.

KẾT LUẬN

Khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của SV Trường ĐHCNHN là hoạt động được thực hiện thường niên. Báo cáo khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của SV năm 2022 có 17.604 SV đang theo học tại trường tham gia trả lời khảo sát. Tỷ lệ trả lời khảo sát toàn trường chiếm 66,83%.

Đánh giá về mức độ hài lòng chung toàn trường: Điểm hài lòng chung đạt 4,18 ,điểm – xếp loại “Hài lòng”. Tỷ lệ hài lòng (điểm 4+5) chiếm 77,25%. Kết quả nghiên cứu cho thấy SV của 13/13 đơn vị đào tạo đánh giá “Hài lòng” với dịch vụ giáo dục của nhà trường (Từ 3,97 đến 4,36 điểm).

Đánh giá về mức độ hài lòng của SV theo 6 lĩnh vực: 6/6 lĩnh vực được đánh giá ở mức tốt, xếp hạng “Hài lòng”. Xu hướng điểm hài lòng cho thấy 4/6 lĩnh vực được SV đánh giá cao hơn so với cùng kỳ năm trước. Ở chiều ngược lại, 2/6 lĩnh vực có xu hướng hài lòng giảm..

Đánh giá về mức độ hài lòng theo 37 tiêu chí cụ thể: 37/37 tiêu chí đạt mức “Hài lòng” (Chi tiết tại phụ lục 2).

Bên cạnh đó, khảo sát còn thu nhận được nhiều ý kiến đóng góp, mong muốn, đề xuất từ phía SV. 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.

Phụ lục 1: Phiếu khảo sát mức độ hài lòng sinh viên năm 2022

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC

ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC NĂM 2022

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: e) Ngành đào tạo: f) SV năm thứ:

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
B	Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học					

<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>
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 sinh viên 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 người học với nhau: Thân thiện, hòa nhã, nhân ái, đoàn kết...	5	4	3	2	1
18	Mối quan hệ giữa Giảng viên và Người học: GV tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho người học; Người học có thái độ đúng mực, tôn trọng	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, tinh thần phục vụ của Cố vấn học tập	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>
	(GV chủ nhiệm)					
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	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	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	5	4	3	2	1
F	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân					
33	Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kĩ	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>
	năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân					
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	Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân:					

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!

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

STT	Tiêu chí	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Tiếp cận dịch vụ giáo dục		4.14	79.14
1	Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời, hợp lý	4.20	83.73
2	Thủ tục nhập học/chuyển trường đơn giản, thuận tiện, dễ hiểu, dễ thực hiện.	4.20	83.96
3	Thông tin về chương trình đào tạo, tiến độ đào tạo, thời khóa biểu được cung cấp kịp thời, đầy đủ, hợp lý.	4.14	77.10
4	Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện.	4.10	75.69
5	Học phí và khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp	4.05	75.33
6	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...).	4.15	79.02
Cơ sở vật chất – trang thiết bị dạy học		4.08	77.09
7	Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, quạt điện, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	4.11	79.33
8	Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet ...)	4.01	75.51
9	Hệ thống đại học điện tử	4.07	77.45
10	Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử	4.13	77.29
11	Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành/thí nghiệm	4.12	77.45
12	Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở thư viện	4.12	76.76
13	Khu ký túc xá đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	4.07	77.32
14	Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	4.02	75.60
Môi trường giáo dục		4.13	78.44
15	Việc tiếp nhận và phản hồi thông tin về chất lượng các dịch vụ giáo dục của Nhà trường	4.09	76.34
16	Các yêu cầu của người học được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện	4.07	75.09
17	Mối quan hệ giữa người học với nhau: Thân thiện, hòa nhã, nhân ái, đoàn kết...	4.19	83.37
18	Mối quan hệ giữa Giảng viên và Người học: GV tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho người học; Người học có thái độ đúng mực, tôn trọng	4.07	71.34
19	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện	4.08	78.08
20	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa (Đơn vị đào tạo)	4.16	78.59
21	Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng và đơn vị phục vụ	4.12	76.54

