

Số: *406*/BC-ĐHSPTDTHN

Hà Nội, ngày 23 tháng 6 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026

Căn cứ Công văn số 2637/BGD&ĐT-VP ngày 15 tháng 5 năm 2026 về việc hướng dẫn khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Triển khai Kế hoạch số 245/KH-ĐHSPTDTHN ngày 16 tháng 4 năm 2025 của Hiệu trưởng Trường Đại học Sư phạm TDTT Hà Nội về việc khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026.

Trường Đại học Sư phạm TDTT Hà Nội Báo cáo kết quả khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026, cụ thể như sau:

Chương 1. Tổ chức đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

1.1. Mục tiêu

Xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, trên cơ sở điều tra xã hội học đối với các đối tượng tham gia dịch vụ giáo dục công của các cấp học, trình độ đào tạo theo Bộ công cụ điều tra xã hội học được phê duyệt tại Quyết định số 3871/QĐ-BGD&ĐT ngày 5 tháng 12 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ giáo dục và Đào tạo.

Đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ của Nhà trường được chọn thông qua việc cảm nhận của các đối tượng người học trực tiếp thụ hưởng dịch vụ giáo dục công.

Kết quả khảo sát, đo lường là cơ sở để Bộ GDĐT, Trường Đại học Sư phạm TDTT Hà Nội xác định được nhu cầu, nguyện vọng của người học từ đó có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân và đảm bảo sự hài lòng của người dân với chất lượng dịch vụ giáo dục công của Trường Đại học Sư phạm TDTT Hà Nội.

Kiến nghị với Bộ Giáo dục và Đào tạo và các đơn vị liên quan của Nhà trường



một số biện pháp cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ, các điều kiện cung ứng cũng như cách thức cung ứng dịch vụ giáo dục công.

1.2 Nội dung đo lường sự hài lòng

Các tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức gồm các tiêu chí theo hướng dẫn của Bộ GD&ĐT, như 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

Các phần A, B, C, D và E được thiết kế với 27 câu hỏi (từ 4 đến 6 câu; mỗi câu hỏi được gợi ý trả lời về mức độ hài lòng theo 05 mức độ từ “Rất không hài lòng” đến “Rất hài lòng” tương ứng với điểm số từ 1 đến 5 điểm) nhằm xác định mức độ hài lòng của người trả lời về từng lĩnh vực khác nhau của dịch vụ giáo dục công, phần F là đánh giá chung về mức độ hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công, phần G có 5 câu hỏi là để thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo.

1.3. Mẫu khảo sát

Theo quy định của Bộ công cụ khảo sát và tài liệu hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được ban hành tại Quyết định số 3871/QĐ- BGDĐT ngày 05 tháng 12 năm 2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Trường Đại học Sư phạm TĐTT Hà Nội ban hành Kế hoạch số 245/KH-ĐHSPTĐTTTHN ngày 16 tháng 4 năm 2026 của về việc khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026; Quyết định số 378/QĐ- ĐHSPTĐTTTHN ngày 14 tháng 4 năm 2026 Thành lập Hội đồng và các tổ giúp việc tổ chức khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026; Phân công nhiệm vụ cho từng thành viên trong Tổ khảo sát thực hiện các nhiệm vụ. Căn cứ quy mô đào tạo, tổng số lượng sinh viên đang học tập tại trường, Trường Đại học Sư phạm TĐTT Hà Nội đã lựa chọn 05 khoa (Điện kinh – Thể dục; Võ – Bơi – Cờ; Cầu lông – Bóng bàn – Quần vợt; Bóng chuyền – Bóng đá – Bóng rổ; Giáo dục Quốc phòng và An ninh) của 3 ngành (Giáo dục thể chất; Huấn luyện Thể thao; Giáo dục quốc phòng và An ninh) và tính mẫu khảo sát theo hướng dẫn tại Công văn số 2637/BGD&ĐT-VP

ngày 15 tháng 5 năm 2026 về việc hướng dẫn khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

1.4. Phương pháp thực hiện

Để đảm bảo thông tin thu thập qua trả lời câu hỏi trung thực, đầy đủ đúng với cảm nhận của người trả lời, khi tiến hành khảo sát, tổ thu thập dữ liệu đã thực hiện các việc sau:

- Tập trung đối tượng trả lời phiếu (theo từng khóa học) giải thích mục đích cuộc khảo sát; số lượng câu hỏi theo từng lĩnh vực; cung cấp đường link mật khẩu đăng nhập; hướng dẫn cách trả lời câu hỏi.

