

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HẢI DƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG



BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Hải Dương, tháng 5 năm 2025

MỤC LỤC

Chương 1. Tổ chức đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công tại Trường Đại học Hải Dương	1
1.1. Mục tiêu	1
1.2. Nội dung khảo sát	1
1.3. Mẫu khảo sát	2
1.4. Phương pháp thực hiện	2
1.5. Tổ chức triển khai	3
Chương 2. Kết quả khảo sát, đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công tại Trường Đại học Hải Dương	5
2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát	5
Chương 3. Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công tại Trường Đại học Hải Dương	12
3.1. Giải pháp nâng cao tiếp cận dịch vụ giáo dục	12
3.2. Giải pháp nâng cao Cơ sở vật chất	12
3.3. Giải pháp nâng cao Môi trường giáo dục	12
3.4. Giải pháp nâng cao chất lượng Hoạt động đào tạo	12
3.5. Giải pháp nâng cao kết quả đào tạo	12
3.6. Bài học kinh nghiệm	13
PHỤ LỤC 1. Kế hoạch Khảo sát	14
PHỤ LỤC 2. Quyết định thành lập Hội đồng, các tổ công tác và Phiếu khảo sát	17
PHỤ LỤC 3. Kết quả xử lý số liệu	26
Phụ lục 3.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục	26
Phụ lục 3.2: Cơ sở vật chất	26
Phụ lục 3.3: Môi trường đào tạo	26
Phụ lục 3.4: Hoạt động đào tạo	27
Phụ lục 3.5: Kết quả đào tạo	27
Phụ lục 3.6: Kết quả mong đợi	28
Phụ lục 2.7: Điểm hài lòng chung các lĩnh vực theo khoa	28
Phụ lục 2.8. Giới tính, dân tộc	28
PHỤ LỤC 4. Bảng xử lý số liệu	30

Chương 1

TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

Triển khai Quyết định số 2034/QĐ-BGDDT ngày 13/7/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công, giai đoạn 2023 - 2030; Quyết định số 3871/QĐ-BGDDT ngày 05/12/2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Bộ công cụ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công; Công văn số 1550/BGDDT-VP ngày 04/04/2025 về việc hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công; Trường Đại học Hải Dương đã ban hành Kế hoạch số 38/KH-ĐHHD ngày 10 tháng 4 năm 2025 về khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công tại Trường Đại học Hải Dương năm 2025. Sau quá trình khảo sát, Trường Đại học Hải Dương báo cáo kết quả triển khai khảo sát, đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025 của Nhà trường như sau:

1.1. Mục tiêu

Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của Trường Đại học Hải Dương đối với sinh viên trực tiếp thụ hưởng. Kết quả khảo sát là cơ sở để các cơ quan quản lý và các cơ sở giáo dục có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng nhu cầu của sinh viên và đảm bảo sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công.

Đối tượng khảo sát: Sinh viên hệ chính quy (đại học, cao đẳng) thuộc Trường Đại học Hải Dương (người học).

1.2. Nội dung khảo sát

Nhà trường tiến hành khảo sát 5 lĩnh vực gồm: Tiếp cận dịch vụ giáo dục, Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học, Môi trường đào tạo, Hoạt động giáo dục, Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân.

Phiếu khảo sát được thiết kế gồm 2 phần:

- Phần 1: Thông tin chung về sinh viên.
- Phần 2: Có 33 câu hỏi tương ứng với 7 nội dung, trong đó:
 - A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục (từ câu 1 đến 6).
 - B. Cơ sở vật chất (từ câu 7 đến 11).
 - C. Môi trường đào tạo (từ câu 12 đến 17).
 - D. Hoạt động đào tạo (từ câu 18 đến 21).

E..Kết quả đào tạo (từ câu 22 đến 27).

F. Đánh giá chung (câu 28).

G. Đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo (từ câu 29 đến 33).

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công được tuân thủ nghiêm túc quy trình chọn mẫu, xác định cỡ mẫu, thiết kế phiếu online, tổ chức thu thập dữ liệu, hướng dẫn trả lời phiếu hỏi bằng hình thức online, chỉnh lý, mã hóa, xử lý số liệu, phân tích số liệu và viết báo cáo tổng hợp kết quả.

1.3. Mẫu khảo sát

Điều tra sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025 được thực hiện trên phạm vi toàn trường và đối với cả 2 cấp học (cao đẳng sư phạm và đại học). Tỷ lệ khảo sát theo Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/4/2025 về việc hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công. Theo đó, Trường Đại học Hải Dương chọn 03 Khoa khảo sát là những Khoa có số lượng sinh viên theo học đông nhất, trung bình và ít nhất trong các Khoa có sinh viên hệ chính quy các lớp (cao đẳng, đại học) theo học hiện nay tại Trường, bao gồm: Khoa Giáo dục mầm non, Khoa giáo dục tiểu học và Khoa Kế toán.

Căn cứ vào cách tính cỡ mẫu được trình bày trong tài liệu Hướng dẫn triển khai đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công, số lượng sinh viên cần khảo sát được tính cho từng Khoa được xác định theo công thức: với N là số lượng sinh viên của Khoa, sai số $e = 5\%$. Theo đó số lượng sinh viên tối thiểu cần khảo sát của cả 3 khoa là:

Bảng 1.1. Số lượng sinh viên tham gia khảo sát

Stt	Tên Khoa	Đối tượng	Số lượng	Cỡ mẫu (số lượng KS)
1	Giáo dục Mầm non	Cao đẳng	515	225
2	Giáo dục tiểu học	Đại học	617	243
3	Kế toán - Tài chính	Đại học	347	186
	Tổng		1479	654

Do Trường Đại học Hải Dương áp dụng hình thức lấy phiếu trực tiếp nên việc lấy phiếu được triển khai đến 100% số sinh viên của 03 Khoa này. Số lượng sinh viên tham gia trả lời phiếu ở 03 Khoa là 628/654 sinh viên, đạt tỷ lệ 96,025%.

1.4. Phương pháp thực hiện

Trường Đại học Hải Dương đã thành lập Hội đồng khảo sát ý kiến của sinh viên cao đẳng sư phạm và đại học đối với dịch vụ giáo dục công Trường Đại học Hải Dương với 11 thành viên và 02 tổ công tác: Tổ thu thập dữ liệu ý kiến của sinh viên cao đẳng sư phạm và

đại học đối với dịch vụ giáo dục công Trường Đại học Hải Dương (gồm 11 thành viên) và Tổ phân tích dữ liệu và viết báo cáo kết quả khảo sát ý kiến của sinh viên cao đẳng sư phạm và đại học đối với dịch vụ giáo dục công Trường Đại học Hải Dương (gồm 7 thành viên)¹. Đơn vị chủ trì việc khảo sát thông qua Phòng Bảo đảm chất lượng - Thanh tra (BDCL-TT). Cán bộ Phòng BDCL-TT thiết kế mẫu phiếu và tổ Tổ thu thập dữ liệu ý kiến của sinh viên thông báo lịch khảo sát đến các Trưởng Khoa, Giáo vụ khoa, giảng viên chủ nhiệm, Ban cán sự các lớp để đảm bảo các sinh viên thuộc đối tượng khảo sát được thông báo đầy đủ. Tổ thu thập dữ liệu điều tra tiến hành chọn cỡ mẫu của Trường Đại học Hải Dương, thiết kế mẫu phiếu (được công bố trên website của Trường Đại học Hải Dương)

Để đảm bảo việc khảo sát diễn ra thuận lợi và hiệu quả, tổ thu thập dữ liệu đã phối hợp hiệu quả với khoa chuyên môn, cố vấn học tập và Ban cán sự các lớp tạo điều kiện đảm bảo cho việc khảo sát, thu thập thông tin; tổ đã bố trí cán bộ hướng dẫn trả lời phiếu để công tác khảo sát nhanh chóng, đạt kết quả tốt.