STT	Tiêu chí	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
22	Anh/Chị hài lòng với thái độ tư vấn hỗ trợ người học trong học tập của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)	4.16	78.03
23	Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.20	83.50
24	Trong trường và khu vực xung quanh: thân thiện, an ninh, an toàn, lành mạnh	4.19	83.48
Hoạt động giáo dục		4.15	78.35
25	Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	4.17	78.73
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	4.16	78.70
27	Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch	4.15	78.07
28	Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của người học	4.14	77.88
Hoạt động cộng đồng		4.14	77.38
29	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	4.15	78.10
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	4.14	77.42
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	4.13	76.73
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	4.14	77.26
Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân		4.08	73.10
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	4.09	73.40
34	Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	4.08	73.00
35	Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	4.08	72.51
36	Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	4.07	72.48
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	4.11	74.09
Điểm hài lòng chung		4.12	77.25

Phụ lục 3: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các khoa CN Máy và TKTT; Trường Ngoại ngữ - Du lịch; Kế toán kiểm toán; Ngoại ngữ; Quản lý kinh doanh, TT CN Oto & ĐTLX và Công nghệ Hóa

Lĩnh vực	Khoa Công nghệ Máy - TKTT			Trường NN - DL			Khoa Kế toán Kiểm toán			Khoa Quản lý kinh doanh			Khoa Công nghệ Hóa			TT CN oto & ĐT Lái xe		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Tiếp cận dịch vụ giáo dục	4.08	4.32	4.16	3.98	4.25	4.01	4.08	4.39	4.08	4.05	4.39	4.10	4.08	4.36	4.06			4.37
Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời	4.11	4.36	4.23	4.05	4.31	4.10	4.14	4.41	4.17	4.08	4.39	4.19	4.11	4.38	4.13			4.35
Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	4.15	4.19	4.22	4.13	4.12	4.11	4.19	4.25	4.16	4.15	4.25	4.18	4.15	4.16	4.14			4.36
Thông tin về chương trình đào tạo, tiến độ đào tạo, thời khóa biểu được cung cấp kịp thời, đầy đủ.		4.51	4.13		4.50	4.00		4.6	4.13		4.57	4.09		4.59	3.99			4.36
Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện.		4.16	4.12		4.09	3.94		4.22	4.00		4.24	4.01		4.22	4.03			4.54
Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp	3.96	4.13	4.09	3.73	4.02	3.87	3.9	4.23	3.93	3.92	4.28	4.01	3.96	4.21	3.99			4.29
Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) tốt	4.09	4.54	4.20	4.00	4.48	4.03	4.07	4.59	4.12	4.05	4.58	4.13	4.09	4.63	4.09			4.34
CSVC – trang thiết bị dạy học	4.08	4.4	4.09	3.99	4.37	3.94	4.1	4.5	4.04	4.08	4.48	4.04	4.09	4.48	4.03			4.35
Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, điều hòa, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	4.16	4.51	4.14	4.01	4.46	3.99	4.13	4.59	4.09	4.11	4.58	4.09	4.16	4.63	4.09			4.29
Hạ tầng công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...)	4.01	4.24	4.05	3.87	4.23	3.84	4.04	4.38	3.94	4.02	4.38	3.96	4.01	4.31	3.99			4.22
Hệ thống đại học điện tử	4.16	4.25	4.10	4.15	4.21	3.92	4.23	4.35	4.03	4.2	4.33	4.04	4.16	4.28	4.02			4.29
Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử		4.27	4.08		4.24	4.00		4.39	4.09		4.37	4.07		4.3	4.03			4.46
Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành, thí nghiệm		4.49	4.08		4.48	4.02		4.6	4.06		4.57	4.08		4.62	4.02			4.48
Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở Thư viện	4.08	4.48	4.11	4.01	4.46	4.01	4.1	4.59	4.09	4.07	4.56	4.09	4.09	4.59	4.01			4.49
Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	4	4.51	4.09	3.93	4.47	3.91	4.06	4.59	4.04	4.02	4.56	4.05	4.07	4.61	4.03			4.30
Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	4.06	4.44	4.08	3.96	4.40	3.86	4.05	4.53	3.98	4.06	4.51	3.97	4.06	4.51	4.01			4.25

