

Số: 400/BC-ĐHSPTDTTHN

Hà Nội, ngày 02 tháng 6 năm 2025

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT (online)
Đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công
tại trường, năm 2025

Căn cứ Quyết định số 2034/QĐ-BGD&ĐT ngày 13 tháng 7 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ giáo dục và Đào tạo phê duyệt đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, giai đoạn 2023-2030”;

Căn cứ Quyết định số 3871/QĐ-BGD&ĐT ngày 5 tháng 12 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ giáo dục và Đào tạo phê duyệt Bộ công cụ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Căn cứ Công văn số 1550/BGD&ĐT-VP ngày 4 tháng 4 năm 2025 về việc hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Triển khai Kế hoạch số 306/KH-ĐHSPTDTTHN ngày 16 tháng 4 năm 2025 về việc đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025. Trường Đại học Sư phạm TDTT Hà Nội báo cáo kết quả khảo sát như sau:

I. TỔ CHỨC KHẢO SÁT

1. 1. Mục đích khảo sát

- Khảo sát sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường; Kết quả đo lường sự hài lòng của người học là cơ sở để nhà trường xác định nhu cầu, nguyện vọng của người học để có những biện pháp khắc phục tồn tại, hạn chế, định hướng những nội dung cần ưu tiên nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học và đảm bảo sự hài lòng của người học.

- Báo cáo kết quả cho Bộ Giáo dục và Đào tạo trong khuôn khổ Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/7/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo và kế hoạch số 240/KH-BGDĐT ngày 08/3/2024 triển khai thực hiện Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, giai đoạn 2023 – 2030”.

Kết quả khảo sát là cơ sở để Ban Giám hiệu và các đơn vị chức năng trong trường xác định nhu cầu, nguyện vọng của sinh viên để có biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng

phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của sinh viên để đảm bảo sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ giáo dục của nhà trường nói riêng và dịch vụ giáo dục công nói chung.

1.2. Yêu cầu

- Phối hợp thực hiện chặt chẽ giữa các đơn vị liên quan, thực hiện nghiêm túc và đúng tiến độ của kế hoạch.

- Bảo đảm tính khoa học, chính xác, khách quan, trung thực, phản ánh đúng thực tế, làm rõ ưu điểm và hạn chế của hoạt động cung ứng dịch vụ giáo dục công lập.

- Kết quả đo lường giúp cơ quan hành chính nhà nước các cấp xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người học để có các giải pháp hoàn thiện, nâng cao chất lượng ứng dụng dịch vụ giáo dục.

1.3. Thời gian thực hiện

Thời gian thực hiện từ ngày 9/4/2025 đến ngày 4/6/2025

1.4. Đối tượng, phạm vi khảo sát

Sinh viên các lớp của 3 khoa, 3 ngành học, đảm bảo số lượng sinh viên đông, trung bình và ít, đối với sinh viên trình độ đào tạo đại học các K54, 55, 56, 57 (khoa BC – BD – BR); K1, K2 HLTT (khoa HLTT); K1, K2, K3 GDQPAN (khoa GDQPAN).

1.5. Nội dung khảo sát

- Bộ câu hỏi được sử dụng để khảo sát sự hài lòng của người học về dịch vụ giáo dục công gồm có 33 câu với 07 nội dung, cụ thể: *1- Tiếp cận dịch vụ giáo dục; 2- Cơ sở vật chất; 3- Môi trường đào tạo; 4 - Hoạt động đào tạo; 5- Kết quả đào tạo; 6- Đánh giá chung; 7- Đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo.*

- Sự hài lòng của người học được khảo sát ở 5 mức độ theo thang đo Likert: *1-Rất không hài lòng; 2- Không hài lòng; 3-Bình thường; 4- Hài lòng; 5-Rất hài lòng.*

- Ngoài ra người được khảo sát có thể góp ý thêm vào mục Ý kiến khác.

1.6. Phương pháp chọn mẫu, thu thập thông tin và xử lý dữ liệu

Chọn mẫu, phương pháp thực hiện theo Hướng dẫn của Bộ GD&ĐT.

Khảo sát được thực hiện trên Google form và gửi link khảo sát tới các lớp thông qua sự phối hợp với các Khoa, Ban cố vấn học tập, Ban chủ nhiệm sinh viên và các lớp trưởng của từng khóa/lớp.

- Link khảo sát sinh viên các khoa: <https://forms.gle/fy4np68htwe6UdJ6A>.

- Lưu trữ, xử lý dữ liệu, số liệu, thông tin kết quả khảo sát bằng phần mềm Microsoft Excel 2020.

độ 1+2= Không hài lòng; Mức độ 3 = Bình thường; Mức độ 4+5 = Hài lòng.

- Điểm số mức độ hài lòng là điểm số hài lòng trung bình (TB) của từng câu hỏi tính theo thang đo Likert.

- Điểm số mức độ hài lòng được tính quy đổi = $(GTLN-GTNN)/5 = (5 - 1)/5 = 0,8$

+ Từ 1,0 – 1,8: Rất không hài lòng

+ Từ 1,9 – 2,6: Không Hài lòng

+ Từ 2,7 – 3,4: Bình thường

+ Từ 3,5 – 4,2: Hài lòng

+ Từ 4,3 – 5,0: Rất hài lòng

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Đã khảo sát, thu thập lấy ý kiến được 704 sinh viên 3 khoa của 3 ngành học đối với sinh viên trình độ đào tạo đại học K54, K55, K56, K57 (Khoa BC-BĐ-BR); K1,K2 HLTT (Khoa HLTT); K1, K2, K3 GDQPAN (Khoa GDQPAN) đã tham gia khảo sát như sau:

STT	Ngành	Khoa	Số người học được khảo sát	Tỷ lệ
1	Giáo dục thể chất	BC – BĐ - BR	368	52,27
2	Huấn luyện TT	HLTT	271	38,50
3	Giáo dục QPAN	GDQPAN	65	9,23
TỔNG			704	100

- Giới tính của Sinh viên các khoa đã khảo sát, như sau:

STT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	540	76,70%
2	Nữ	164	23,30%
TỔNG		704	100

- Năm sinh của Sinh viên các khoa đã khảo sát, như sau:

STT	Năm sinh	Số lượng	Tỷ lệ %
1	2000	5	0,71
2	2001	5	0,71
3	2002	24	3,41
4	2003	155	22,02
5	2004	140	19,89

STT	Năm sinh	Số lượng	Tỷ lệ %
6	2005	198	28,12
7	2006	153	21,73
8	Khác	24	3,41
TỔNG		704	100

- Thành phần dân tộc của sinh viên các khoa đã khảo sát:

STT	Dân tộc	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Kinh	506	71.87
2	Mường	62	8.81
3	Tày	43	6.11
4	Thái	29	4.12
5	Nùng	12	1.70
6	Dao	9	1.28
7	Lào	4	0.57
8	Khác	39	5.54
TỔNG		704	100

- Thành phần sinh viên các các năm đang học tại trường đã khảo sát

STT	Dân tộc	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Năm thứ nhất	175	24.86
2	Năm thứ hai	195	27.70
3	Năm thứ ba	177	25.14
4	Năm thứ tư	157	22.30
TỔNG		704	100

2. 2. Sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công

Kết quả đánh giá điểm hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công được thông qua các lĩnh vực: (a) Tiếp cận dịch vụ giáo dục; (b) Cơ sở vật chất; (c) Môi trường đào tạo; (d) Hoạt động đào tạo; (e) Kết quả đào tạo; (f) Đánh giá chung; (g) Đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo.