Sau khi kết thúc khảo sát, Phòng BDCL-TT xử lý dữ liệu và lập Báo cáo kết quả khảo sát gửi Ban Giám hiệu và lãnh đạo các đơn vị liên quan. Toàn bộ phiếu khảo sát và dữ liệu gốc được lưu giữ tại Phòng BDCL- TT.

1.5. Tổ chức triển khai

Nhà trường giao cho đơn vị tham mưu là Phòng BDCL- TT chịu trách nhiệm về công tác đo lường, khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục của Trường. Công tác tổ chức thực hiện như sau:

- Nghiên cứu và tập huấn “Đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công” theo Hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- Phòng BDCL- TT tổ chức nghiên cứu, thảo luận bộ câu hỏi khảo sát và hướng dẫn được ban hành tại Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/7/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công, giai đoạn 2023 - 2030; Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Bộ công cụ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công; Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04/4/2025 của Bộ GD&ĐT về việc hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công.

- Xây dựng Kế hoạch số 38/KH-ĐHHD; Thành lập Hội đồng và các Tổ giúp việc cho Hội đồng triển khai công tác Đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025 tại Trường Đại học Hải Dương.

¹ Quyết định số 341/QĐ Trường Đại học Hải Dương ngày 10/04/2025 của Hiệu trưởng Trường đại học Hải Dương về việc thành lập Hội đồng khảo sát ý kiến của sinh viên cao đẳng sư phạm và đại học đối với dịch vụ giáo dục công Trường Đại học Hải Dương

Công việc cụ thể như sau:

- Thiết kế bảng hỏi khảo sát.
- Thông báo đến các Khoa, Lớp về nội dung và mục đích khảo sát.
- Tiến hành tổ chức khảo sát.
- Chính lý, mã hóa, xử lý số liệu.
- Viết báo cáo phân tích.
- Nộp báo cáo và lưu trữ dữ liệu.

Cơ sở dữ liệu sau khi xử lý, phân tích Nhà trường gửi đến các bên liên quan để làm căn cứ phục vụ các hoạt động cải tiến chất lượng của Nhà trường.

Chương 2

KẾT QUẢ KHẢO SÁT, ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

- Số lượng sinh viên tham gia khảo sát: 628 sinh viên, trong đó:
- + Số lượng sinh viên đang học năm thứ nhất là: 485 sinh viên, chiếm tỷ lệ 77,0%.
- + Số lượng sinh viên đang học năm thứ hai là: 111 sinh viên, chiếm tỷ lệ 18,0 %.
- + Số lượng sinh viên đang học năm thứ ba là: 32 sinh viên, chiếm tỷ lệ 5,1%.

Ở thời điểm khảo sát, không có sinh viên thuộc 02 Khoa GDMN và GDTH đang theo học năm thứ tư.

- Phân bổ theo Khoa, Ngành học cụ thể như sau:

		Khoa			Tổng
		Sư phạm mầm non	Giáo dục tiểu học	Kế toán Tài chính	
Ngành	Đại học Giáo dục tiểu học	0	244	0	244
	Cao đẳng Giáo dục Mầm non	225	0	0	225
	Đại học Kế toán	0	0	159	159
Tổng		225	200	159	628

Số liệu cụ thể cho thấy Khoa GDTH là khoa có tổng số sinh viên tham gia khảo sát đông nhất, 244 sinh viên (chiếm tỷ lệ 39,0%) tổng số mẫu điều tra, tiếp theo là Khoa GDMN có 225 sinh viên tham gia khảo sát (tỷ lệ 36,0%), số lượng sinh viên của Khoa Kế toán tham gia khảo sát là 159 sinh viên (tỷ lệ 25,0 %).

- Đặc điểm về giới tính: Trong số sinh viên tham gia điều tra, có 578 sinh viên nữ (chiếm tỷ lệ 92%), số lượng sinh viên nam tham gia khảo sát là 50 sinh viên (tỷ lệ 8%).

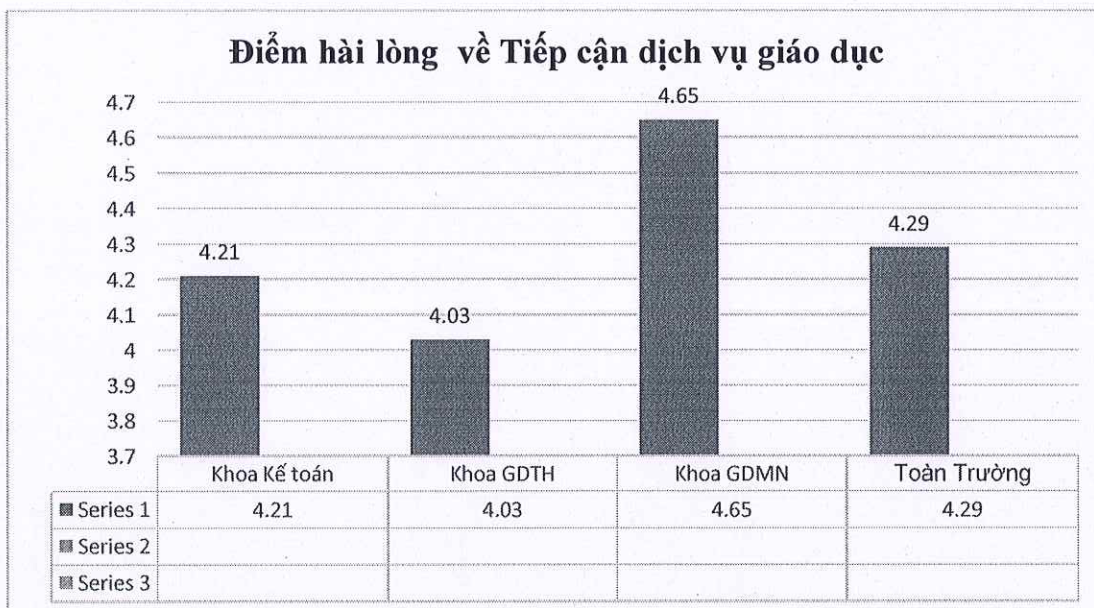
- Đặc điểm về thành phần dân tộc: 30 sinh viên là thành phần các dân tộc thiểu số. (Xem phụ lục 2.8)