Lĩnh vực	Khoa Công nghệ May - TKTT			Trường NN - DL			Khoa Kế toán Kiểm toán			Khoa Quản lý kinh doanh			Khoa Công nghệ Hóa			TT CN oto & ĐT Lái xe		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Môi trường đào tạo	4.12	4.08	4.16	4.01	3.89	4.00	4.09	4.02	4.09	4.07	3.97	4.11	4.11	3.95	4.08			4.39
Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	4.08	4.21	4.14	3.91	3.94	3.88	4.04	4.15	4.03	4.02	4.11	4.08	4.08	4.08	4.09			4.30
Các yêu cầu của sinh viên được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện		3.88	4.08		3.62	3.88		3.8	3.96		3.78	3.99		3.72	3.95			4.48
Mối quan hệ giữa người học với nhau: Thân thiện, hòa nhã, nhân ái, đoàn kết...	4.1	4.13	4.22	4.00	4.01	4.07	4.06	4.1	4.14	4.05	4.06	4.18	4.1	4.06	4.16			4.37
Mối quan hệ giữa Giảng viên và Người học: GV tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho người học; Người học có thái độ đúng mực, tôn trọng	4.11	3.91	4.11	4.05	3.72	3.98	4.09	3.79	4.05	4.06	3.72	4.07	4.11	3.72	4.07			4.23
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện	4.17	4.11	4.13	4.06	3.95	4.01	4.14	4.08	4.10	4.12	4.04	4.10	4.14	4.03	4.03			4.50
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa		4	4.09		3.83	3.96		3.93	4.09		3.9	4.09		3.87	3.96			4.37
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng và đơn vị phục vụ		4.13	4.13		3.99	4.05		4.09	4.11		4.05	4.12		4.05	4.04			4.51
Thái độ, tinh thần phục vụ của của Cố vấn học tập (GV chủ nhiệm)	4.22	4.27	4.20	4.08	4.15	3.98	4.14	4.2	4.11	4.16	4.2	4.14	4.22	4.21	4.16			4.38
Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.13	4.17	4.24	4.00	3.92	4.08	4.1	4.1	4.18	4.07	4.03	4.19	4.13	3.95	4.18			4.37
Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	4.1	4.15	4.22	4.02	4.03	4.07	4.09	4.11	4.16	4.07	4.08	4.17	4.1	4.11	4.18			4.36
Hoạt động giáo dục	4.17	4.23	4.19	4.06	4.03	4.01	4.15	4.19	4.10	4.14	4.12	4.12	4.19	4.08	4.13			4.38
Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	4.2	4.1	4.20	4.05	3.84	4.01	4.16	4.05	4.11	4.14	3.99	4.14	4.2	3.88	4.15			4.39
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 cho sinh viên	4.19	4.29	4.19	4.08	4.11	4.02	4.16	4.26	4.11	4.14	4.2	4.14	4.19	4.17	4.13			4.39
Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch	4.15	4.13	4.19	4.08	3.86	4.02	4.14	4.06	4.09	4.14	3.98	4.11	4.2	3.88	4.13			4.36
Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của sinh viên	4.15	4.31	4.17	4.07	4.12	3.99	4.14	4.27	4.09	4.13	4.2	4.11	4.2	4.18	4.10			4.38

Lĩnh vực	Khoa Công nghệ May - TKTT			Trường NN - DL			Khoa Kế toán Kiểm toán			Khoa Quản lý kinh doanh			Khoa Công nghệ Hóa			TT CN oto & ĐT Lái xe		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Hoạt động cộng đồng	4.21	4.05	4.18	4.06	3.93	3.95	4.15	4.06	4.09	4.15	4.06	4.12	4.21	3.99	4.12			4.38
Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	4.18	4.32	4.17	4.04	4.18	3.98	4.13	4.29	4.09	4.13	4.24	4.12	4.18	4.3	4.11			4.38
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)	4.21	4.05	4.19	4.03	3.93	3.95	4.14	4.06	4.09	4.14	4.06	4.12	4.21	4	4.13			4.37
Việc tiếp cận các hoạt động phong trào Đoàn – Hội, Câu lạc bộ trong nhà trường để nâng cao, đáp ứng nhu cầu của anh/chị	4.19	3.91	4.16	4.03	3.77	3.94	4.12	3.96	4.09	4.12	3.94	4.11	4.19	3.8	4.12			4.39
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 hoá	4.21	4.03	4.19	4.11	3.92	3.93	4.2	4.05	4.11	4.18	4.05	4.12	4.21	3.97	4.11			4.36
Kết quả giáo dục	4.2	4.01	4.15	4.10	3.92	3.93	4.17	4.06	4.05	4.16	4.04	4.06	4.2	3.97	4.08			4.32
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	4.22	4	4.14	4.11	3.94	3.91	4.19	4.07	4.04	4.17	4.05	4.05	4.22	4.01	4.08			4.32
Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	4.19	4.03	4.15	4.08	3.93	3.92	4.14	4.06	4.02	4.14	4.05	4.05	4.19	3.98	4.06			4.31
Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	4.17	4.02	4.16	4.07	3.92	3.94	4.14	4.05	4.06	4.13	4.05	4.07	4.17	3.99	4.10			4.31
Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	4.18	3.88	4.17	4.09	3.79	3.97	4.15	3.95	4.08	4.15	3.95	4.10	4.18	3.8	4.09			4.34
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	4.12	4.14	4.19	4.04	3.91	4.24	4.15	4.04	4.23	4.12	4.06	4.25	4.07	4.08			4.32
Điểm hài lòng chung	4.1	4.2	4.16	4.03	4.08	3.97	4.12	4.21	4.08	4.1	4.19	4.09	4.13	4.16	4.08			4.36