- Nhắc các đối tượng được hỏi phải trả lời hết các câu hỏi, không được bỏ sót bất cứ câu nào. Trước khi bấm gửi kết thúc trả lời khảo sát cần kiểm tra lại, xem có bỏ sót câu nào thì bổ sung ngay.

- Lưu ý người được hỏi: Các thông tin trả lời câu hỏi được dùng cho mục đích nghiên cứu và điều chỉnh chính sách của Bộ, của Trường, các thông tin do người trả lời cung cấp sẽ được ẩn danh.

- Mỗi người học có thể có cảm nhận khác nhau về cùng một vấn đề, vì thế, ý kiến trả lời có thể không giống nhau. Cán bộ tổ thu thập dữ liệu nhấn mạnh, ý kiến trả lời dựa trên sự trải nghiệm của cá nhân trong hoạt động học tập và các hoạt động ngoại khóa khác tại Trường.

- Cán bộ tổ thu thập dữ liệu chỉ giải thích câu hỏi, cho người được nào chưa hiểu rõ, không gợi ý phương án trả lời.

1.5. Tổ chức triển khai

- Ngày 20/5/2026 Nghiên cứu, tham mưu ra quyết định thành lập hội đồng, tổ thu thập dữ liệu, tổ thư ký phân tích dữ liệu và viết báo cáo khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công trình BGH phê duyệt.

- Ngày 22/5/2026 tham gia tập huấn trực tuyến sử dụng phần mềm khảo sát xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công do Bộ GDĐT tổ chức.

- Ngày 29/5/2026 họp Hội đồng, triển khai kế hoạch khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công, phân công nhiệm vụ.

- Từ 20/5 đến 02/6/2026 Thu thập dữ liệu thông tin danh sách, số lượng sinh viên các ngành GDTC, HLTT, GDQPAN, lựa chọn 5 khoa để tổ chức khảo sát.

- Từ 03/6 đến 15/6/2026 Tập hợp, kiểm tra, cập nhật dữ liệu, danh sách người học theo các khóa, lớp chuyên ngành, của 05 khoa và ngành GDTC, HLTT, GDQPAN

để chuẩn hóa dữ liệu đăng nhập trên phần mềm, tải danh sách sinh viên được lọc từ dữ liệu phần mềm lọc về.

- Từ 16/6/2026 đến cuối tháng 25/06/2026 tổ chức, triển khai khảo sát phần mềm, theo đường link của bộ: <https://sipas.moet.gov.vn/>.

- Từ 26/6 đến 02/7/2026 Xử lý dữ liệu, viết báo cáo tổng hợp, trình Ban Giám hiệu.

- Từ 03/6 đến 05/7/2026 Hoàn thiện báo cáo tổng hợp trình BGH phê duyệt gửi các đơn vị liên quan trong toàn trường.

- Ngày 06/7/2026 Trường Đại học Sư phạm TĐTT Hà Nội Báo cáo kết quả điều tra, khảo sát “Đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công” về Bộ GDĐT.

Chương 2. Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Tổng số theo danh sách tham gia khảo sát được phần mềm lựa chọn ngẫu nhiên là 720 sinh viên; tổng số sinh viên phản hồi là 720 sinh viên. Thống kê chi tiết về thông số này và tỷ lệ phản hồi được trình bày ở bảng dưới đây:

Bảng 2.1. Thống kê tổng hợp đối tượng khảo sát

TT	Khoa	Ngành	Số người học được khảo sát	Tỷ lệ
1	Điện kinh – Thể dục	GDTC, HLTT	138	19.17
2	Cầu lông – Bóng bàn – Quần vợt	GDTC, HLTT	123	17.08
3	Bóng chuyền – Bóng đá – Bóng rổ	GDTC, HLTT	242	33.61
4	Võ – Bơi Cờ	GDTC, HLTT	146	20.28
5	Giáo dục Quốc phòng và An Ninh	GDQPAN	71	9.86
TỔNG			720	100

Bảng 2.2. Giới tính của đối tượng khảo sát

STT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	596	82,78
2	Nữ	124	17,22

TỔNG	720	100
-------------	------------	------------

Bảng 2.3. Độ tuổi của đối tượng khảo sát

STT	Độ tuổi	Số lượng	Tỷ lệ %
1	19	309	42,92
2	20	209	29,03
3	21	124	17,22
4	22	53	7,36
5	Khác	25	3,47
TỔNG		720	100

Bảng 2.4. Thành phần dân tộc của đối tượng khảo sát

STT	Dân tộc	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Kinh	509	70,69
2	Mường	63	8,75
3	Tày	58	8,05
4	Thái	42	5,83
5	Nùng	17	2,36
6	Dao	10	1,39
7	Khác	21	2,93
TỔNG		720	100

Bảng 2.5. Thành phần đối tượng khảo sát các năm đang học

STT	Dân tộc	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Năm thứ nhất	364	50,55
2	Năm thứ hai	194	26,95
3	Năm thứ ba	113	15,69
4	Năm thứ tư	49	6,81
TỔNG		720	100

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

2.2.1. Điểm hài lòng

Kết quả khảo sát 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.