2.2. Sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công

2.2.1. Điểm hài lòng

2.2.1.1. Sự hài lòng lĩnh vực theo từng Khoa và của toàn trường

a. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

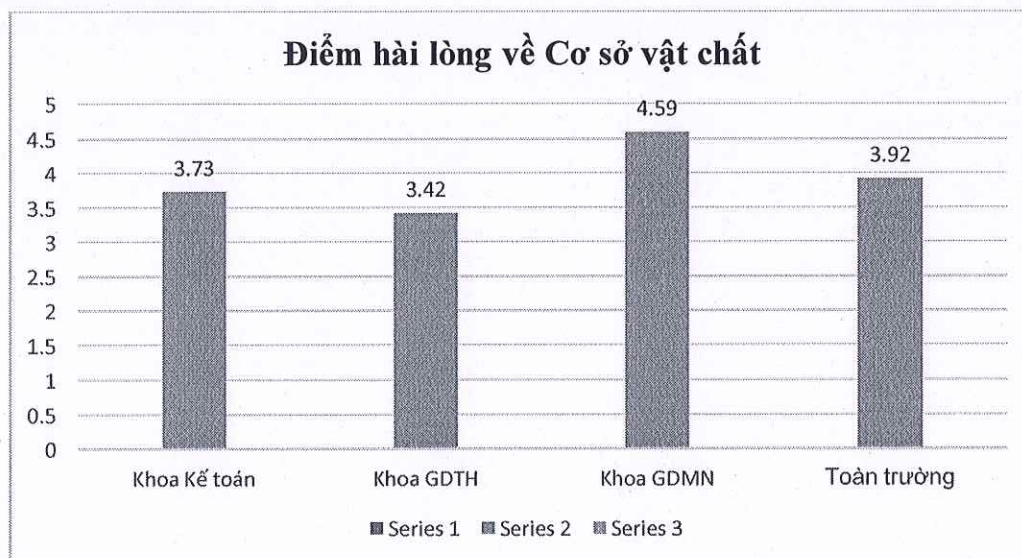


Hình 2.1

Kết quả phân tích dữ liệu điều tra ở Hình 2.1 cho thấy: Trong lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục, sinh viên hài lòng cao (TBTT 4,29. Khoa GDMN có điểm hài lòng cao nhất (Giá trị trung bình (GTTB) chung là 4,65/5 điểm), trong khi đó 2 khoa: Kế toán và Giáo dục Tiểu học có điểm hài lòng thấp hơn so với toàn trường (GTTB theo thứ tự là 4.21 và 4.03/5). Điểm hài lòng toàn trường là 4,29.

b. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

Kết quả phân tích điểm hài lòng lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học (Hình 2.2) cho thấy sinh viên hài lòng chưa cao về lĩnh vực này. Khoa GDMN có điểm hài lòng cao nhất trong 3 khoa có sinh viên tham gia khảo sát, điểm trung bình là 4,59, khoa Kế toán có điểm trung bình thấp nhất, 3,73 điểm. Điểm hài lòng lĩnh vực này tính cho toàn trường là 3,92 điểm.



Hình 2.2

c. Môi trường đào tạo

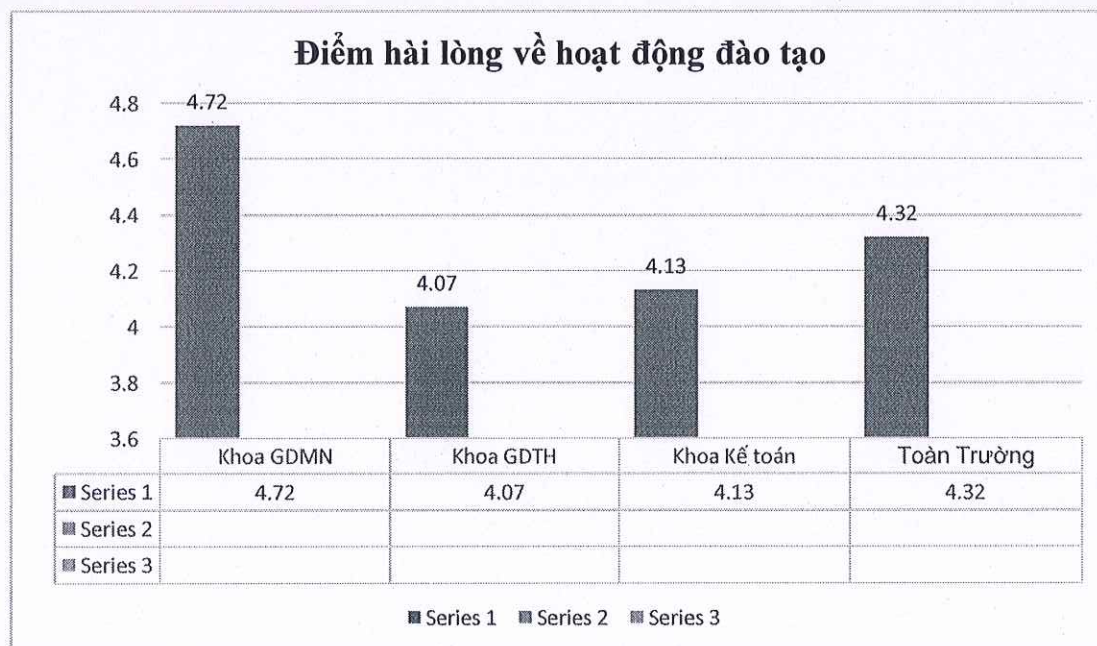
Xét về Môi trường đào tạo, sinh viên khoa GDMN đánh giá cao về chỉ tiêu này nhất (GTTB = 4,68), trong khi đó sinh viên khoa Giáo dục Tiểu học đánh giá thấp về chỉ tiêu này nhất (GTTB = 3,99). Điểm trung bình chung chỉ tiêu này tính cho toàn trường là 4,29 điểm.

Bảng 2.2. Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường đào tạo

Chỉ tiêu	Khoa			Toàn trường
	GDMN	GDTH	Kế toán	
Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường đào tạo	4,68	3,99	4.20	4.29

d. Hoạt động đào tạo

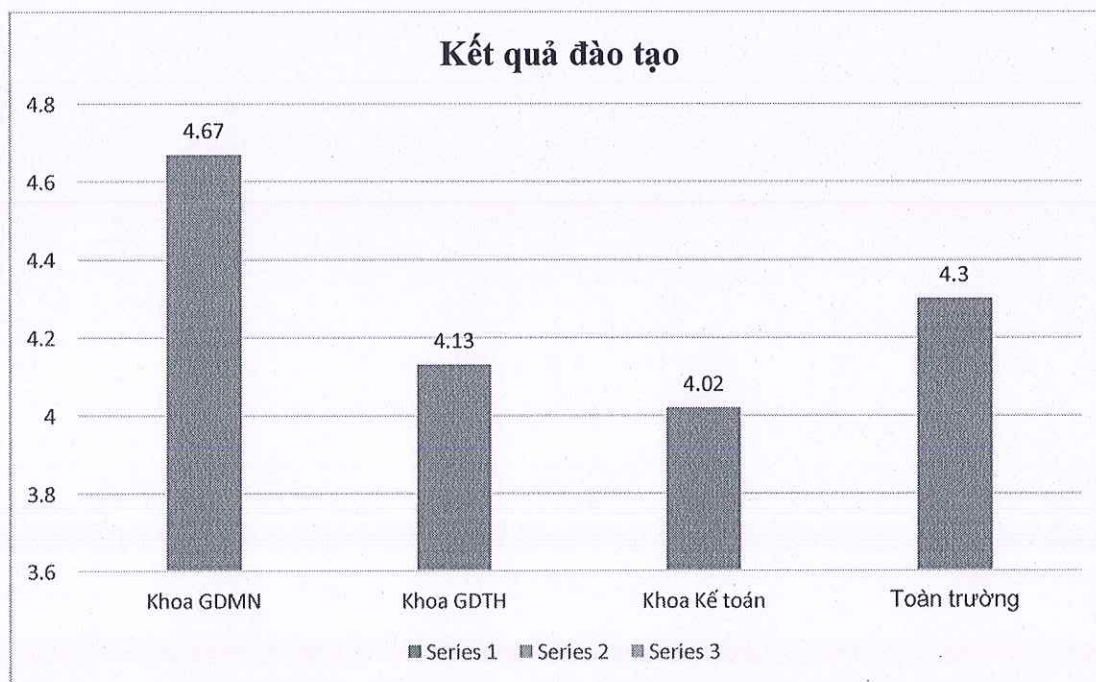
Kết quả phân tích điểm hài lòng lĩnh vực hoạt động giáo dục (Hình 2.3) cho thấy sinh viên rất hài lòng về hoạt động đào tạo của Nhà trường. Mức độ hài lòng của sinh viên các khoa đều trên 4 điểm. Sinh viên khoa GDTH ít hài lòng nhất về tiêu chí này cũng đạt (GTTB = 4.07), sinh viên khoa Kế toán cũng có mức độ hài lòng khá (GTTB = 4.13). Trong khi đó, sinh viên khoa GDMN hài lòng cao nhất về hoạt động đào tạo của Trường Đại học Hải Dương. Xét về tổng thể, mức độ hài lòng chung của sinh viên toàn trường về hoạt động đào tạo là 4,32 điểm.