Phụ lục 4: Bảng điểm hài lòng theo từng tiêu chí của các khoa Công nghệ Oto, Công nghệ thông tin, Cơ khí, Điện, Điện tử; Trung tâm Cơ khí; Trung tâm Việt Nhật

Lĩnh vực	Khoa Công nghệ Ô tô			Khoa Công nghệ thông tin			Khoa Cơ khí			Khoa Điện			Khoa Điện tử			Trung tâm Cơ khí			Trung tâm Việt Nhật		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Tiếp cận dịch vụ giáo dục	4.05	4.50	4.28	4.03	4.36	4.12	4.09	4.42	4.22	4.04	4.41	4.09	4.13	4.45	4.09	3.96	4.65	4.34	4.06	4.65	4.33
Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời	4.05	4.48	4.32	4.04	4.40	4.18	4.11	4.42	4.26	4.04	4.39	4.14	4.13	4.44	4.14	3.93	4.63	4.32	4.02	4.62	4.35
Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	4.17	4.36	4.33	4.14	4.30	4.19	4.18	4.23	4.25	4.14	4.23	4.14	4.22	4.33	4.14	4.21	4.59	4.31	4.25	4.60	4.35
Thông tin về chương trình đào tạo, tiến độ đào tạo, thời khóa biểu được cung cấp kịp thời, đầy đủ.		4.64	4.29		4.49	4.11		4.61	4.25		4.59	4.06		4.59	4.06		4.72	4.35		4.69	4.43
Quá trình đăng ký học tập được thực hiện dễ dàng, thuận tiện.		4.42	4.27		4.22	4.08		4.29	4.19		4.30	4.07		4.35	4.07		4.62	4.55		4.65	4.50
Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp	3.96	4.42	4.19	3.93	4.26	4.06	3.98	4.32	4.13	3.95	4.34	4.03	4.05	4.37	4.03	3.84	4.62	4.23	3.97	4.63	4.18
Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) tốt	4.02	4.68	4.28	4.01	4.52	4.13	4.10	4.65	4.22	4.03	4.63	4.11	4.11	4.61	4.11	3.85	4.72	4.30	4.01	4.71	4.19
CSVC – trang thiết bị dạy học	4.10	4.59	4.22	4.04	4.41	4.05	4.11	4.53	4.16	4.08	4.52	4.05	4.15	4.51	4.05	4.07	4.69	4.29	4.16	4.68	4.25
Phòng học, giảng đường đáp ứng điện tích, độ kiên cố, điều hòa, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	4.17	4.68	4.22	4.09	4.48	4.09	4.15	4.64	4.19	4.11	4.61	4.06	4.18	4.59	4.06	4.17	4.70	4.29	4.24	4.71	4.15
Hạ tầng công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...)	3.97	4.50	4.15	3.92	4.33	3.99	4.02	4.39	4.10	3.98	4.40	4.00	4.06	4.42	4.00	3.80	4.64	4.21	3.98	4.65	4.11
Hệ thống đại học điện tử	4.30	4.48	4.18	4.21	4.31	4.04	4.22	4.36	4.14	4.23	4.37	4.04	4.28	4.41	4.04	4.52	4.65	4.22	4.48	4.67	4.14