2.2.1.1. 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 giá sinh viên đánh giá rất hài lòng, trong đó tiêu chí có số điểm cao nhất được đánh giá rất hài lòng 4,81 điểm là: *Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp.* Tiếp theo tiêu chí đứng thứ hai có số điểm 4,79 điểm là: *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.*

Còn tiêu chí có điểm hài lòng thấp nhất là: *Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp* cũng đạt 4,74 điểm.

Điểm hài lòng lĩnh vực là 4,77 điểm (phụ lục 2.1).

2.2.1.2. 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 tiêu chí được đánh giá rất hài lòng cao nhất đạt 4,58 điểm là: *Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng;* xếp thứ hai là 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* được sinh viên đánh giá là 4,57 điểm.

Tiêu chí mà sinh viên có số điểm hài lòng thấp nhất cũng đạt 4,48 điểm là: *Phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh, ...;*

Điểm hài lòng lĩnh vực là 4,54 điểm (phụ lục 2.1).

2.2.1.3. 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 rất hài lòng, trong đó có tiêu chí được đánh giá có số điểm cao nhất đạt mức Rất hài lòng 4,80 điểm là: Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh; Tiêu chí xếp thứ hai được đánh giá có điểm đạt mức 4,77 điểm là: Hoạt động tư vấn hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo hiệu quả;

Còn tiêu chí được đánh giá có điểm hài lòng thấp nhất cũng đạt 4,69 điểm là: Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng.

Điểm hài lòng lĩnh vực là 4,75 điểm (phụ lục 2.1).

2.2.1.4. 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 rất hài lòng, trong đó có các tiêu chí được đánh giá có số điểm cao nhất đạt mức Rất hài lòng 4,76 điểm là: “Việc đào tạo bảo đảm chất lượng và hiệu quả”; Tiêu chí đứng thứ hai có số điểm đạt mức 4,75 điểm là: “Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực hành, ... cho sinh viên”;

Còn tiêu chí được đánh giá có điểm hài lòng thấp nhất đạt 4,73 điểm là: “Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin và cơ hội việc làm, giao lưu với nhà tuyển dụng, ...)”

Điểm hài lòng lĩnh vực là 4,74 điểm (phụ lục 2.1).

2.2.1.5. 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 4,81 điểm là: *Anh/chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân*. Xếp thứ hai có 03 tiêu chí đều đạt mức 4,79 điểm là: *Anh/chị nắm vững kiến thức chuyên môn nghề nghiệp; Anh/chị có khả năng tự học, sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc; Anh/chị có tinh thần lập nghiệp*;

Tiêu chí được đánh giá có điểm hài lòng thấp nhất cũng đạt 4,76 điểm là *Anh/chị có khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ*.

Điểm hài lòng lĩnh vực là 4,77 điểm (phụ lục 2.1).

2.2.2. 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.

2.2.2.1. 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*. (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 95,42% - 98,06%. Trong đó có tiêu chí: *Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp* được đánh giá với số điểm cao nhất là 98,06%. 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 của ba năm học THPT, tuyển thẳng,...

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 97,78%. 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 95,42%. “*Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp*”. Theo nghị định số 116/NĐ-CP. Trường Đại học Sư phạm Thể dục Thể 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 năm từng học kỳ Nhà trường tổ chức 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 hài lòng để đáp ứng tốt nhu cầu người học nhà trường cần cung cấp các thông tin các khoản đóng góp cần thông báo đến người học trước mỗi học kỳ, nhất là mỗi dịp nghỉ hè, nghỉ tết để người học chủ động đóng kinh phí đúng quy định. 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 96,90%.

2.2.2.2. 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 90,56% - 94,03%.

Tiêu chí được đánh giá có tỷ lệ hài lòng cao nhất là 94,03 “*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 92,78% “*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 phòng học tin học, phòng học ngoại ngữ, Y học TĐTT, các phòng trưng bày mô hình, các phòng thí nghiệm, phòng golf 3D. Năm 2025 Nhà trường được Bộ phê duyệt xây dựng nhà thi đấu Đa năng với vốn đầu tư 44 tỷ, đã đưa vào sử dụng từ học kỳ 2 năm học 2025 - 2026. 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 91,25%. 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 90,56%. "*Phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh, ...*".