2.2.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

Lĩnh vực Tiếp cận dịch vụ giáo dục được đánh giá thông qua các tiêu chí sau: (1) Cung cấp thông tin về tuyển sinh và nhập học... đầy đủ, rõ ràng, tin cậy, kịp thời; (2) Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp; (3) Thủ tục nhập học thuận tiện; (4) Học phí của

trường phù hợp; (5) Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp; (6) Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (học sinh khuyết tật, con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số...) được thực hiện tốt.

Kết quả khảo sát cho thấy cả 6/6 tiêu chí đều được đánh sinh viên đánh giá trong đó có ba tiêu chí có số điểm cao nhất được đánh giá Rất hài lòng 4,5 điểm là: *Cung cấp thông tin về tuyển sinh và nhập học... đầy đủ, rõ ràng, tin cậy, kịp thời; Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp, Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (học sinh khuyết tật, con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số...) được thực hiện tốt.* Tiếp theo tiêu chí đứng thứ hai có số điểm 4,4 điểm là: *Thủ tục nhập học thuận tiện; Học phí của trường phù hợp.*

Còn tiêu chí có điểm hài lòng thấp nhất là: *Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp* đạt 4,3 điểm.

Điểm hài lòng lĩnh vực là 4,4 điểm (phụ lục 2.1).

2.2.2. Cơ sở vật chất

Lĩnh vực Cơ sở vật chất được đánh giá thông qua các tiêu chí sau: (7) *Phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh, ...;* (8) *Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng;* (9) *Điều kiện (máy tính, mạng Internet...), Đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong nhà trường;* (10) *Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng; thời gian phục vụ hợp lý;* (11) *Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh, ...;*

Kết quả khảo sát cho thấy cả 5/5 tiêu chí được đánh giá ở mức rất hài lòng trong đó có các tiêu chí cao nhất được đánh giá Rất hài lòng 4,1 điểm là: (10) *Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng; thời gian phục vụ hợp lý;* Đứng thứ hai là tiêu chí: *Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng; Điều kiện (máy tính, mạng Internet...) Đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong nhà trường;* đều được sinh viên đánh giá là 4,0 điểm.

Tiêu chí mà sinh viên có số điểm hài lòng thấp nhất đánh giá là 3,7 điểm là: *Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh, ...;*

Điểm hài lòng lĩnh vực là 3,9 điểm (phụ lục 2.1).

2.2.3. Môi trường đào tạo

Lĩnh vực môi trường đào tạo được đánh giá thông qua các tiêu chí sau: (12) Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường; (13) Hoạt động tư vấn hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo hiệu quả; (14) Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái đoàn kết,...; (15) Cán bộ nhân viên, giảng viên quan tâm, thân thiện, nhiệt tình, tư vấn,...cho sinh viên; (16) Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng; (17) Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh;

Kết quả khảo sát cho thấy cả 6/6 tiêu chí được đánh giá trong đó có các tiêu chí được đánh giá có số điểm cao nhất đạt mức Rất hài lòng 4,4 điểm là: Cán bộ nhân viên, giảng viên quan tâm, thân thiện, nhiệt tình, tư vấn,...cho sinh viên; Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng. Tiêu chí đứng thứ hai có số điểm đạt mức 4,3 điểm là: Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái đoàn kết; Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh;

Còn tiêu chí được đánh giá có điểm hài lòng thấp nhất đạt 4,1 điểm là: Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường.

Điểm hài lòng lĩnh vực là 4,2 điểm (phụ lục 2.1).

2.2.4. Hoạt động đào tạo

Lĩnh vực Hoạt động đào tạo được đánh giá thông qua các tiêu chí sau: (18) Việc đào tạo bảo đảm chất lượng và hiệu quả; (19) Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực hành,...cho sinh viên; (20) Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, công bằng, khách quan; (21) Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin và cơ hội việc làm, giao lưu với nhà tuyển dụng,...)

Kết quả khảo sát cho thấy cả 4/4 tiêu chí được đánh giá ở mức Rất hài lòng trong đó số điểm là 4,3 điểm trở lên.

Điểm hài lòng lĩnh vực là 4,3 điểm (phụ lục 2.1).

2.2.5. Kết quả đào tạo

Lĩnh vực Kết quả đào tạo được đánh giá thông qua các tiêu chí sau: (22) Anh/chị nắm vững kiến thức chuyên môn nghề nghiệp; (23) Anh/chị có năng lực thực hành nghề nghiệp; (24) Anh/chị có khả năng tự học, sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc; (25) Anh/chị có khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ; (26) Anh/chị có tinh thần lập nghiệp; (27) Anh/chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân;

Kết quả khảo sát cho thấy cả 6/6 tiêu chí được đánh giá rất hài lòng, trong đó có tiêu chí được đánh giá cao nhất đạt 4,5 điểm là: *Anh/chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân*. Còn các tiêu chí còn lại đạt số điểm tương đương giống nhau là 4,4 điểm.

Điểm hài lòng lĩnh vực là 4,4 điểm (phụ lục 2.1).

2.3. Tỷ lệ hài lòng

Kết quả khảo sát đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công được thông qua tất cả các lĩnh vực sau: (a) Tiếp cận dịch vụ giáo dục; (b) Cơ sở vật chất; (c) Môi trường đào tạo; (d) Hoạt động đào tạo; (e) Kết quả đào tạo; (f) Đánh giá chung; (g) Đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo.

2.3.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

Lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục được đánh giá thông qua các tiêu chí sau: (1) *Cung cấp thông tin về tuyển sinh và nhập học... đầy đủ, rõ ràng, tin cậy, kịp thời*; (2) *Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp*; (3) *Thủ tục nhập học thuận tiện*; (4) *Học phí của trường phù hợp*; (5) *Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp*; (6) *Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (học sinh khuyết tật, con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số...) được thực hiện tốt*. (phụ lục 2.2)

Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chí đều được sinh viên đánh giá ở mức rất hài lòng. Tỷ lệ hài lòng dao động từ 82,25% - 90,76%. Trong đó có tiêu chí: *Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp* được đánh giá với số điểm cao nhất là 90,76%. Nhà trường đang sử dụng nhiều phương thức tuyển sinh khác nhau để phù hợp với nhiều đối tượng thí sinh. Các phương thức phổ biến bao gồm xét tuyển thẳng, xét kết quả thi tốt nghiệp THPT, xét học bạ THPT, xét kết quả các bài thi đánh giá năng lực, chứng chỉ quốc tế, hoặc kết hợp các phương thức trên.