Lĩnh vực	Khoa Công nghệ Ô tô			Khoa Công nghệ thông tin			Khoa Cơ khí			Khoa Điện			Khoa Điện tử			Trung tâm Cơ khí			Trung tâm Việt Nhật		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Hệ thống đào tạo trực tuyến và tài liệu điện tử		4.48	4.27		4.34	4.09		4.38	4.21		4.38	4.09		4.42	4.09		4.66	4.44		4.66	4.48
Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ thực hành, thí nghiệm		4.67	4.27		4.47	4.10		4.65	4.21		4.61	4.05		4.58	4.05		4.73	4.39		4.72	4.48
Trang thiết bị và hệ thống tài liệu tham khảo ở Thư viện	4.08	4.66	4.30	4.03	4.47	4.09	4.10	4.64	4.21	4.07	4.61	4.10	4.14	4.58	4.10	3.99	4.74	4.41	4.11	4.71	4.48
Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về điện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	3.98	4.64	4.20	3.96	4.46	4.04	4.06	4.62	4.15	3.99	4.59	4.04	4.09	4.57	4.04	3.82	4.72	4.19	3.97	4.68	4.10
Thức ăn, dịch vụ nhà ăn ký túc xá	4.10	4.60	4.15	4.03	4.40	3.99	4.09	4.58	4.09	4.08	4.55	4.01	4.13	4.52	4.01	4.13	4.69	4.19	4.19	4.67	4.10
Môi trường đào tạo	4.02	3.91	4.26	4.01	4.12	4.10	4.08	4.00	4.21	4.02	3.97	4.11	4.12	4.03	4.11	3.89	3.81	4.34	4.02	3.79	4.32
Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	3.97	3.95	4.20	3.95	4.20	4.06	4.04	4.12	4.15	3.97	4.12	4.09	4.08	4.20	4.09	3.82	3.68	4.29	3.97	3.77	4.24
Các yêu cầu của sinh viên được thực hiện kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện		3.71	4.25		3.97	4.04		3.78	4.16		3.76	4.05		3.86	4.05		3.55	4.38		3.65	4.46
Mối quan hệ giữa người học với nhau: Thân thiện, hòa nhã, nhân ái, đoàn kết...	3.99	3.99	4.28	4.00	4.17	4.16	4.08	4.09	4.24	4.01	4.07	4.17	4.10	4.09	4.17	3.84	3.89	4.39	3.98	3.85	4.29
Mối quan hệ giữa Giảng viên và Người học: GV tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho người học; Người học có thái độ đúng mực, tôn trọng	3.99	3.73	4.14	3.98	3.97	4.01	4.06	3.79	4.13	3.99	3.73	4.04	4.11	3.80	4.04	3.82	3.79	4.19	3.97	3.70	3.97
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ Thư viện	4.15	3.95	4.32	4.11	4.14	4.13	4.15	4.07	4.24	4.13	4.04	4.12	4.19	4.07	4.12	4.19	3.76	4.45	4.24	3.76	4.46
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên tại Khoa		3.87	4.27		4.07	4.08		3.91	4.21		3.87	4.06		3.95	4.06		3.88	4.28		3.83	4.41