Hình 2.3

e. Kết quả đào tạo

Hình 2.4 cho thấy điểm hài lòng lĩnh vực Kết quả đào tạo của 3 khoa và toàn trường. Sinh viên cả 3 khoa đều hài lòng về kết quả đào tạo. Khoa Kế toán tỷ lệ hài lòng ít nhất trong 3 khoa cũng đạt trên 4 điểm về tiêu chí này (GTTB = 4,02), sinh viên khoa GDTH cũng có mức độ hài lòng khá cao (GTTB = 4.13). Tương tự các tiêu chí trước, sinh viên khoa GDMN hài lòng cao nhất về tiêu chí Kết quả đào tạo (GTTB = 4,67). Xét về tổng thể, mức độ hài lòng chung của sinh viên toàn trường về kết quả đào tạo là 4,30 điểm.



Hình 2.4

f. Đánh giá chung

Ở câu hỏi đánh giá chung, sinh viên cả 3 khoa đều đánh giá cao sự đáp ứng của Nhà trường với sự mong đợi của các em trước khi vào trường. Cả 03 khoa đều đạt giá trị trung bình trên 4 điểm. trong đó khoa GDMN sinh viên đánh giá gần như tuyệt đối (GTTB = 4,91).

Khoa Kế toán (GTTB=4.26; khoa GDTH = 4.05). Toàn trường là 4.41 điểm.

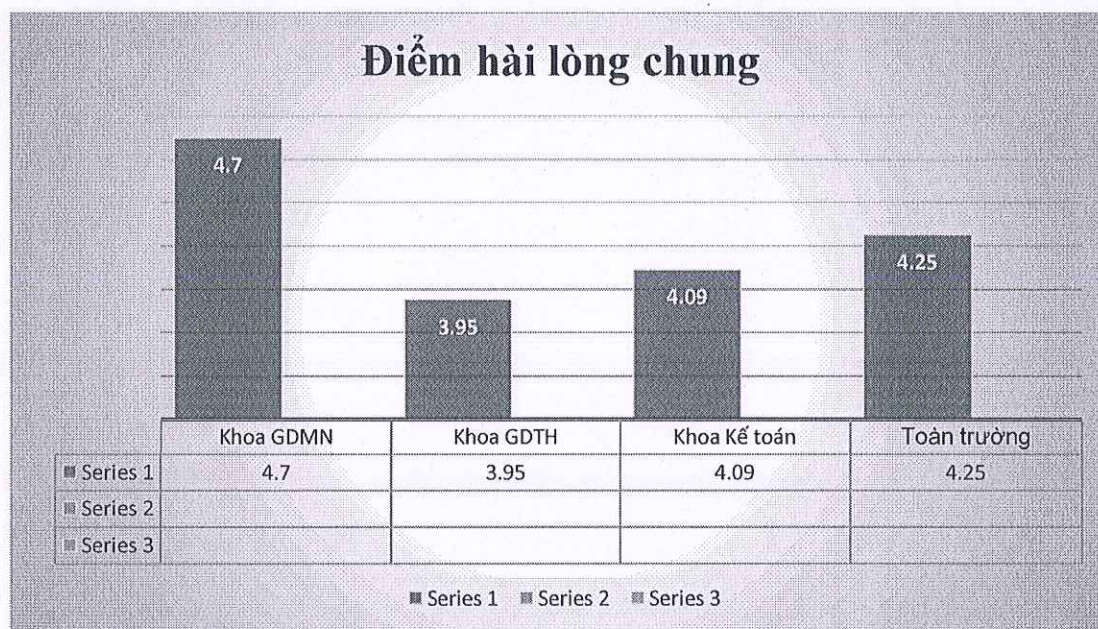
2.2.1.2 Tỷ lệ hài lòng chung của từng Khoa, Trường

Điểm hài lòng chung được tính trên các giá trị tương ứng từ 3 khoa: GDMN, GDTH và Kế toán với tỷ lệ % của từng lĩnh vực khảo sát. Tỷ lệ hài lòng chung của cả 6 lĩnh vực của Khoa GDMN cao nhất gần như tuyệt đối là 98.35%. Khoa có tỷ lệ hài lòng chung thấp nhất là khoa GDTH: 68.80%. Khoa Kế toán là 74.92% .

Bảng 2.3: Điểm hài lòng chung 06 lĩnh vực khảo sát

Chỉ tiêu	Số sinh viên	Tỷ lệ hài lòng(%)
Khoa GDTH	244	68.80
Khoa GDMN	225	98.35
Khoa Kế toán	159	74.92
Toàn trường	628	80.69

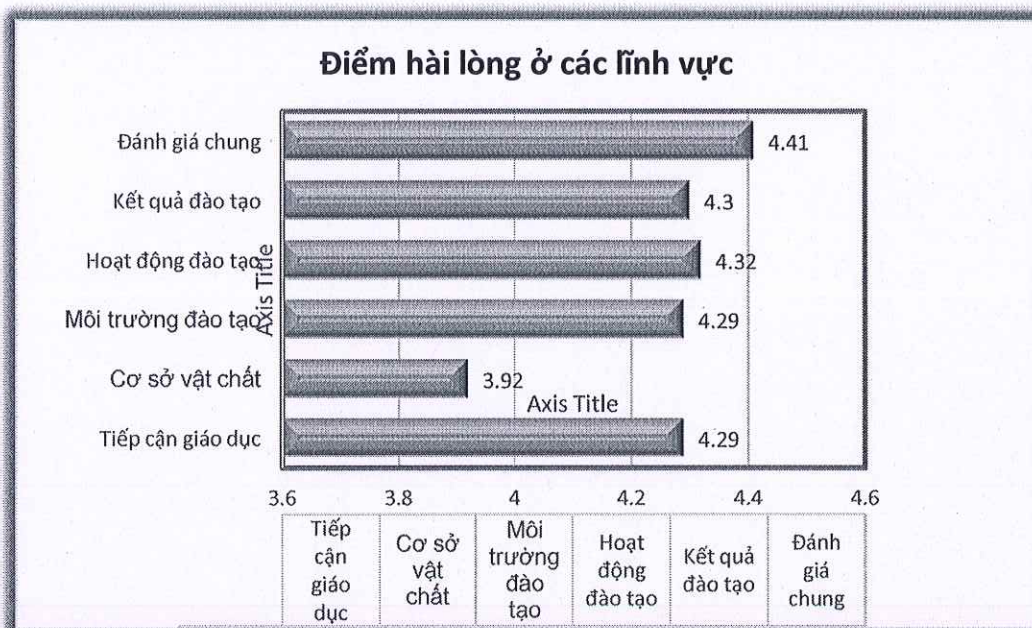
Điểm hài lòng chung được xác định ở hình 2.5 theo điểm hài lòng, theo đó khoa GDMN là khoa có điểm hài lòng chung cao nhất là 4.70. Khoa GDTH có hài lòng chung thấp nhất là 3.95. Khoa Kế toán là 4.09. Điểm hài lòng chung của toàn trường là 4,25 điểm, ở mức độ hài lòng cao.



Hình 2.5

2.2.1.3 Điểm hài lòng lĩnh vực (xem Hình 2.6)

Trong 5 lĩnh vực được đưa vào khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công, sinh viên trường Đại học Hải Dương đánh giá cao nhất là lĩnh vực “Hoạt động đào tạo” (GTTB = 4,32). Lĩnh vực được đánh giá thấp nhất là “Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học” (GTTB = 3,92). Các lĩnh vực còn lại bao gồm: “Tiếp cận giáo dục”, “kết quả đào tạo”, “Môi trường đào tạo” được đối tượng khảo sát đánh giá khá tốt, điểm trung bình chung đều trên 4.