Tiêu chí được sinh viên đánh giá cao thứ hai là *Cung cấp thông tin về tuyển sinh và nhập học... đầy đủ, rõ ràng, tin cậy, kịp thời* được đánh giá với tỷ lệ là 89,77%. Để cung cấp thông tin đầy đủ và rõ ràng về tuyển sinh và nhập học nhà trường đã công khai trên trang Website, facebook, zalo và các phương tiện truyền thông đại chúng được phổ biến rộng rãi để người học có nhu cầu tìm hiểu và theo dõi giúp các em nắm được lịch cụ thể. Các thủ tục sau khi nhập học cũng được công bố để các em chuẩn bị hồ sơ đầy đủ và chính xác theo yêu cầu của nhà trường.

Tiêu chí được sinh viên đánh giá thấp nhất là 82,25%. *Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp*. Theo nghị định số 116/NĐ-CP. Trường Đại học Sư phạm

Thẻ dực Thẻ thao Hà Nội là một trong các trường sư phạm sinh viên không phải đóng học phí. Ngoài ra sinh viên còn được hỗ trợ tiền học phí theo quy định của nhà nước để chi trả phí sinh hoạt trong thời gian học tập tại trường. Bên cạnh đó để phục vụ cho việc học tập các em cũng phải mua các giáo trình, bảo hiểm y tế, tiền ở KTX, đoàn phí, vệ sinh, đồng phục..... Hàng kỳ nhà trường cũng xét chế độ học bổng cho những sinh viên đạt loại khá, giỏi trở nên theo quy định.

Nhận xét: Tiêu chí tiếp cận dịch vụ giáo dục được sinh viên đánh giá khá hài lòng để đáp ứng tốt nhu cầu người học nhà trường cần cung cấp các thông tin về tuyển sinh, nhập học đầy đủ, rõ ràng. Các khoản đóng góp cũng được công khai minh bạch đến toàn thể sinh viên để các em nắm được, đặc biệt các chế độ chính sách cũng cần được quan tâm kịp thời. Đây là lĩnh vực cũng được các em đánh giá cao chiếm 87,16%.

2.3.2. Cơ sở vật chất

Lĩnh vực Cơ sở giáo dục được đánh giá thông qua các tiêu chí sau: (7) *Phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh, ...*; (8) *Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng*; (9) *Điều kiện (máy tính, mạng Internet...) Đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong nhà trường*; (10) *Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng; thời gian phục vụ hợp lý*; (11) *Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh, ...*; (phụ lục 2.2)

Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chí đều được sinh viên đánh giá ở mức rất hài lòng. Tỷ lệ hài lòng dao động từ 62,36% - 72,87%.

Tiêu chí được đánh giá có tỷ lệ hài lòng cao nhất là 72,87. *Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng; thời gian phục vụ hợp lý*. Thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ công tác học tập và giảng dạy ở môi trường đại học thư viện trở thành một nơi cung cấp tri thức hiệu quả nhất cho giảng viên và sinh viên. Thư viện là nơi lưu trữ bổ sung, cập nhật những thông tin như sách chuyên khảo, giáo trình, tài liệu tham khảo. Hàng năm nhà trường tổ chức chương trình “Ngày sách và văn hóa đọc Việt Nam” nhằm quảng bá tuyên truyền hình ảnh và thu hút CB, GV, SV tham gia đọc sách. Để đảm bảo thời gian phục vụ hợp lý nhà trường cũng lên lịch cụ thể về thời gian mở cửa đối với mùa hè và mùa đông.

Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao thứ hai đều được sinh viên đánh giá là 72,02% *Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng*. Nhà trường có đủ phòng thí nghiệm, thực hành và trang thiết bị để

phục vụ đào tạo và nghiên cứu gồm có. Nhà thí nghiệm thể chất có diện tích 750 m², diện tích sàn xây dựng 1400 m², được bố trí đầy đủ các phòng thực hành phục vụ chương trình đào tạo như tin học, ngoại ngữ, Y học TDDT, các phòng trưng bày mô hình, các phòng thí nghiệm, đang hoàn thiện phòng golf 3D. Đang xây dựng nhà thi đấu Đa năng với vốn đầu tư 44 tỷ. Với mục tiêu hàng đầu là đảm bảo chất lượng đào tạo, các phòng, thí nghiệm thực hành phục vụ cho đào tạo và nghiên cứu được trang bị đầy đủ máy, trang thiết bị hiện đại các phòng học được trang bị máy chiếu, màn chiếu, đèn, quạt trần và hệ thống âm thanh, màn hình hiển thị, bàn ghế, điều hòa...đảm bảo đáp ứng các yêu cầu. Các trang thiết bị này được trang bị phù hợp với các hoạt động đào tạo, cụ thể 03 phòng thực hành tin học gồm 95 máy vi tính được kết nối internet, 02 phòng thực hành ngoại ngữ trang bị đầy đủ thiết bị hiện đại, có cabin riêng và 01 máy chủ cho giáo viên;

Hệ thống phòng thí nghiệm phục vụ môn Y sinh được trang bị đầy đủ: bộ xương người thật, các loại mô hình xương, cơ, nội tạng người, các thiết bị như đèn chiếu, kính hiển vi, các máy đo chỉ số huyết áp, tim mạch. máy đo lực tay, chân, máy chụp X quang phục vụ cho việc nghiên cứu trong luyện tập và ứng dụng thể dục thể thao; phòng tập đa năng được trang bị xe đạp điện tử, máy tập, máy chạy bộ, ...cho sinh viên luyện tập thể lực. Phòng thí nghiệm, thực hành và các trang thiết bị được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.

Và tiêu chí *Điều kiện (máy tính, mạng Internet...)* Đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong nhà trường cũng đạt ở mức 72,02%. Nhà trường đã đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trường học với hệ thống máy chủ, có 2 phòng máy trong đó có 60 máy tính phục vụ cho việc học tập của sinh viên gồm các phần mềm, hệ thống mạng internet với 6 gói thuê bao đường truyền tốc độ cao phục vụ cho truy cập internet của sinh viên trong toàn trường và có trang thông tin điện tử của trường để các em truy cập nhằm cung cấp các thông tin cần thiết cho SV để phục vụ cho việc học tập. Nhà trường đã tiến hành lắp đặt wifi tại các khu vực giảng đường, Nhà thí nghiệm thể chất, Hội trường...Chuyển đổi số trong giáo dục là ứng dụng công nghệ kỹ thuật số và hệ thống internet vào lĩnh vực giáo dục để nâng cao chất lượng giảng dạy, học tập và quản lý giáo dục bao gồm cải tiến phương pháp giảng dạy, cải tiến các thiết bị, dụng cụ hỗ trợ học tập, nâng cao trải nghiệm của sinh viên và người tham gia đào tạo.