Nhận xét: Với tiêu chí Cơ sở vật chất được người học đánh giá hài lòng ở lĩnh vực này đạt 92,14%. Như vậy Nhà trường đã đáp ứng rất tốt 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. Bên cạnh đó khu KTX đáp ứng yêu cầu về diện tích, cũng được nâng cấp sửa chữa cải tạo, thay thế hệ thống nội thất và khu vệ sinh đảm bảo phục vụ nhu cầu của sinh viên, bóng đèn thường xuyên được kiểm tra thay thế, tình trạng mất nước cũng xử lý kịp thời không còn tình trạng mất nước kéo dài như trước.

2.2.2.3. 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; (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 94,31% - 98,05%.

Tiêu chí được sinh viên đánh giá cao nhất với tỷ lệ 98,05% là "*Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh*". Xác định An ninh trong và ngoài Trường đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra môi trường học tập an toàn và thuận lợi cho người học. Nhà trường có trách nhiệm duy trì một môi trường học tập an toàn thông qua sự phối hợp của nhiều bên trong tổ chức. Bộ phận an ninh đóng vai trò chính trong việc đảm bảo sự an toàn của sinh viên khi ra vào trong khuôn viên trường, được kiểm soát chặt chẽ, Nhà trường đã lắp đặt hệ thống camera ở các khu vực xung

yếu, cắt cử lực lượng bảo vệ tuần tra thường xuyên liên tục, phối hợp chặt chẽ với lực lượng công an địa phương, đảm bảo an ninh khu vực cổng trường tạo sự yên tâm cho người học..

Tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao thứ hai đều được sinh viên đánh giá ở mức 97,37% là “*Hoạt động tư vấn hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo hiệu quả*”. Nhằm góp phần nâng cao chất lượng hoạt động hỗ trợ sinh viên Nhà trường đã chỉ đạo bộ phận Công tác sinh viên của phòng QLĐT-KH&HTQT, thành lập Ban chủ nhiệm sinh viên, Ban cố vấn học thường xuyên bám sát các khóa lớp để kịp thời tư vấn hỗ trợ cho người học trong quá trình học tập tại trường. Hằng năm Nhà trường tổ chức Hội nghị đối thoại giữa lãnh đạo nhà trường với sinh viên được thực hiện hàng năm để các em 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.

Tiêu chí có tỷ lệ sinh viên đánh giá thấp nhất là 94,31% “*Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường*”.

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 khuôn viên nhà trường có nhiều cây xanh, an toàn, lành mạnh.

2.2.2.4. 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, ...)* (phụ lục 2.2)

Kết quả khảo sát cho thấy các tiêu chí đều được sinh viên đánh giá ở mức Hài lòng tỷ lệ dao động từ 96,11%-97,22%.

Tiêu chí được sinh viên đánh giá cao nhất với tỷ lệ 87,22% “*Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực hành, ... 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.

Tỷ lệ hài lòng cao thứ hai có 03 tiêu chí được sinh viên đánh giá ở mức trên 96% là “*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. “*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.

“*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 đơn vị sử dụng lao động 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 96,63%. Để đảm bảo chất lượng và hiệu quả đào tạo nhà trường đã rất 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.

2.2.2.5. 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 96,39%-97,78%.

Tiêu chí được sinh viên đánh giá cao nhất với tỷ lệ là 97,78% “*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 được sinh viên đánh giá ở mức là 97,36%. “*Anh/chị nắm vững kiến thức chuyên môn nghề nghiệp*”. Sinh viên được trang bị đầy đủ kiến thức nghề nghiệp qua đó sinh viên có khả năng áp dụng kiến thức lý thuyết vào thực hành các công việc liên quan đến ngành chuyên ngành đang theo 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.