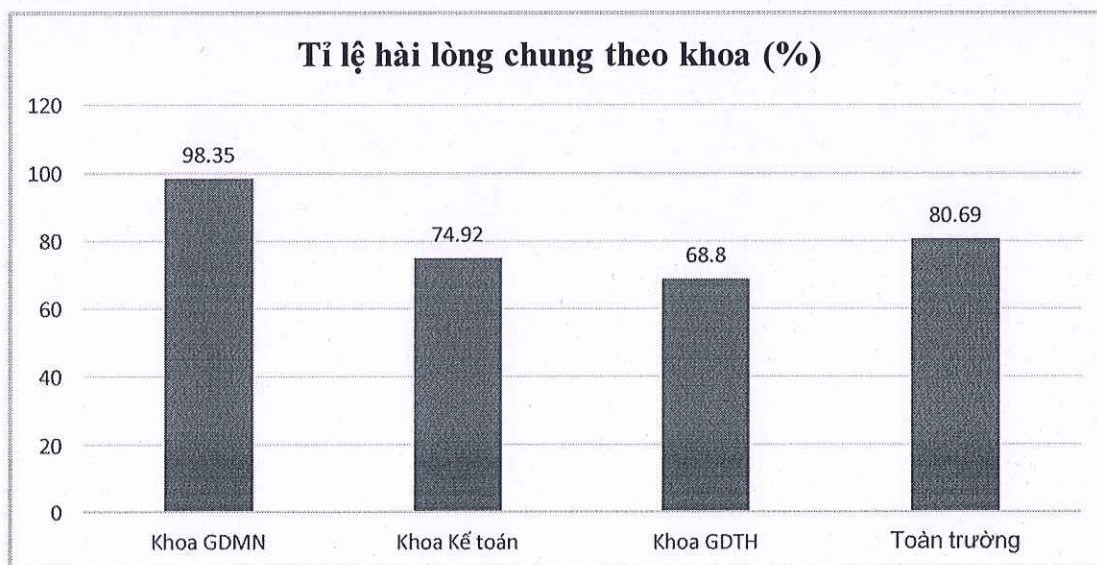
Hình 2.6

2.2.2. Tỷ lệ hài lòng

Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC) là tỷ lệ phần trăm những câu hỏi có điểm 4 và 5. Tỷ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD) là tỷ lệ phần trăm đối tượng lựa chọn từ 4 trở lên với tất cả câu hỏi.

2.2.2.1. Tỷ lệ hài lòng chung theo từng Khoa

Xét tiêu chí tỷ lệ hài lòng chung, sinh viên khoa GDMN có mức độ hài lòng cao nhất, có trên 98.35% sinh viên đánh giá các câu hỏi từ 4 điểm trở lên. Trong khi đó, sinh viên khoa GDTH có tỷ lệ hài lòng chung thấp nhất, 68,80% sinh viên đánh giá các câu hỏi từ 4 điểm trở lên. Xét cho toàn trường, có 80,69% sinh viên đánh giá các câu hỏi từ 4 điểm trở lên.



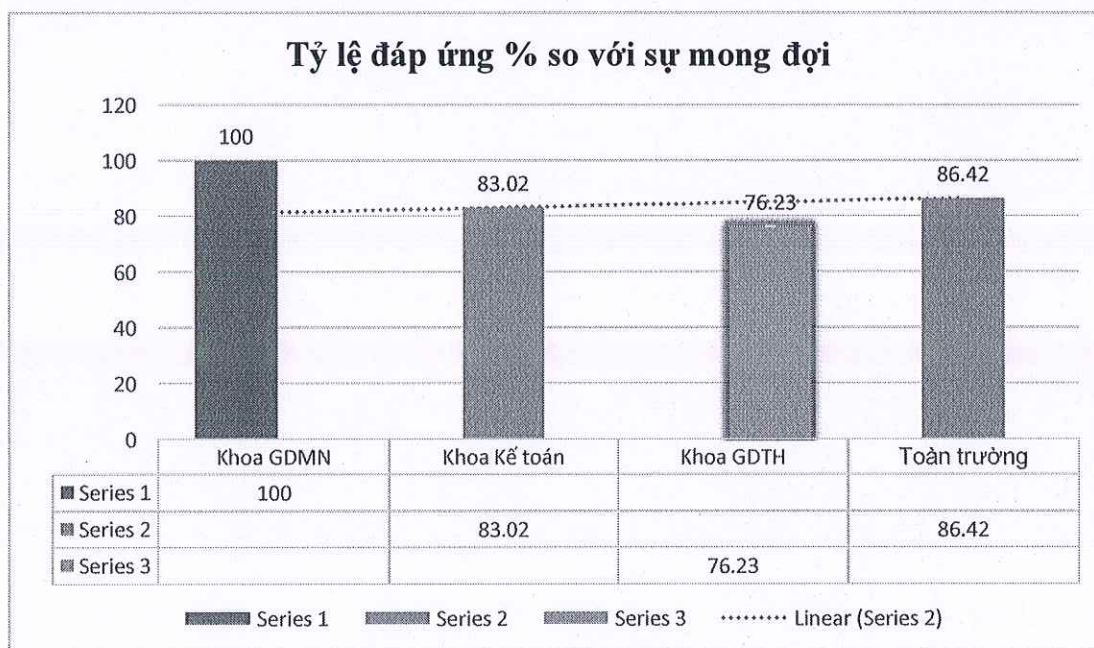
Hình 2.7

2.2.3. Sự đáp ứng của trường so với mong đợi

Tỷ lệ đáp ứng của trường so với mong đợi của người học được tính bằng tỷ lệ trung bình chung của tất cả đối tượng khảo sát.

Mục F trong phiếu khảo sát, câu hỏi số 23 đề cập đến “Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % sự mong đợi của Anh/Chị trước khi em đi học? (điền từ 0% đến 100%)”. Người học có quyền lựa chọn từ 0% đến 100% hoặc trên 100% nếu trường phục vụ tốt, vượt quá mong đợi của bản thân.

Sau khi xử lý số liệu thống kê ở hình 2.9 cho thấy: sinh viên khoa GDMN cho rằng dịch vụ giáo dục của trường gần như đáp ứng 100% so với mong đợi của sinh viên, cao nhất trong 3 khoa có sinh viên tham gia khảo sát. Sinh viên khoa GDTH đánh giá thấp nhất đối với tiêu chí “tỷ lệ đáp ứng của trường so với mong đợi của sinh viên”, đáp ứng được 76.23 % so với mong đợi của họ. Khoa Kế toán là 83.02% Xét chung cho toàn trường, sinh viên cho rằng dịch vụ giáo dục của trường đáp ứng có 86.42 % mong đợi của sinh viên. Số liệu cụ thể như sau:



Hình 2.9

Kết luận chung:

Qua khảo sát 628 sinh viên của 03 khoa: Giáo dục Mầm non; Giáo dục Tiểu học; Kế toán cho thấy tỷ lệ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ công của Nhà trường tương đối cao. Điểm hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ công của Nhà trường là 4.25 điểm. Tỷ lệ hài lòng của sinh viên là 80.69%.

Chương 3

ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

3.1. Giải pháp nâng cao tiếp cận dịch vụ giáo dục

- Đa dạng hóa các kênh thông tin về tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời phù hợp với đối tượng thí sinh tại các vùng, miền của địa bàn tuyển sinh.

- Tổ chức các loại hình câu lạc bộ, dịch vụ văn hóa, TDTT... để người học được hưởng thụ tốt hơn cơ sở vật chất hiện có của Nhà trường.