Tiêu chí được sinh viên đánh giá thấp nhất là 62,36%. *Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...* Ký túc xá của nhà trường có diện tích tổng cộng 19.177 m² được xây dựng từ 3 đến 5 tầng thiết kế đồng bộ, nhà vệ sinh khép kín

quy mô đáp ứng trên 3.500 sinh viên, được chia ra từng khu C1 đến C9 đáp ứng đầy đủ các tiện ích. Vài năm trở lại đây nhà trường đã giao cho Trung tâm dịch vụ KTX sửa chữa, nâng cấp các phòng KTX thành các phòng dịch vụ khép kín có điều hòa, nóng lạnh, các trang thiết bị được đầu tư mua mới hiện đại, khang trang, sạch sẽ đưa nhiều dịch vụ tiện ích vào trong KTX phục vụ cho sinh viên giúp các em một môi trường học tập, rèn luyện là môi trường sống hạnh phúc.

Nhận xét: Với tiêu chí Cơ sở vật chất được người học đánh giá ở mức 69,60% nhà trường đã đáp ứng cơ sở vật chất đầy đủ để phục vụ cho học tập và giảng dạy như phòng học, giảng đường, âm thanh, ánh sáng, các phòng thí nghiệm, phòng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, các phòng học máy tính cũng được trang bị đầy đủ, hiện đại, mạng Wifi được phổ biến rộng rãi, thư viện có đầy đủ sách tài liệu, giáo trình tham khảo. Các khu KTX đáp ứng yêu cầu về diện tích, cũng được nâng cấp sửa chữa cải tạo, thay mới bóng đèn thường xuyên, tình trạng mất nước cũng xử lý kịp thời.

2.3.3. Môi trường đào tạo

Lĩnh vực Môi trường đào tạo được đánh giá thông qua các tiêu chí sau: (12) Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường; (13) Hoạt động tư vấn hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo hiệu quả; (14) Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái đoàn kết,...; (15) Cán bộ nhân viên, giảng viên quan tâm, thân thiện, nhiệt tình, tư vấn,...cho sinh viên; (16) Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng; (17) Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh; (phụ lục 2.2)

Kết quả khảo sát cho thấy các tiêu chí đều được sinh viên đánh giá ở mức rất hài lòng. Tỷ lệ hài lòng dao động từ 75,00% - 87,36%.

Tiêu chí được sinh viên đánh giá cao nhất với tỷ lệ 87,36% là *Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng*. Môi trường cây xanh trong trường học có nhiều lợi ích bao gồm cải thiện chất lượng không khí, tạo không gian học tập sinh hoạt thoải mái và tăng cường ý thức bảo vệ môi trường. Cây xanh giúp lọc bụi và khí độc, giảm nhiệt độ, điều hòa không khí, và tạo không gian xanh mát giúp giảm căng thẳng, tăng cường sức khỏe tinh thần. Để có khuôn viên đẹp và không gian xanh - sạch - đẹp nhà trường cần lan truyền đầy mạng hưởng ứng phong trào bảo vệ môi trường giúp các em nâng cao ý thức và có những hành động đẹp để bảo vệ môi trường.

Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao thứ hai đều được sinh viên đánh giá ở mức 85,94% là *Cán bộ nhân viên, giảng viên quan tâm, thân thiện, nhiệt tình, tư vấn,...cho sinh viên*. Môi

trường đại học là một môi trường đào tạo linh hoạt giúp sinh viên có thể tiếp cận nhiều kiến thức thông qua các hình thức và phương pháp đa dạng. Đối với nhà trường các thầy cô luôn là người gương mẫu có trách nhiệm, nhiệt tình chỉ bảo các em mỗi khi vướng mắc gặp khó khăn để các em mỗi ngày đến trường là một ngày vui và khi bước ra từ ngưỡng cửa đại học đều có cuộc sống tốt, là công dân tốt có ích cho xã hội.

Tiêu chí có tỷ lệ sinh viên đánh giá thấp nhất là 75,00%. *Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường.* Nhằm góp phần nâng cao chất lượng dạy và học hàng năm Phòng ĐBCL-TT&PC phối hợp với P.QLĐT-KH&HTQT, Ban chủ nhiệm sinh viên, Ban cố vấn học tập tham gia lấy ý kiến khảo người học trong đó được diễn ra từng thời điểm như khảo sát lấy ý kiến người học, khảo sát phục vụ đào tạo, trước khi tốt nghiệp trong các phiếu hỏi có liên quan về chất lượng dịch vụ giáo dục của nhà trường đều được các em đánh giá ở mức hài lòng. Bên cạnh đó Hội nghị đối thoại giữa lãnh đạo nhà trường với sinh viên được thực hiện hàng năm để các e được trao đổi trực tiếp những vấn đề còn vướng mắc trong học tập cũng như sinh hoạt để các em có được những câu trả lời được thỏa đáng.

Nhận xét: Từ kết quả khảo sát sự hài lòng của sinh viên về môi trường đào tạo đạt tỷ lệ 82,65%. Nhà trường luôn chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục, hoạt động tư vấn hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo mang lại hiệu quả, mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện nhân ái, đoàn kết. Các cán bộ giảng viên luôn quan tâm, có trách nhiệm, tư vấn nhiệt tình cho sinh viên khuân viên nhà trường có nhiều cây xanh, an toàn, lành mạnh.

2.3.4. Hoạt động đào tạo

Lĩnh vực Hoạt động đào tạo được đánh giá thông qua các tiêu chí sau: (18) *Việc đào tạo bảo đảm chất lượng và hiệu quả;* (19) *Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực hành,... cho sinh viên;* (20) *Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, công bằng, khách quan;* (21) *Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin và cơ hội việc làm, giao lưu với nhà tuyển dụng,...) (phụ lục 2.2)*

Kết quả khảo sát cho thấy các tiêu chí đều được sinh viên đánh giá ở mức rất hài lòng tỷ lệ dao động từ 82,81%-84,80%.

Tiêu chí được sinh viên đánh giá cao nhất với tỷ lệ 84,80%. *Việc đào tạo bảo đảm chất lượng và hiệu quả.* Đảm bảo chất lượng giáo dục đại học là vấn đề cấp thiết, quan trọng của các cơ sở giáo dục đại học nói chung và nhà trường nói riêng đây cũng là nhiệm

vụ quan trọng mà nhà trường quyết tâm nâng cao chất lượng tiến tới chuẩn chất lượng của các trường đại học trong khu vực và thế giới. Nhận thức được tầm quan trọng của việc đảm bảo chất lượng trong nhà trường luôn có những định hướng, chiến lược đúng đắn trong công tác đào tạo. Đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học là các quy trình quản lý và đánh giá một cách có hệ thống nhằm giám sát hoạt động của các trường, tổ chức giáo dục đại học học nhằm đảm bảo chất lượng đầu ra và cải tiến chất lượng theo một quy trình nhất định.

Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao thứ hai đều được sinh viên đánh giá ở mức 83,80% là *Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, công bằng, khách quan*. Để đánh giá kết quả học tập của sinh viên một cách đa dạng, công bằng, khách quan nhà trường cũng đã áp dụng nhiều phương pháp khác nhau để nâng cao chất lượng đào tạo đổi mới phương pháp giảng dạy hiện nay các hình thức kiểm tra đánh giá hết sức đa dạng. Vì vậy giảng viên cũng cần linh hoạt vận dụng các hình thức phù hợp với từng đối tượng người học nhằm đánh giá một cách công bằng, chính xác kết quả học tập rèn luyện của sinh viên sáng tạo chủ động trong học tập.

Tiêu chí có tỷ lệ sinh viên đánh giá thấp nhất là 82,81% *Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin và cơ hội việc làm, giao lưu với nhà tuyển dụng,...)*. Hàng năm nhà trường phối hợp với các doanh nghiệp tổ chức các hoạt động hướng nghiệp ngày hội việc làm, giúp sinh viên có cơ hội tiếp xúc, thể hiện năng lực bản thân và tìm kiếm cơ hội việc làm tại các đơn vị tuyển dụng uy tín. Đây cũng là cơ hội các em được trải nghiệm thực tế, cùng các doanh nghiệp chia sẻ, học hỏi nắm bắt kịp thời tiêu chí tuyển dụng lao động của doanh nghiệp. Đây không chỉ là cơ hội mà là ngày hội để các em nhìn nhận lại quá trình học tập và phát triển bản thân, từ đó trang bị thêm những kỹ năng cần thiết để tự tin bước vào thị trường lao động

Nhận xét: Từ kết quả khảo sát sự hài lòng của sinh viên về Hoạt động đào tạo chiếm tỷ lệ 83,73%. Để đảm bảo chất lượng và hiệu quả đào tạo nhà trường cần chú trọng đến năng lực tự học tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo và kỹ năng thực hành, các hình thức này được thông qua kết quả đánh giá học tập được chính xác, công bằng và khách quan. Nhà trường đẩy mạnh hoạt động hướng nghiệp và việc làm thể hiện cam kết mạnh mẽ của nhà trường đối với xã hội về đào tạo nhân lực chất lượng cao, đáp ứng tốt nhu cầu xã hội.

2.3.5. Kết quả đào tạo

Lĩnh vực Kết quả đào tạo được đánh giá thông qua các tiêu chí sau: Lĩnh vực Kết quả đào tạo được đánh giá thông qua các tiêu chí sau: (22) *Anh/chị nắm vững kiến thức*

chuyên môn nghề nghiệp; (23) Anh/chị có năng lực thực hành nghề nghiệp; (24) Anh/chị có khả năng tự học, sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc; (25) Anh/chị có khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ; (26) Anh/chị có tinh thần lập nghiệp; (27) Anh/chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân; (phụ lục 2.2)

Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chí đều được sinh viên đánh giá ở mức rất hài lòng. Tỷ lệ dao động từ 85,23%-88,63%.

Tiêu chí được sinh viên đánh giá cao nhất với tỷ lệ là 88,63% *Anh/chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân*. Sinh viên được xem là thế hệ trẻ, tương lai của đất nước nên cần phải có phẩm chất đạo đức tốt, sức khỏe tốt và có ý thức phục vụ nhân dân. Điều này thể hiện qua việc sinh viên không ngừng học tập và rèn luyện để nâng cao năng lực, phẩm chất đạo đức, đồng thời tích cực tham gia các hoạt động cộng đồng và tình nguyện. Điều này giúp họ phát triển toàn diện góp phần xây dựng một xã hội tốt đẹp hơn và đáp ứng được yêu cầu của thời đại.

Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao thứ hai đều được sinh viên đánh giá ở mức 87,93% *Anh/chị có năng lực thực hành nghề nghiệp*. Sinh viên có năng lực thực hành nghề nghiệp có nghĩa là sinh viên có khả năng áp dụng kiến thức lý thuyết vào thực hành các công việc liên quan đến ngành nghề mà họ đang học. Điều này được thể hiện qua các kỹ năng chuyên môn, khả năng giải quyết vấn đề, làm việc nhóm và sự tự tin trong các tình huống thực tế để sinh viên có năng lực thực hành nghề nghiệp tốt.

Tiêu chí có tỷ lệ sinh viên đánh giá thấp nhất là 85,23% *Anh/chị có khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ*. Hàng năm nhà trường tổ chức Hội nghị sinh viên nghiên cứu khoa học cấp trường nhằm khuyến khích sinh viên tham gia đồng thời phát huy năng lực tư duy sáng tạo, khả năng làm việc độc lập, làm việc theo nhóm và hình thức năng lực tự học, tự nghiên cứu cho sinh viên, góp phần phát hiện bồi dưỡng nhân tài cho đất nước. Nâng cao khả năng nghiên cứu khoa học độc lập và làm việc nhóm nhằm tôn vinh các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong phong trào sinh viên nghiên cứu khoa học góp phần vào sự nghiệp nói chung và ngành thể thao nói riêng.

Nhận xét. Từ kết quả này cho thấy sinh viên rất hài lòng với tiêu chí kết quả đào tạo trong đó sinh viên đánh giá tương đối cao đạt tỷ lệ hài lòng là 86,98%.

2.3.6. Đánh giá chung

Qua khảo sát tiêu chí *Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Anh/chị trước khi em đi học* Kết quả khảo sát cho thấy tiêu chí này được sinh viên đánh giá ở mức rất hài lòng với tỷ lệ là 93,6%.

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

Kết quả đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công đã phản ánh được những tâm tư nguyện vọng của sinh viên đối với việc cung ứng dịch vụ giáo dục công trong thời gian tới.

Việc tổ chức khảo sát đo lường mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công bằng hình thức khảo sát trực tuyến trên Google form đã nhận được sự đồng tình của sinh viên về công tác cải cách hành chính.

2.3.7.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

Qua khảo sát tiêu chí *Tiếp cận dịch vụ giáo dục* sinh viên có đề xuất sau:

Nhà trường có phương thức tuyển sinh phù hợp với nhu cầu xu thế xã hội các khoản đóng góp được công khai minh bạch, rõ ràng. Các chế độ chính sách (con thương binh, hộ nghèo, người khuyết tật....) cần được hỗ trợ kịp thời đúng quy định. Vì vậy để góp phần nâng cao nguồn nhân lực, nhằm đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và hội nhập quốc tế.

Đây là việc làm cần thiết và cấp bách nhằm tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục cho người nghèo để thực hiện mục tiêu công bằng xã hội và phát triển kinh tế, xã hội được bền vững. Do giáo dục đại học đã được Đảng, Nhà nước và các cấp, các ngành quan tâm đặc biệt, vì vậy để đáp ứng yêu cầu giáo dục đào tạo, các nhà quản lý các cơ sở giáo dục đại học cần phải có kế hoạch, chiến lược phát triển, nâng cao chất lượng giáo dục đại học.