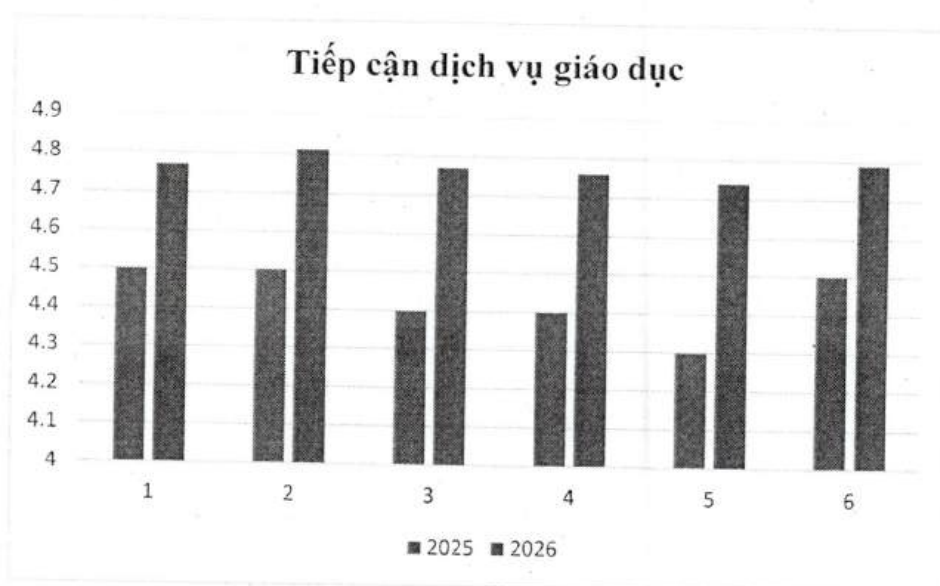
Tiêu chí có tỷ lệ sinh viên đánh giá thấp nhất là 96,39% “*Anh/chị có khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ*”. Hàng năm nhà trường tổ chức Hội nghị sinh viên nghiên cứu khoa học cấp trường nhằm khuyến khích sinh viên tham gia đồng thời phát huy năng lực tư duy sáng tạo, khả năng làm việc độc 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.

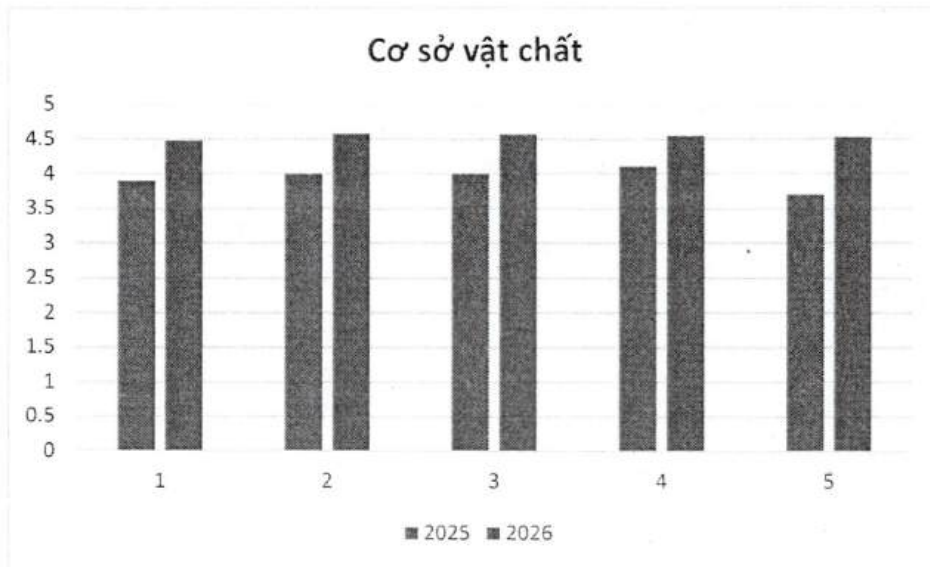
Nhận xét. Từ kết quả này cho thấy sinh viên rất hài lòng với các tiêu chí trong lĩnh vực kết quả đào tạo trong đó sinh viên đánh giá tương đối cao đạt tỷ lệ hài lòng là 97,15%.

2.2.3. So sánh kết quả khảo sát của các năm

Qua kết quả khảo sát, đo lường chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, cho thấy Trường Đại học Sư phạm TĐTT Hà Nội đã có nhiều giải pháp góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ công ở từng lĩnh vực, đã đáp ứng sự hài lòng đối với người học. Kết quả được thể hiện ở biểu đồ so sánh của năm 2025 với năm 2026 dưới đây:



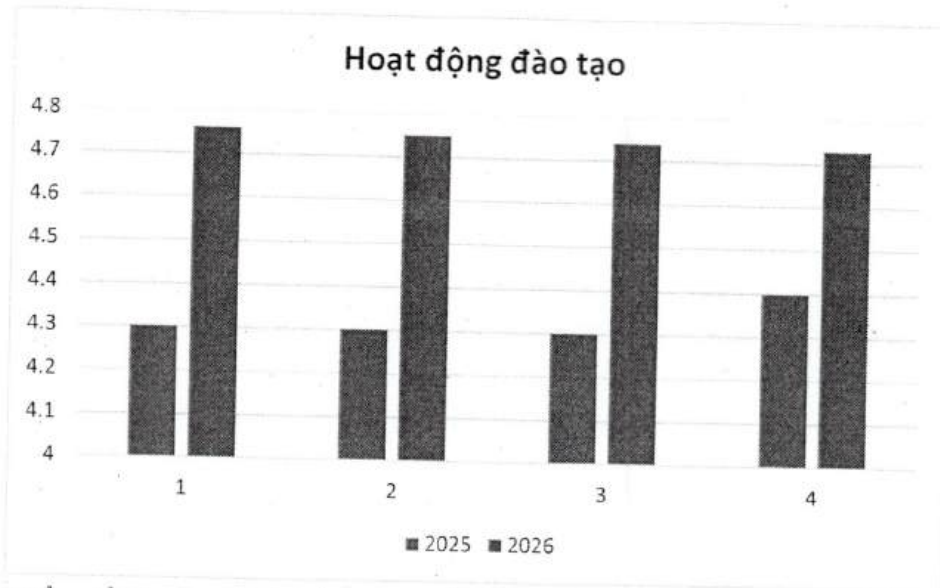
Biểu đồ 1. So sánh kết quả điểm hài lòng Tiếp cận dịch vụ giáo dục công năm 2025 và năm 2026.



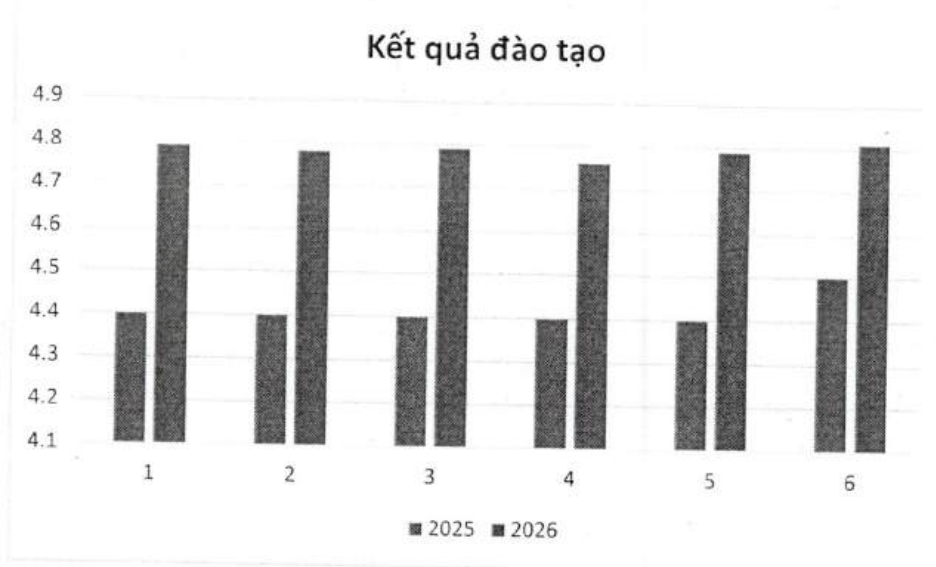
Biểu đồ 2. So sánh kết quả điểm hài lòng Cơ sở vật chất năm 2025 và năm 2026



Biểu đồ 3. So sánh kết quả điểm hài lòng Môi trường đào tạo năm 2025 và năm 2026



Biểu đồ 1. So sánh kết quả điểm hài lòng Hoạt động đào tạo năm 2025 và năm 2026



Biểu đồ 5. So sánh kết quả điểm hài lòng Kết quả đào tạo năm 2025 và năm 2026

2.3 Nhận xét, đánh giá về các chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

Việc tổ chức khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công bằng hình thức lấy ý kiến trực tuyến đã nhận được sự đồng tình, hợp tác tích cực của người học về công tác cải cách hành chính. Thông qua khảo sát giúp các cơ quan quản lý nắm bắt được những tâm tư, nguyện vọng của người dân đối với việc cung ứng dịch vụ giáo dục công tại các cơ sở giáo dục trực thuộc Bộ.

Các chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026 Trường Đại học Sư phạm TDTT Hà Nội đã triển khai thực hiện hiệu quả các giải pháp, để nâng cao chất lượng dịch vụ công ở từng lĩnh vực, được người học đánh giá như sau:

- Điểm hài lòng chung (ĐHLC) = **4.72/5**;
- Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC) = **95,90%**;
- Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi (nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của người dân trước khi đi học): **93,95%**.