3.2. Giải pháp nâng cao Cơ sở vật chất

- Cần tổ chức khai thác hiệu quả CSVC hiện có của Nhà trường: Ký túc xá, các cơ sở TDTT, văn hóa, văn nghệ...

- Quy hoạch lại hệ thống mạng Internet theo khu vực, không sử dụng tràn lan trong toàn trường; cải thiện hệ thống Wifi ở những khu vực cần sử dụng, có những khu vực không cần dùng.

- Cần đầu tư trang thiết bị cho dạy học Ngoại ngữ: Máy nghe, in sao disk; Kịp thời sửa chữa máy chiếu, hệ thống điện khi hư hỏng.

3.3. Giải pháp nâng cao Môi trường giáo dục

- Chú trọng việc tiếp nhận và giải đáp ý kiến của người học; hướng dẫn, tư vấn nhiệt tình, chu đáo.

- Chú trọng việc xây dựng mối quan hệ và giáo dục tư tưởng, đạo đức, lòng nhân ái, tính đoàn kết, thân thiện cho sinh viên.

3.4. Giải pháp nâng cao chất lượng Hoạt động đào tạo

- Tổ chức đa dạng các hoạt động ngoại khóa, khởi nghiệp trong sinh viên, có sự phối hợp của Nhà tuyển dụng lao động.

- Tăng cường hoạt động thực tế, rèn kỹ năng nghề, kỹ năng làm việc nhóm và kỹ năng công nghệ thông tin cho sinh viên.

- Tăng cường tổ chức các hoạt động chuyên môn seminar, hội nghị, hội thảo nghiên cứu khoa học cho sinh viên.

- Phối hợp chặt chẽ giữa hoạt động dạy học và hoạt động của các tổ chức đoàn thể, chính trị - xã hội trong Nhà trường nhằm tăng cường giáo dục cho SV. - Sinh viên cần tham gia tích cực vào các hoạt động do các tổ chức Đoàn, Hội trong Nhà trường phát động.

3.5. Giải pháp nâng cao kết quả đào tạo

- Nhà trường cần đổi mới hình thức, phương pháp, công cụ đánh giá kết quả học tập hướng tới chuẩn đầu ra.

- Mặt khác, tăng cường công nghệ thông tin để góp phần tích cực và hiệu quả hơn trong đổi mới phương pháp dạy và học.

3.6. Bài học kinh nghiệm

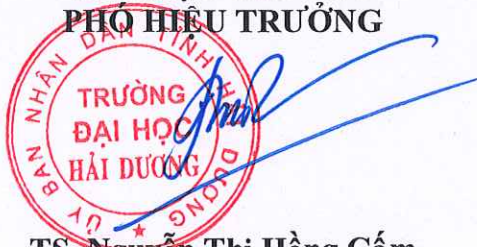
Công tác khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện nhiều lần tại Trường Đại học Hải Dương. Tuy nhiên, hàng năm để cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo, Nhà trường thực hiện lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về tất cả các mặt hoạt động. Để tránh sự chồng chéo, thực hiện nhiều lần giữa các hoạt động và đối tượng khảo sát, nên có sự kết hợp để có thể sử dụng chung về cơ sở dữ liệu.

Nơi nhận:

- Bộ Giáo dục & Đào tạo (để báo cáo);
- Đảng ủy, Hội đồng trường; (để báo cáo)
- Hiệu trưởng và các Phó HT;
- Các đơn vị.
- Đăng Website Trường;
- Lưu: BDCL-TT, VT.

Hải Dương, ngày 25 tháng 5 năm 2025

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



TS. Nguyễn Thị Hồng Gấm

TRƯỞNG PHÒNG BDCL-TT



TS. Tô Văn Sông

PHỤ LỤC 1. Kế hoạch Khảo sát

UBND TỈNH HẢI DƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 38 /KH-ĐHHD

Hải Dương, ngày 10 tháng 04 năm 2025

KẾ HOẠCH
KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA SINH VIÊN CAO ĐẲNG SƯ PHẠM VÀ ĐẠI HỌC
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

Triển khai Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/7/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, giai đoạn 2023 - 2030; Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của 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; Công văn số 1550/BGDĐT-VP về việc hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công; Trường Đại học Hải Dương ban hành Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công tại Trường Đại học Hải Dương năm 2023, với những nội dung, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu chung

- Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công được thực hiện nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của các cơ sở giáo dục công lập thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của những đối tượng trực tiếp thụ hưởng những dịch vụ này.

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

- Phấn đấu mức độ hài lòng của sinh viên về dịch vụ cung cấp giáo dục công của trường là 85% trở lên.

2. Mục tiêu cụ thể

- Xác định được mức độ hài lòng đối với cách thức cung ứng dịch vụ.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với các điều kiện cung ứng dịch vụ.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với môi trường giáo dục.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với chất lượng của dịch vụ (cơ sở vật chất, môi trường đào tạo, chất lượng, hiệu quả đào tạo..)
- Công bố mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công của Nhà trường.

- Kiến nghị với Bộ, ngành và 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.

3. Yêu cầu

Việc đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công phải được tiến hành một cách khoa học, bảo đảm nghiêm túc, khách quan, chính xác và đúng tiến độ.

II. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG, THỜI GIAN

1. Phạm vi: Điều tra sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công năm 2025 được thực hiện trên phạm vi toàn trường và đối với cả 2 cấp học (cao đẳng sư phạm và đại học). Tỷ lệ khảo sát theo Công văn số 1550/BGDĐT-VP về việc hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

2. Đối tượng và đơn vị khảo sát: Sinh viên cao đẳng sư phạm mầm non, sinh viên sư phạm, sinh viên Kế toán. Cụ thể:

Khoa	Đối tượng	Số lượng khảo sát
Khoa Giáo dục mầm non	Sinh viên cao đẳng	225/515
Khoa Giáo dục Tiểu học	Sinh viên đại học	243/617
Khoa Kế toán	Sinh viên đại học	186/347
Tổng cộng		654/1479

3. Thời gian: Từ 15/04/2025 đến 20/04/2025

III. BỘ PHIẾU HỎI KHẢO SÁT

Bộ phiếu hỏi khảo sát đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công gắn liền với các tiêu chí quy định tại Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của 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.

IV. NỘI DUNG, HÌNH THỨC KHẢO SÁT

1. Nội dung khảo sát

Thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của người dân theo Bộ Câu hỏi của Bộ Giáo dục và Đào tạo, gồm 05 nhóm tiêu chí sau đây:

- Nhóm tiêu chí về tiếp cận dịch vụ giáo dục.
- Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất.
- Nhóm tiêu chí về môi trường đào tạo.
- Nhóm tiêu chí về hoạt động đào tạo.
- Nhóm tiêu chí về kết quả đào tạo.

2. Hình thức khảo sát: Khảo sát trực tiếp và trực tuyến.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Bảo đảm chất lượng - Thanh tra

- Hướng dẫn cụ thể việc triển khai thực hiện Kế hoạch.
- Tổ chức họp/tập huấn hướng dẫn trả lời phiếu khảo sát; thực hiện cập nhật, xử lý dữ liệu, tổng hợp, phân tích và xây dựng báo cáo.
- Thành lập Hội đồng khảo sát cấp trường để chỉ đạo, giám sát việc tổ chức khảo sát đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công tại trường; tham mưu thành lập tổ thu thập dữ liệu, Tổ nhập dữ liệu, phân tích dữ liệu và viết báo cáo.
- Xây dựng mẫu phiếu khảo sát; hướng dẫn và triển khai cho các đơn vị được khảo sát, tiến hành khảo sát; tổng hợp và báo cáo kết quả khảo sát cho BGH.
- Chủ trì thanh quyết toán kinh phí liên quan đến việc triển khai Kế hoạch theo quy định hiện hành.