2.3.7.2. Cơ sở vật chất

Qua khảo sát tiêu chí *Cơ sở vật chất* sinh viên có đề xuất sau:

- Cơ sở vật chất trong nhà trường là yếu tố quan trọng bảo đảm yêu cầu nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học thường xuyên được nâng cấp. Nhà trường có hệ thống phòng học, giảng đường, âm thanh, ánh sáng, phòng thí nghiệm, phòng thực hành cần được đầu tư máy móc hiện đại đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu khoa học của sinh viên, hệ thống mạng internet nên sử dụng gói thuê bao tốc độ cao để đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên.

- Thư viện nhà trường cần bổ sung thêm các giáo trình tài liệu sách đa dạng, phong phú hơn các mẫu sách cần được cập nhật thường xuyên nhằm phục vụ cho việc dạy và học. Các khu ký túc xá cần được cải tạo, sửa chữa, nâng cấp thường xuyên phục vụ nhu cầu ăn, ở, sinh hoạt của người học. Đặc biệt là nguồn nước sạch, vì được học tập trong môi trường

có sở sở vật chất hiện đại sẽ giúp các em có được trải nghiệm tốt nhất trong quá trình tiếp thu kiến thức và phát triển bản thân.

2.3.7.3. Môi trường đào tạo

Qua khảo sát tiêu chí *Môi trường đào tạo* sinh viên có đề xuất sau:

- Để nâng cao môi trường đào tạo các giải pháp cần tập trung vào việc cải thiện chất lượng giảng dạy tạo môi trường học tập tích cực, nâng cao cơ sở vật chất và ứng dụng công nghệ mới nhằm cải thiện chất lượng giảng dạy áp dụng các phương pháp dạy học tích cực, sáng tạo, khuyến khích sinh viên tham gia thảo luận và thực hành, nâng cao trình độ chuyên môn của giảng viên đảm bảo sự công bằng, khách quan đúng năng lực.

- Nhà trường cần tăng cường đào tạo các hoạt động hướng nghiệp, cung cấp thêm thông tin cho người học và tổ chức các hoạt động ngoại khóa gắn với nội dung chương trình người học.

2.3.7.4. Hoạt động đào tạo

Qua khảo sát tiêu chí *Hoạt động đào tạo* sinh viên có đề xuất sau:

- Các hoạt động đào tạo có thể áp dụng đa dạng các phương pháp giảng dạy, kiểm tra đánh giá hơn, nhằm cải thiện chất lượng giảng dạy, phát triển chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu xã hội, thúc đẩy tinh thần tự học của người học và nâng cao năng lực đội ngũ giảng viên, cải thiện chất lượng giảng dạy sử dụng phương pháp hiện đại áp dụng vào phương pháp giảng dạy tích cực, chú trọng thực hành và ứng dụng kiến thức vào thực tế.

- Tạo môi trường năng động khuyến khích thảo luận, trao đổi ý kiến giữa sinh viên và giảng viên tạo cơ hội cho người học để thể hiện ý kiến và sáng kiến. Nhằm xây dựng chương trình đào tạo ngày càng phù hợp.

2.3.7.5. Kết quả đào tạo

Qua khảo sát tiêu chí *Kết quả đào tạo* sinh viên có đề xuất sau:

- Để nâng cao kết quả đào tạo có thể áp dụng nhiều giải pháp khác nhau bao gồm việc nâng cao chất lượng giảng dạy, đổi mới phương pháp học tập, cải thiện cơ sở vật chất và tăng cường sự tương tác giữa nhà trường và doanh nghiệp để nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên khuyến khích các giảng viên trẻ đi đào tạo bồi dưỡng, tập huấn để cập nhật những kiến mới nâng cao năng lực chuyên môn

- Đổi mới phương pháp dạy và học là tổ chức các hoạt động thi đua đổi mới, sáng tạo trong dạy học việc này tạo động lực cho giảng viên và người học được cập nhật những phương pháp giảng dạy và học tập mới hiệu quả.

- Sử dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy giúp người học tiếp cận một cách nhanh chóng, hiệu quả rõ ràng bên cạnh đó việc phát triển kỹ năng mềm cũng giúp người học tự tin trong giao tiếp, lãnh đạo, làm việc nhóm, để thúc đẩy tinh thần tự học, tự nghiên cứu giảng viên cũng tạo điều kiện cho người học phát huy hết khả năng tự học, tự tìm hiểu kiến thức.

Nhà trường cũng thường xuyên xây dựng các chương trình thực tế giúp các em có thể thực tập tại các doanh nghiệp có thêm kinh nghiệm thực tế. Việc tổ chức hội thảo, diễn đàn về nghề nghiệp giúp người học hiểu rõ hơn về các ngành nghề định hướng phù hợp với bản thân.

2.4. Đánh giá chung

Qua khảo sát 07 lĩnh vực với 33 tiêu chí về đánh giá cho điểm về dịch vụ giáo dục công của nhà trường với đối tượng khảo sát là sinh viên đại học chính quy là đối tượng được lựa chọn là 3 khoa của 3 ngành học kết quả cho thấy.

- Tỷ lệ hài lòng cao nhất là 90,76%. (*Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp*)
- Tỷ lệ hài lòng thấp nhất là 62,36%. (*Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh, ...*)
- Tỷ lệ hài lòng chung là: 82,02
- Tỷ lệ hài lòng toàn diện là: (có 42/704 SV) đạt 59.65 %
(Số liệu được thể hiện tại Bảng 2.2)

III. NHẬN XÉT CHUNG

4.1. Ưu điểm

- Công tác khảo sát được tiến hành đúng quy định, đảm bảo yêu cầu về mặt thời gian theo kế hoạch. Việc tổ chức cho các đối tượng được tiến hành một cách khách quan, trung thực, đúng quy định.

- Phần lớn sinh viên đều có ý thức được quyền lợi và trách nhiệm của mình trong việc góp ý kiến phản hồi đối với các hoạt động của nhà trường trong việc tham gia khảo sát. Bên cạnh đó vẫn còn tồn tại sinh viên chưa mạnh dạn đề xuất ý kiến cá nhân. Nhà trường đã nhận được được sự đồng tình, ủng hộ của tất cả sinh viên tham gia trả lời đầy đủ theo kế hoạch dự kiến. Đây cũng là cơ sở để nhà trường nhằm điều chỉnh, cải tiến, nâng cao chất lượng giảng dạy của mình để đạt hiệu quả cao.

- Phát hiện được những tồn tại, hạn chế trong việc phục vụ, cung ứng dịch vụ giáo dục công cho người học của đội ngũ cán bộ công chức, viên chức trong nhà trường nắm bắt

được những nhận xét, đánh giá cũng như tâm tư nguyện vọng, nhu cầu chính đánh của người học về các vấn đề liên quan đến mặt thiết đến việc nâng cao uy tín, thương hiệu và khả năng thu hút người học. Qua đó có những biện pháp cải tiến, khắc phục nhằm đáp ứng tốt hơn nữa về chất lượng giáo dục của nhà trường nói riêng và ngành giáo dục nói chung.