Chương 3. Đánh giá và kiến nghị nâng cao chất lượng giáo dục

3.1. Đánh giá chung về công tác khảo sát, đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công

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 khảo sát trả lời trực tuyến được thực hiện linh hoạt, phù hợp với điều kiện thực tế nhà trường nhưng vẫn đảm bảo khách quan, trung thực, đúng quy định.

Phát hiện được những tồn tại, hạn chế trong việc phục vụ, cung ứng dịch vụ giáo dục công cho người dân của đội ngũ cán bộ, viên chức của Nhà trường qua đó có những biện pháp cải tiến, khắc phục nhằm đáp ứng tốt hơn nữa yêu cầu, nguyện vọng của người học.

Công tác khảo sát đã có 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, giáo viên, chuyên viên và đẩy mạnh cải cách hành chính tại các đơn vị trong nhà trường.

Ban chỉ đạo khảo sát và các tiểu ban, đã làm việc nghiêm túc, đạt hiệu quả cao, đảm bảo đúng quy trình. Các khoa, ngành được chọn khảo sát đã chuẩn bị chu đáo các điều kiện phục vụ khảo sát, chấp hành tốt thời gian cũng như hướng dẫn, phân công của Ban chỉ đạo.

3.2. 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 của đội ngũ cán bộ, viên chức trong toàn trường.

- Đẩy mạnh cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động chuyên môn và quản lý nhằm tạo điều kiện thuận lợi, đơn giản hóa và rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính cho sinh viên.

- Tiếp tục đầu tư nâng cao chất lượng 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.

- Quan tâm đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên, chuyên viên về chuyên môn, nghiệp vụ để đáp ứng yêu cầu đổi mới giáo dục, nâng cao chất lượng, hiệu quả dạy và học trong nhà trường.

3.3. Đề xuất, kiến nghị

3.3.1. Đối với Bộ GD&ĐT

Duy trì việc tổ chức khảo sát, đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công hàng năm trên phần mềm, để giảm tải các thủ tục, tiết kiệm chi phí.

3.3.2. Đối với Trường

Chỉ đạo các đơn vị liên quan tiếp tục phát huy, quan tâm đến một số đề xuất của người học, để có kế hoạch cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công, đáp ứng tốt hơn nữa nhu cầu của người học.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát đo lường mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026. Trường Đại học Sư phạm TĐTT Hà Nội báo cáo Bộ Giáo dục và Đào tạo./.

Nơi nhận:

- Bộ GD&ĐT (để b/c);
- ĐU trường (để b/c);
- Các Khoa, TT, đơn vị liên quan;
- Website Trường (để đăng tải);
- Lưu: VT, KT&ĐBCL.



PGS.TS. Nguyễn Duy Quyết

Phụ lục 2.1

Bảng 2.1. 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	579	125	11	1	4	4.77	Rất hài lòng
2	Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp	605	101	8	2	4	4.81	Rất hài lòng
3	Thủ tục nhập học thuận tiện	591	107	12	7	3	4.77	Rất hài lòng
4	Học phí của trường phù hợp	589	101	24	1	5	4.76	Rất hài lòng
5	Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp	577	110	25	3	5	4.74	Rất hài lòng
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	602	99	11	2	6	4.79	Rất hài lòng
Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV)							4.77	
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,...	451	201	46	10	12	4.48	Rất hài lòng
8	Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng	497	171	37	6	9	4.58	Rất hài lòng
9	Điều kiện (máy tính, mạng Internet...) Đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong nhà trường	509	148	40	11	12	4.57	Rất hài lòng
10	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng; thời gian phục vụ hợp lý	460	217	27	8	8	4.55	Rất hài lòng

11	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	465	198	37	12	8	4.53	Rất hài lòng
Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV)							4.54	
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	580	117	14	2	7	4.75	Rất hài lòng
13	Hoạt động tư vấn hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo hiệu quả	580	121	14	1	4	4.77	Rất hài lòng
14	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái đoàn kết,...	562	134	15	4	5	4.73	Rất hài lòng
15	Cán bộ nhân viên, giảng viên quan tâm, thân thiện, nhiệt tình, tư vấn,...cho sinh viên	579	118	15	2	6	4.75	Rất hài lòng
16	Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	560	119	28	7	6	4.69	Rất hài lòng
17	Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh	602	104	9	1	4	4.80	Rất hài lòng
Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV)							4.75	
D	Hoạt động đào tạo							
18	Việc đào tạo bảo đảm chất lượng và hiệu quả	589	107	14	5	5	4.76	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	573	127	10	6	4	4.75	Rất hài lòng
20	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, công bằng, khách quan	578	117	14	5	6	4.74	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,...)	567	125	17	6	5	4.73	Rất hài lòng
Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV)							4.75	
E	Kết quả đào tạo							