2. Phòng Công tác sinh viên -Việc làm và các khoa được chọn khảo sát

Căn cứ Kế hoạch, Phòng Công tác sinh viên – Việc làm và các khoa được chọn khảo sát tổ chức phổ biến, quán triệt, hướng dẫn thực hiện kế hoạch tới sinh viên và cố vấn lớp học; phối hợp với Hội đồng khảo sát cấp Trường trong công tác chỉ đạo, giám sát triển khai thực hiện phiếu khảo sát và các nội dung khác theo đúng quy định.

Trên đây là Kế hoạch Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công Trường Đại học Hải Dương năm 2025. Yêu cầu các cá nhân và các đơn vị có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./. 

Nơi nhận:

- Bộ GD&ĐT (Báo cáo);
- Hội đồng Trường; BGH (để báo cáo);
- Các đơn vị (để thực hiện);
- Đăng website Trường;
- Lưu: VT, Phòng BDCL-TT



TS. Nguyễn Thị Hồng Gấm

PHỤ LỤC 2. Quyết định thành lập Hội đồng, các tổ công tác và Phiếu khảo sát
UBND TỈNH HẢI DƯƠNG CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số 341 /QĐ-ĐHHD

Hải Dương, ngày 10 tháng 4 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc thành lập Hội đồng khảo sát ý kiến
 của sinh viên cao đẳng sư phạm và đại học đối với dịch vụ giáo dục công
 Trường Đại học Hải Dương**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

Căn cứ các Quyết định của Thủ tướng Chính phủ: Số 1258/QĐ-TTg, ngày 26 tháng 7 năm 2011 về việc Thành lập Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Hải Dương; Số 378/QĐ-TTg ngày 01 tháng 3 năm 2013 về việc đổi tên Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Hải Dương thành Trường Đại học Hải Dương; số 448/QĐ-TTg ngày 27/4/2023 về việc sát nhập Trường Cao đẳng Hải Dương vào Trường Đại học Hải Dương;

Căn cứ Luật Giáo dục đại học ngày 18/6/2012, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học ngày 19/11/2018; Nghị định số 99/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019 của Thủ tướng Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học;

Căn cứ Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04 tháng 4 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Thực hiện Kế hoạch số 38/KH-ĐHHD ngày 10 tháng 4 năm 2025 về việc khảo sát ý kiến của sinh viên cao đẳng sư phạm và đại học đối với dịch vụ giáo dục công Trường Đại học Hải Dương;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Bảo đảm chất lượng - Thanh tra.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Hội đồng khảo sát ý kiến của sinh viên cao đẳng sư phạm và đại học đối với dịch vụ giáo dục công Trường Đại học Hải Dương có danh sách kèm theo.

Giúp việc cho Hội đồng có các tổ công tác chuyên trách gồm các ông/bà có tên trong danh sách kèm theo.

Điều 2. Hội đồng có nhiệm vụ triển khai khảo sát ý kiến của sinh viên cao đẳng sư phạm và đại học đối với dịch vụ giáo dục công Trường Đại học Hải Dương theo Công văn số 1550/BGDĐT-VP ngày 04 tháng 4 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.



Nhiệm vụ cụ thể của các thành viên do Chủ tịch Hội đồng phân công. Hội đồng tự giải thể sau khi hoàn thành nhiệm vụ.

Điều 3. Trường phòng Bảo đảm chất lượng - Thanh tra và các ông/bà có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. 

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Đăng tải Website Trường;
- Lưu: VT, BDCL-TT.

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



TS. NguyễnThị Hồng Gấm





CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

DANH SÁCH

**Hội đồng khảo sát ý kiến của sinh viên cao đẳng sư phạm và đại học
 đối với dịch vụ giáo dục công Trường Đại học Hải Dương**
 (Kèm theo Quyết định số 341/QĐ-ĐHHD ngày 10 tháng 4 năm 2025
 của Hiệu trưởng Trường Đại học Hải Dương)

TT	Họ và tên	Chức danh, chức vụ	Nhiệm vụ
1	Nguyễn Thị Hồng Gấm	Phó Hiệu trưởng	Chủ tịch
2	Tô Văn Sông	Trưởng phòng BDCL-TT	Phó Chủ tịch
3	Tăng Xuân Hùng	Phòng BDCL-TT	Thư ký
4	Đặng Thị Trà My	Trưởng phòng CTSV-VL	Thành viên
5	Đàm Văn Bắc	Trưởng phòng Đào tạo - HTQT	Thành viên
6	Nguyễn Thái Hưng	Trưởng phòng Hành chính - Quản trị	Thành viên
7	Nguyễn Thị Mỹ Hạnh	Trưởng khoa Giáo dục Mầm non	Thành viên
8	Nguyễn Thị Đào	Trưởng khoa Kế toán - Tài chính	Thành viên
9	Dương Thị Bích Hạnh	Trưởng khoa Giáo dục Tiểu học	Thành viên
10	Phạm Thị Yến	Phó Trưởng phòng BDCL-TT	Thành viên
11	Nguyễn Thị Thìn	Trưởng phòng Tài chính - Kế toán	Thành viên

(Danh sách gồm 11 người)



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

DANH SÁCH

**Tổ thu thập dữ liệu ý kiến của sinh viên cao đẳng sư phạm và đại học
 đối với dịch vụ giáo dục công Trường Đại học Hải Dương**

*(Kèm theo Quyết định số 341/QĐ-ĐHHD ngày 10 tháng 4 năm 2025
 của Hiệu trưởng Trường Đại học Hải Dương)*

TT	Họ và tên	Chức danh, chức vụ	Nhiệm vụ
1	Đặng Thị Trà My	Trưởng phòng CTSV-VL	Tổ trưởng
2	Nguyễn Thị Mỹ Hạnh	Trưởng khoa Giáo dục Mầm non	Thành viên
3	Nguyễn Thị Đào	Trưởng khoa Kế toán - Tài chính	Thành viên
4	Dương Thị Bích Hạnh	Trưởng khoa Giáo dục Tiểu học	Thành viên
4	Phạm Thị Yến	Phó Trưởng phòng BDCL-TT	Thành viên
5	Nguyễn Đức Bản	Phó Trưởng phòng CTSV-VL	Thành viên
6	Phạm Thị Duyên	Khoa Kế toán - Tài chính	Thành viên
7	Dương Thị Yến	Khoa Giáo dục Mầm non	Thành viên
8	Vũ Thị Hoạch	Khoa Giáo dục Tiểu học	Thành viên

(Danh sách gồm 08 người)



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

DANH SÁCH

Tổ phân tích dữ liệu và viết báo cáo kết quả khảo sát ý kiến của sinh viên cao đẳng sư phạm và đại học đối với dịch vụ giáo dục công Trường Đại học Hải Dương

(Kèm theo Quyết định số 34/QĐ-ĐHHD ngày 10 tháng 4 năm 2025 của Hiệu trưởng Trường Đại học Hải Dương)

TT	Họ và tên	Chức danh, chức vụ	Nhiệm vụ
1	Tô Văn Sòng	Trưởng phòng BĐCL-TT	Tổ trưởng
2	Nguyễn Thị Kim	Phòng BĐCL-TT	Thư ký
3	Đàm Văn Bắc	Trưởng phòng Đào tạo - HTQT	Thành viên
4	Nguyễn Thái Hưng	Trưởng phòng Hành chính - Quản trị	Thành viên
5	Tăng Xuân Hùng	Phòng BĐCL-TT	Thành viên
6	Phạm Ngọc Anh	Phòng CTSV-VL	Thành viên
7	Vũ Thị Nguyễn	Phòng Đào tạo - HTQT	Thành viên

(Danh sách gồm 07 người)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

PHIẾU KHẢO SÁT
Ý KIẾN SINH VIÊN CAO ĐẲNG SƯ PHẠM VÀ ĐẠI HỌC ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

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

Xin trân trọng cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

(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:
	3. Ngành học:	4. Khoa:

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 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 các 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 thức 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 (học sinh khuyết tật, 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 yêu cầu về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	5	4	3	2	1
8	Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng 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 thông tin 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 bảo đảm 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 em 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:.....