Lĩnh vực	Khoa Công nghệ Ô tô			Khoa Công nghệ thông tin			Khoa Cơ khí			Khoa Điện			Khoa Điện tử			Trung tâm Cơ khí			Trung tâm Việt Nhật		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Thái độ, tinh thần phục vụ của cán bộ, nhân viên các phòng chức năng và đơn vị phục vụ		3.96	4.30		4.15	4.11		4.06	4.24		4.04	4.10		4.07	4.10		3.77	4.41		3.77	4.47
Thái độ, tinh thần phục vụ của Cố vấn học tập (GVCN)	4.10	4.22	4.26	4.11	4.25	4.13	4.16	4.22	4.26	4.16	4.13	4.10	4.24	4.22	4.10	4.07	4.19	4.36	4.21	4.23	4.36
Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.00	3.93	4.29	3.99	4.21	4.16	4.07	4.05	4.23	4.01	4.02	4.16	4.11	4.12	4.16	3.83	3.95	4.35	3.98	3.84	4.28
Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	4.02	4.05	4.30	4.01	4.18	4.15	4.09	4.13	4.24	4.02	4.10	4.17	4.13	4.11	4.17	3.82	3.99	4.34	4.00	3.90	4.30
Hoạt động giáo dục	4.10	4.00	4.27	4.10	4.24	4.11	4.15	4.14	4.23	4.15	4.13	4.09	4.24	4.19	4.09	4.09	3.84	4.50	4.22	3.81	4.36
Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	4.10	3.87	4.29	4.10	4.16	4.12	4.17	4.00	4.24	4.16	3.98	4.13	4.24	4.08	4.13	4.12	3.80	5.00	4.22	3.77	4.37
Phương pháp dạy học: Giảng viên chủ trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,...	4.10	4.06	4.26	4.10	4.29	4.11	4.15	4.22	4.23	4.14	4.21	4.10	4.24	4.27	4.10	4.10	3.89	4.00	4.21	3.84	4.35
Các hoạt động đánh giá kết quả học tập được thực hiện khách quan, công bằng, minh bạch	4.09	3.82	4.27	4.10	4.16	4.11	4.15	3.97	4.22	4.14	3.95	4.09	4.24	4.07	4.09	4.09	3.66	5.00	4.22	3.69	4.37
Kết quả đánh giá kết quả học tập phản ánh đúng kiến thức, kỹ năng, năng lực của sinh viên	4.09	4.10	4.25	4.09	4.29	4.10	4.15	4.24	4.23	4.14	4.23	4.07	4.23	4.28	4.07	4.08	4.03	4.00	4.21	3.91	4.35
Hoạt động cộng đồng	4.13	4.09	4.25	4.12	4.14	4.10	4.17	4.04	4.22	4.17	3.96	4.09	4.24	4.09	4.09	4.13	4.12	4.50	4.25	4.19	4.34
Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	4.10	4.14	4.28	4.10	4.30	4.12	4.15	4.29	4.24	4.15	4.27	4.10	4.23	4.25	4.10	4.08	3.85	5.00	4.23	3.83	4.34
Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ người học trong thời gian đào	4.10	4.10	4.25	4.09	4.14	4.10	4.16	4.04	4.21	4.15	3.96	4.08	4.23	4.10	4.08	4.09	4.11	4.00	4.21	4.18	4.35

Lĩnh vực	Khoa Công nghệ Ô tô			Khoa Công nghệ thông tin			Khoa Cơ khí			Khoa Điện			Khoa Điện tử			Trung tâm Cơ khí			Trung tâm Việt Nhật		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
tạo (học tập, NCKH, tìm việc làm, kỹ năng mềm, khởi nghiệp, hoạt động																					
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	4.09	3.97	4.24	4.09	4.06	4.09	4.15	3.88	4.22	4.15	3.81	4.07	4.21	3.98	4.07	4.09	4.07	5.00	4.21	4.16	4.33
Việc thực hiện chế độ chính sách xã hội, y tế; công tác tổ chức các hoạt động văn nghệ, TĐTT, đoàn thể, giao lưu, trao đổi văn hoá	4.21	4.09	4.24	4.17	4.13	4.10	4.21	4.04	4.22	4.22	3.97	4.09	4.27	4.10	4.09	4.27	4.11	4.00	4.36	4.19	4.33
Kết quả giáo dục	4.21	4.07	4.20	4.15	4.13	4.04	4.20	4.02	4.17	4.20	3.94	4.03	4.27	4.08	4.03	4.23	4.10	4.40	4.30	4.19	4.13
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	4.22	4.09	4.19	4.17	4.13	4.03	4.20	4.05	4.16	4.22	3.96	4.03	4.28	4.08	4.03	4.28	4.12	4.00	4.34	4.20	4.12
Anh/Chị tiên bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	4.19	4.09	4.19	4.12	4.13	4.02	4.19	4.04	4.15	4.18	3.96	4.03	4.26	4.08	4.03	4.20	4.11	5.00	4.25	4.19	4.11
Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	4.19	4.09	4.21	4.12	4.14	4.04	4.18	4.04	4.19	4.18	3.96	4.03	4.26	4.08	4.03	4.19	4.12	4.00	4.27	4.20	4.14
Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	4.19	3.97	4.22	4.12	4.05	4.06	4.18	3.89	4.19	4.18	3.81	4.05	4.26	3.99	4.05	4.20	4.04	4.00	4.26	4.16	4.15
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	4.12	4.18	4.21	4.20	4.04	4.24	4.10	4.16	4.25	4.00	4.04	4.31	4.14	4.04	4.29	4.13	5.00	4.37	4.19	4.13
Điểm hài lòng chung	4.09	4.21	4.25	4.06	4.24	4.09	4.13	4.21	4.20	4.09	4.18	4.08	4.18	4.24	4.08	4.04	4.21	4.40	4.14	4.22	4.29