- Góp phần tác động tích cực đến việc làm thay đổi tác phong, nhận thức, lề lối làm việc; nâng cao ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên và sinh viên nhằm đẩy mạnh cải cách hành chính tại các đơn vị.

- Hội đồng khảo sát nhà trường đã làm việc nghiêm túc, đạt hiệu quả cao, đảm bảo đúng quy trình, thời gian theo kế hoạch. Các đơn vị được chọn khảo sát đã chuẩn bị đầy đủ, chu đáo các điều kiện phục vụ chấp hành tốt thời gian cũng như hướng dẫn của hội đồng.

4.2. Những khó khăn tồn tại hạn chế

- Kinh phí phục vụ cho việc triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công chưa được bố trí chi trả cho hoạt động khảo sát.

- Việc kiểm tra, rà soát các ý kiến trả lời của cán bộ điều tra chưa kỹ, dẫn đến một số ít trường hợp không có phương án trả lời

- Sử dụng phần mềm Google form nhập dữ liệu và xử lý dữ liệu chưa đồng bộ đều là các phần mềm miễn phí nên tốn nhiều thời gian và khó khăn trong việc kết xuất dữ liệu, phân tích kết quả khảo sát.

4.3. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công

- Tăng cường công tác tuyên truyền, cung cấp thông tin về cải cách hành chính và cung ứng dịch vụ công trong lĩnh vực Giáo dục và đào tạo. Thường xuyên cập nhật thông tin rộng rãi trên trang thông tin điện tử của nhà trường để cán bộ, giảng viên và sinh viên nắm được các thông tin về dịch vụ giáo dục công một cách nhanh chóng, kịp thời.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm của đội ngũ cán bộ trong toàn trường trong việc thực thi công vụ, thực hiện tốt quy tắc ứng xử, nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ.

- Tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị của nhà trường để phục vụ tốt hoạt động dạy và học

- Tiếp tục công khai đầy đủ, kịp thời và có hệ thống các thông tin về tuyển sinh, nhập học, kết quả học tập của sinh viên, thủ tục hành chính, học phí và các khoản thu khác bằng nhiều kênh thông tin khác nhau, đảm bảo người học đều tiếp cận thông tin một cách đầy đủ, chính xác, kịp thời.

4.4. Kiến nghị

- Các đơn vị đào tạo cần rà soát các hoạt động để cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công, đáp ứng tốt hơn nữa nhu cầu của người học và thực tế nhu cầu xã hội

- Xây dựng phần mềm khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trực tuyến để có thể lấy ý kiến của người học ngay tại cơ quan đơn vị hoặc người học có thể cung cấp thông tin trực tiếp thông qua điện thoại thông minh và mạng internet qua đó đảm bảo tính chính xác, khách quan và hiệu quả.

Trên đây là Kết quả khảo sát đo lường mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025. Trường Đại học Sư phạm Thể dục thể thao Hà Nội báo cáo Bộ Giáo dục và Đào tạo. /.

Nơi nhận:

- Bộ GD&ĐT (để b/c);
- BGH (để c/d);
- Các Khoa, TT, đơn vị liên quan (để biết);
- Website Trường (để đăng tải);
- Lưu: VT, ĐBCL-TT&PC;

HIỆU TRƯỞNG



PGS.TS. Nguyễn Duy Quyết

PHỤ LỤC I

(Ban hành kèm theo Kế hoạch số 306/KH-ĐHSPTDTTHN ngày 16 tháng 4 năm 2025 của Hiệu trưởng trường ĐHSPTDTTHN)



BỘ GIÁO DỤC ĐÀO TẠO TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM TDTT HÀ NỘI

PHIẾU KHẢO SÁT ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG NĂM 2025

Nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động đào tạo, đáp ứng nhu cầu người học, Trường Đại học Sư phạm TDTT Hà Nội tổ chức khảo sát sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công của trường. Những ý kiến quý báu của Anh/Chị sẽ giúp chúng tôi tìm ra giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

Chúng tôi đảm bảo những thông tin mà Anh/Chị cung cấp sẽ chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu.

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

(Khoanh vào 1 phương án trả lời phù hợp nhất hoặc điền thông tin vào chỗ trống)

a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ	b) Năm sinh:.....	c) Dân tộc:.....
d) Đang học:	1. Năm thứ nhất	2. Năm thứ hai
	3. Năm thứ ba	4. Năm thứ tư
	5. Năm thứ năm	6. Khác(ghi rõ):.....
e) Trường, Khoa Anh/Chị đang học:	1. Tên trường:.....	2. Tỉnh/thành phố (HKTT):.....
	3. Ngành học:.....	4. Khoa:.....

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Anh/chị **hài lòng ở mức độ nào** đối với các dịch vụ giáo dục ở trường mình đang học? (ở mỗi nội dung chỉ chọn 1 phương án trả lời, bằng khoanh vào 1 chữ số tương ứng với mức độ hài lòng của Anh/Chị).

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục					
1	Cung cấp thông tin về tuyển sinh và nhập học... đầy đủ, rõ ràng, tin cậy, kịp thời	5	4	3	2	1
2	Trường có các phương pháp tuyển sinh phù hợp	5	4	3	2	1
3	Thủ tục nhập học thuận tiện	5	4	3	2	1

4	Học phí của trường phù hợp	5	4	3	2	1
5	Các khoản đóng góp theo quy 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...) được thực hiện tốt.	5	4	3	2	1
B	Cơ sở vật chất					
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	Phòng thí nghiệm, phòng/sân tập thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng.	5	4	3	2	1
9	Điều kiện (máy tính, mạng internet...) đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong nhà trường.	5	4	3	2	1
10	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng, thời gian phục vụ hợp lý.	5	4	3	2	1
11	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
C	Môi trường đào tạo					
12	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường.	5	4	3	2	1
13	Hoạt động tư vấn hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo hiệu quả.	5	4	3	2	1
14	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết,...	5	4	3	2	1
15	Cán bộ nhân viên, giảng viên quan tâm, thân thiện, nhiệt tình tư vấn... cho sinh viên	5	4	3	2	1
16	Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng.	5	4	3	2	1
17	Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh.	5	4	3	2	1
D	Hoạt động đào tạo					
18	Việc đào tạo đảm bảo chất lượng và hiệu quả	5	4	3	2	1

19	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực hành,... cho sinh viên.	5	4	3	2	1
20	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, công bằng, khách quan.	5	4	3	2	1
21	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin và cơ hội việc làm, giao lưu với nhà tuyển dụng,...).	5	4	3	2	1
E	Kết quả đào tạo					
22	Anh/Chị nắm vững kiến thức chuyên môn, nghề nghiệp	5	4	3	2	1
23	Anh/Chị có năng lực thực hành nghề nghiệp	5	4	3	2	1
24	Anh/Chị có khả năng tự học, sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc	5	4	3	2	1
25	Anh/Chị có khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ	5	4	3	2	1
26	Anh/Chị có tinh thần lập nghiệp	5	4	3	2	1
27	Anh/Chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân	5	4	3	2	1
F	Đánh giá chung					
28	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Anh/Chị trước khi đi học? (điền từ 0% đến 100%)	%				
G	Đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo					
29	Tiếp cận dịch vụ giáo dục:					
30	Cơ sở vật chất:					
31	Môi trường đào tạo:					
32	Hoạt động đào tạo:					
33	Kết quả đào tạo:					

Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!