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!

PHỤ LỤC 3.
Kết quả xử lý số liệu

Phụ lục 3.1. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

Lĩnh vực	Khoa			Toàn trường
	Giáo dục Mầm non	Kế toán	Giáo dục Tiểu học	
Điểm hài lòng lĩnh vực Tiếp cận giáo dục	4.65	4.21	4.03	4.30

Lĩnh vực	Giáo dục Mầm non	Kế toán	Giáo dục Tiểu học	Toàn trường
Tỷ lệ hài lòng lĩnh vực tiếp cận giáo dục (%)	96.59	79.98	70.49	82.35

Phụ lục 3.2: Cơ sở vật chất

Lĩnh vực	Khoa			Toàn trường
	Giáo dục Mầm non	Kế toán	Giáo dục Tiểu học	
Điểm hài lòng lĩnh vực cơ sở vật chất	4.59	3.73	3,42	3.91

Lĩnh vực	Giáo dục Mầm non	Kế toán	Giáo dục Tiểu học	Toàn trường
Tỷ lệ hài lòng lĩnh vực cơ sở vật chất (%)	96.09	55.72	44.43	65.41

Phụ lục 3.3: Môi trường đào tạo

Lĩnh vực	Khoa			Toàn trường
	Kế toán	Kế toán	Kế toán	Toàn trường
Điểm hài lòng lĩnh vực Môi trường đào tạo	4.68	4.20	3.99	4.29

Lĩnh vực	Giáo dục Mầm non	Kế toán	Giáo dục Tiểu học	Toàn trường
Tỷ lệ hài lòng lĩnh vực Môi trường đào tạo (%)	98.52	83.02	70.29	83.94

Phụ lục 3.4: Hoạt động đào tạo

Lĩnh vực	Giáo dục Mầm non	Kế toán	Giáo dục Tiểu học	Toàn trường
Điểm hài lòng lĩnh vực Hoạt động đào tạo	4.72	4.133	4.07	4.31

Lĩnh vực	Giáo dục Mầm non	Kế toán	Giáo dục Tiểu học	Toàn trường
Tỷ lệ hài lòng lĩnh vực Hoạt động đào tạo (%)	99.67	77.67	75.00	84.11

Phụ lục 3.5: Kết quả đào tạo

Lĩnh vực	Giáo dục Mầm non	Kế toán	Giáo dục Tiểu học	Toàn trường
Điểm hài lòng lĩnh vực Kết quả đào tạo	4.67	4.02	4.13	4.27

Lĩnh vực	Giáo dục Mầm non	Kế toán	Giáo dục Tiểu học	Toàn trường
----------	------------------	---------	-------------------	-------------

Tỷ lệ hài lòng lĩnh vực kết quả đào tạo (%)	99.26	70.13	76.37	81.92
---	-------	-------	-------	-------

Phụ lục 3.6: Kết quả mong đợi

Lĩnh vực	Giáo dục Mầm non	Kế toán	Giáo dục Tiểu học	Toàn trường
Điểm hài lòng lĩnh vực Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi	4.91	4.26	4.05	4.41

Lĩnh vực	Giáo dục Mầm non	Kế toán	Giáo dục Tiểu học	Toàn trường
Tỷ lệ hài lòng lĩnh vực Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi (%)	100	83.02	76.23	86.42

Phụ lục 3.7: Điểm hài lòng chung các lĩnh vực theo khoa

	Khoa			Toàn trường
	GDMN	Kế toán	GDTH	
Điểm hài chung các lĩnh vực	4.70	4.09	3.95	4.25

	GDMN	Kế toán	GDTH	Toàn trường
Tỷ lệ hài lòng chung các lĩnh vực (%)	98.35	74.92	68.80	80.69

Phụ lục 3.8. Giới tính, dân tộc

Dân tộc	Số lượng	Nam	Nữ
Kinh	590	45	545
Mường	7	2	5

Nùng	2		2
Cao lan	9	1	8
Thái	13	1	12
Tày	4		4
Sán diu	1		1
Dao	1		1
Hoa	1		1
Tổng	628	49	579

PHỤ LỤC 4. Bảng xử lý số liệu

Khoa	TỔNG HỢP (theo thống kê)					TỔNG HỢP (theo điểm)					TỔNG (4,5)	Tổng CH	TỔNG CỘNG	STT	Tổng số phiếu	Điểm hài lòng ĐT	Tỷ lệ hài lòng ĐT	Tỷ lệ HL chung
Giáo dục Mầm non	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5								
	0	0	46	385	919	0	0	138	1540	4595	1304	1350	6273	Tiếp cận GD	225	4.65	96.59%	98.35%
	0	1	43	367	714	0	2	129	1468	3570	1081	1125	5169	CS vật chất	225	4.59	96.09%	
	0	0	20	394	936	0	0	60	1576	4680	1330	1350	6316	Môi trường GD	225	4.68	98.52%	
	0	0	3	248	649	0	0	9	992	3245	897	900	4246	Hoạt động GD	225	4.72	99.67%	
	0	0	10	419	921	0	0	30	1676	4605	1340	1350	6311	Kết quả đào tạo	225	4.67	99.26%	
	0	0	0	21	204	0	0	0	84	1020	225	225	1104	Kết quả mong đợi	225	4.91	100.00%	
																4.70	98.35%	
Kế toán	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5								
	3	3	186	367	396	3	6	558	1468	1980	763	954	4015	Tiếp cận GD	159	4.21	79.98%	74.92%
	19	46	286	222	221	19	92	858	888	1105	443	795	2962	CS vật chất	159	3.73		
	2	23	137	413	379	2	46	411	1652	1895	792	954	4006	Môi trường GD	159	4.20	83.02%	
	0	5	137	263	231	0	10	411	1052	1155	494	636	2628	Hoạt động GD	159	4.13	77.67%	
	0	6	279	358	311	0	12	837	1432	1555	669	954	3836	Kết quả đào tạo	159	4.02	70.13%	
	0	5	22	58	74	0	10	66	232	370	132	159	678	Kết quả mong đợi %	159	4.26	83.02%	

Khoa	TỔNG HỢP (theo thống kê)					TỔNG HỢP (theo điểm)					TỔNG (4,5)	Tổng CH	TỔNG CỘNG	STT	Tổng số phiếu	Điểm hài lòng ĐT	Tỷ lệ hài lòng ĐT	Tỷ lệ HL chung
																4.09	74.92%	
Giáo dục Tiểu học	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5								
	2	28	402	531	501	2	56	1206	2124	2505	1032	1464	5893	Tiếp cận GD	244	4.03	70.49%	68.80%
	47	172	459	311	231	47	344	1377	1244	1155	542	1220	4167	CS vật chất	244	3.42	44.43%	
	6	56	373	546	483	6	112	1119	2184	2415	1029	1464	5836	Môi trường GD	244	3.99	70.29%	
	4	23	217	387	345	4	46	651	1548	1725	732	976	3974	Hoạt động GD	244	4.07	75.00%	
	2	13	331	563	555	2	26	993	2252	2775	1118	1464	6048	Kết quả đào tạo	244	4.13	76.37%	
	3	6	49	105	81	3	12	147	420	405	186	244	987	Kết quả mong đợi (%)	244	4.05	76.23%	
																3.95	68.80%	