22	Anh/chị nắm vững kiến thức chuyên môn nghề nghiệp	588	113	13	2	4	4.79	Rất hài lòng
23	Anh/chị có năng lực thực hành nghề nghiệp	582	118	15	1	4	4.78	Rất hài lòng
24	Anh/chị có khả năng tự học, sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc	587	112	13	4	4	4.79	Rất hài lòng
25	Anh/chị có khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ	570	124	18	3	5	4.76	Rất hài lòng
26	Anh/chị có tinh thần lập nghiệp	592	107	16	2	3	4.79	Rất hài lòng
27	Anh/chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân	602	102	12	2	2	4.81	Rất hài lòng
Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV)							4.79	
Điểm hài lòng chung							4.72	

Phụ lục 2.2

Bảng 2.2. Tỷ lệ 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	Ghi chú
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	80.42	17.36	1.53	0.14	0.56	97.78	
2	Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp	84.03	14.03	1.11	0.28	0.56	98.06	
3	Thủ tục nhập học thuận tiện	82.08	14.86	1.67	0.97	0.42	96.94	
4	Học phí của trường phù hợp	81.81	14.03	3.33	0.14	0.69	95.84	
5	Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp	80.14	15.28	3.47	0.42	0.69	95.42	
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	83.61	13.75	1.53	0.28	0.83	97.36	
Tỷ lệ hài lòng lĩnh vực (TLHLLV)							96.90	
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,...	62.64	27.92	6.39	1.39	1.67	90.56	
8	Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng	69.03	23.75	5.14	0.83	1.25	92.78	
9	Điều kiện (máy tính, mạng Internet...) Đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong nhà trường	70.69	20.56	5.56	1.53	1.67	91.25	

10	Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng; thời gian phục vụ hợp lý	63.89	30.14	3.75	1.11	1.11	94.03	
11	Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	64.58	27.50	5.14	1.67	1.11	92.08	
	Tỷ lệ hài lòng lĩnh vực (TLHLLV)						92.14	
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	80.56	16.25	1.94	0.28	0.97	96.81	
13	Hoạt động tư vấn hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo hiệu quả	80.56	16.81	1.94	0.14	0.56	97.37	
14	Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái đoàn kết,...	78.06	18.61	2.08	0.56	0.69	96.67	
15	Cán bộ nhân viên, giảng viên quan tâm, thân thiện, nhiệt tình, tư vấn,...cho sinh viên	80.42	16.39	2.08	0.28	0.83	96.81	
16	Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	77.78	16.53	3.89	0.97	0.83	94.31	
17	Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh	83.61	14.44	1.25	0.14	0.56	98.05	
	Tỷ lệ hài lòng lĩnh vực (TLHLLV)						96.67	
D	Hoạt động đào tạo							
18	Việc đào tạo bảo đảm chất lượng và hiệu quả	81.81	14.86	1.94	0.69	0.69	96.67	
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	79.58	17.64	1.39	0.83	0.56	97.22	
20	Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của	80.28	16.25	1.94	0.69	0.83	96.53	

	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,...)	78.75	17.36	2.36	0.83	0.69	96.11	
	Tỷ lệ hài lòng lĩnh vực (TLHLLV)						96.63	
E	Kết quả đào tạo							
22	Anh/chị nắm vững kiến thức chuyên môn nghề nghiệp	81.67	15.69	1.81	0.28	0.56	97.36	
23	Anh/chị có năng lực thực hành nghề nghiệp	80.83	16.39	2.08	0.14	0.56	97.22	
24	Anh/chị có khả năng tự học, sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc	81.53	15.56	1.81	0.56	0.56	97.09	
25	Anh/chị có khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ	79.17	17.22	2.50	0.42	0.69	96.39	
26	Anh/chị có tinh thần lập nghiệp	82.22	14.86	2.22	0.28	0.42	97.08	
27	Anh/chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân	83.61	14.17	1.67	0.28	0.28	97.78	
	Tỷ lệ hài lòng lĩnh vực (TLHLLV)						97.15	
F	Đánh giá Chung							
28	Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Anh/chị trước khi em đi học						93.95	
	Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC)						95.90	