Bảng 2.1. Bảng điểm hài lòng của sinh viên trường Đại học Sư phạm Thể dục Thể thao Hà Nội đối với dịch vụ giáo dục công

STT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Điểm hài lòng câu hỏi	Nhận xét
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục							
1	Cung cấp thông tin về tuyển sinh và nhập học... đầy đủ, rõ ràng, tin cậy, kịp thời	440	192	53	7	12	4.5	<i>Rất hài lòng</i>
2	Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp	413	226	45	10	10	4.5	<i>Rất hài lòng</i>
3	Thủ tục nhập học thuận tiện	387	227	63	14	13	4.4	<i>Rất hài lòng</i>
4	Học phí của trường phù hợp	421	179	76	10	18	4.4	<i>Rất hài lòng</i>
5	Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp	360	219	93	13	19	4.3	<i>Rất hài lòng</i>
6	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (học sinh khuyết tật, con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số...) được thực hiện tốt	431	187	76	5	5	4.5	<i>Rất hài lòng</i>
Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV)							4.4	
B	Cơ sở vật chất							
7	Phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	289	195	138	47	35	3.9	<i>Hài lòng</i>
8	Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng	291	216	132	34	31	4.0	<i>Hài lòng</i>
9	Điều kiện (máy tính, mạng Internet...) Đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong nhà trường	293	214	126	42	29	4.0	<i>Hài lòng</i>
10	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng; thời gian phục vụ hợp lý	317	196	127	33	31	4.1	<i>Hài lòng</i>

11	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	250	189	144	58	63	3.7	Hài lòng
	Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV)						3.9	
C	Môi trường đào tạo							
12	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	323	205	123	21	32	4.1	Hài lòng
13	Hoạt động tư vấn hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo hiệu quả	341	238	91	17	17	4.2	Hài lòng
14	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái đoàn kết,...	400	180	89	15	20	4.3	Rất hài lòng
15	Cán bộ nhân viên, giảng viên quan tâm, thân thiện, nhiệt tình, tư vấn,...cho sinh viên	394	211	78	7	14	4.4	Rất hài lòng
16	Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	426	189	72	5	12	4.3	Rất hài lòng
17	Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh	376	208	86	16	16	4.3	Rất hài lòng
	Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV)						4.2	
D	Hoạt động đào tạo							
18	Việc đào tạo bảo đảm chất lượng và hiệu quả	388	209	83	11	13	4.3	Rất hài lòng
19	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực hành,...cho sinh viên	385	203	96	8	12	4.3	Rất hài lòng
20	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, công bằng, khách quan	373	217	87	12	15	4.3	Rất hài lòng
21	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin và cơ hội việc làm, giao lưu với nhà tuyển dụng,...)	364	219	95	11	15	4.4	Rất hài lòng
	Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV)						4.3	
E	Kết quả đào tạo							

Bảng 2.2. Bảng Tỷ lệ hài lòng của sinh viên trường Đại học Sư phạm Thủ Đức Thể thao Hà Nội đối với dịch vụ giáo dục công

STT	Tiêu chí đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	TLHLĐT
A	Tiếp cận dịch vụ giáo dục						
1	Cung cấp thông tin về tuyển sinh và nhập học... đầy đủ, rõ ràng, tin cậy, kịp thời	62.50	27.27	7.53	0.99	1.70	89.77
2	Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp	58.66	32.10	6.39	1.42	1.42	90.76
3	Thủ tục nhập học thuận tiện	54.97	32.24	8.95	1.99	1.85	87.21
4	Học phí của trường phù hợp	59.80	25.43	10.80	1.42	2.56	85.23
5	Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp	51.14	31.11	13.21	1.85	2.70	82.25
6	Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (học sinh khuyết tật, con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số...) được thực hiện tốt	61.22	26.56	10.80	0.71	0.71	87.78
	Tỷ lệ hài lòng lĩnh vực (TLHLLV)						87.16
B	Cơ sở vật chất						
7	Phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	41.05	27.70	19.60	6.68	4.97	68.75
8	Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng	41.34	30.68	18.75	4.83	4.40	72.02
9	Điều kiện (máy tính, mạng Internet...) Đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong nhà trường	41.62	30.40	17.90	5.97	4.12	72.02
10	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng; thời gian phục vụ hợp lý	45.03	27.84	18.04	4.69	4.40	72.87
11	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	35.51	26.85	20.45	8.24	8.95	62.36
	Tỷ lệ hài lòng lĩnh vực (TLHLLV)						69.60
C	Môi trường đào tạo						

12	Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	45.88	29.12	17.47	2.98	4.55	75.00
13	Hoạt động tư vấn hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo hiệu quả	48.44	33.81	12.93	2.41	2.41	82.25
14	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái đoàn kết,...	56.82	25.57	12.64	2.13	2.84	82.39
15	Cán bộ nhân viên, giảng viên quan tâm, thân thiện, nhiệt tình, tư vấn,...cho sinh viên	55.97	29.97	11.08	0.99	1.99	85.94
16	Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	60.51	26.85	10.23	0.71	1.70	87.36
17	Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh	53.41	29.55	12.22	2.27	2.27	82.96
	Tỷ lệ hài lòng lĩnh vực (TLHLLV)						82.65
D	Hoạt động đào tạo						
18	Việc đào tạo bảo đảm chất lượng và hiệu quả	55.11	29.69	11.79	1.56	1.85	84.80
19	Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực hành,...cho sinh viên	54.69	28.84	13.64	1.14	1.70	83.53
20	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, công bằng, khách quan	52.98	30.82	12.36	1.70	2.13	83.80
21	Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin và cơ hội việc làm, giao lưu với nhà tuyển dụng,...)	51.70	31.11	13.49	1.56	2.13	82.81
	Tỷ lệ hài lòng lĩnh vực (TLHLLV)						83.73
E	Kết quả đào tạo						
22	Anh/chị nắm vững kiến thức chuyên môn nghề nghiệp	57.10	30.26	9.94	1.14	1.56	87.36
23	Anh/chị có năng lực thực hành nghề nghiệp	57.67	30.26	9.66	0.85	1.56	87.93
24	Anh/chị có khả năng tự học, sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc	57.39	28.27	11.51	1.42	1.42	85.66
25	Anh/chị có khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ	56.25	28.98	12.36	1.28	1.14	85.23
26	Anh/chị có tinh thần lập nghiệp	59.23	27.84	10.09	0.99	1.85	87.07
27	Anh/chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân	64.06	24.57	8.81	0.99	1.56	88.63
	Tỷ lệ hài lòng lĩnh vực (TLHLLV)						86.98
	Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC)						82.02