

**ĐO LƯỜNG, ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC HÀ TĨNH**

Nguyễn Thu Hiền

Trần Thị Khánh

Trường Đại học Hà Tĩnh

Email: hien.nguyenthu@htu.edu.vn

Ngày nhận bài (received): 15/09/2025

Ngày nhận bài sửa (revised): 22/10/2025

Ngày nhận đăng (accepted): 01/11/2025

Tóm tắt

Đo lường, đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục là nội dung quan trọng nhằm đánh giá một cách khoa học, minh bạch và khách quan chất lượng dịch vụ của Trường Đại học Hà Tĩnh. Bài báo trình bày kết quả đo lường và đánh giá sự hài lòng của sinh viên về dịch vụ và đề xuất biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo của Nhà trường trong thời gian tới.

Từ khóa: Dịch vụ giáo dục, sự hài lòng của sinh viên, Trường Đại học Hà Tĩnh.

**Measuring and evaluating student satisfaction with educational services
of HaTinh University**

Abstract:

Measuring and evaluating students' satisfaction with educational services is a vital approach for assessing, in a scientific, transparent, and objective manner, the quality of educational service at Ha Tinh University. This paper presents the results of measuring and assessing students' satisfaction with the University's educational services and proposes recommendations aimed at enhancing the quality of training services in the coming period.

Key words: Educational Services, Student Satisfaction, HaTinh University.

1. Đặt vấn đề

Hàng năm, tại các cơ sở giáo dục nói chung và trường đại học nói riêng việc tổ chức khảo sát, đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục trở thành công việc thường xuyên, liên tục và mang tính thực tiễn cao. Kết quả khảo sát là cơ sở để các trường nắm bắt được nhu cầu, mong muốn của sinh viên nhằm đưa ra giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người học nói chung và thực hiện tốt hơn quá trình đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo. Với mục tiêu nâng cao chất lượng đào tạo, Trường Đại học Hà Tĩnh cũng thực hiện triển khai công tác đo lường, đánh giá sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục đảm bảo quy định.

Thực hiện 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”, các nội dung khảo sát, đo lường sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ giáo dục tại Trường Đại học Hà Tĩnh bao gồm: tiếp cận dịch vụ giáo dục, cơ sở vật chất, môi trường đào tạo, hoạt động đào tạo và kết quả đào tạo.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Nghiên cứu định tính

Dựa trên nội dung báo cáo tự đánh giá để đăng ký kiểm định chất lượng giáo dục Trường Đại học Hà Tĩnh năm 2024; báo cáo tổng kết của Nhà trường về các hoạt động năm học 2024-2025, các kết quả khảo sát người học về chất lượng đào tạo hàng năm... nhóm tác giả so sánh, đối chiếu các số liệu và các nhận định đánh giá.

Nghiên cứu thực hiện phương pháp 10 phỏng vấn sâu các nhà quản lý giáo dục và lãnh đạo nhà trường, Khoa/Bộ môn, Giảng viên nhằm lấy ý kiến đa chiều về đánh giá các chỉ số giáo dục của Nhà trường. Kết quả nghiên cứu được trích dẫn trong bài viết.

2.2. Nghiên cứu định lượng

Nội dung khảo sát, đo lường sự hài lòng của người học đối với chất lượng dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Hà Tĩnh gồm 7 phần chính, gồm: Tiếp cận dịch vụ giáo dục; Cơ sở vật chất; Môi trường đào tạo; Hoạt động đào tạo; Kết quả đào tạo; Đánh giá chung và Đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đào tạo.

Thang đánh giá mức độ hài lòng được chia thành 5 mức theo quy ước sau:

Mức độ	1	2	3	4	5
Quy ước	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng

Chọn mẫu khảo sát:

Áp dụng công thức tính n và khoảng cách k của từng khoa được chọn khảo sát, số liệu cụ thể như sau:

Bảng 1.1. Cơ cấu mẫu khảo sát

(ĐVT: Người)

Mẫu	Khoa			Tổng
	Sư phạm	Ngoại ngữ	Kinh tế-QTKD	
N	464	493	184	1141
n	214	220	126	560
k	2	2	1	

Tổng số mẫu khảo sát năm 2025 của Trường Đại học Hà Tĩnh là 560 sinh viên với ba khoa được chọn dựa theo số lượng sinh viên mức đông, trung bình và ít sinh viên, trong đó: Khoa Sư phạm 214 sinh viên; Khoa Ngoại ngữ 220 sinh viên; Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh 126 sinh viên. Về giới tính, nam giới chiếm 7,0% (39 người) và nữ giới chiếm 93,0% (521 người).

Độ tuổi trung bình của mẫu khảo sát cao nhất là 30 tuổi - sinh năm 1995, ở Khoa Sư phạm và Khoa Ngoại ngữ; thấp nhất là 19 tuổi - sinh năm 2006, phân bố đều ở các khoa. Độ tuổi trung bình của toàn mẫu khảo sát là 21 tuổi (sinh năm 2004).

Về quốc tịch, trong tổng số 560 mẫu khảo sát có 547 sinh viên Việt Nam và 13 lưu học sinh Lào. Đào tạo các Lưu học sinh Lào là đặc điểm nổi bật của Trường Đại học Hà Tĩnh nên việc khảo sát của các Lưu học sinh Lào sẽ giúp Nhà trường nắm thông tin đánh giá chỉ số hài lòng của các Lưu học sinh đối với dịch vụ giáo dục công một cách đầy đủ, khách quan để có hướng điều chỉnh (nếu có). Trong số 547 sinh viên Việt Nam, chủ yếu là dân tộc Kinh chiếm tỉ lệ 98,9% với 541 sinh viên, còn lại có 06 sinh viên dân tộc khác chiếm tỉ lệ không đáng kể với 1,1%, gồm: 01 dân tộc Mường và dân tộc Thái 05 sinh viên.

Nhìn chung, trình độ học vấn của mẫu khảo sát chủ yếu là sinh viên đang học năm thứ tư với 187/560 người (chiếm 33,4%) và sinh viên đang học năm thứ nhất với 195/560 người (chiếm 34,8%), trong đó nhiều nhất là sinh viên năm thứ nhất của Khoa Ngoại ngữ với 130/560 sinh viên (chiếm 23,2%) tổng số sinh viên được khảo sát. Sinh viên đang học năm thứ 2 và đang học năm thứ ba được phân bố đều trong cơ cấu mẫu khảo sát. Do mẫu khảo sát được chọn theo hình thức ngẫu nhiên hệ thống nên trình độ học vấn không ảnh hưởng đến kết quả khảo sát.

Các bước thu thập và xử lý số liệu định lượng:

Bước 1: Cán bộ điều tra phụ trách gửi link phiếu khảo sát và hướng dẫn trả lời phiếu khảo sát qua địa chỉ email của sinh viên, sinh viên trả lời phiếu và gửi kết quả trực tuyến.

Bước 2: Cán bộ phụ trách điều tra kiểm tra dữ liệu, tải dữ liệu từ Google Forms.

Bước 3: Chuyên gia xử lý số liệu phân tích, tính toán chỉ số hài lòng của người học về chất lượng dịch vụ giáo dục công lập của Nhà trường trên phần mềm SPSS.

Bước 4: Cán bộ phụ trách xây dựng báo cáo kết quả chỉ số hài lòng của người học về dịch vụ giáo dục công lập, trình bày kết quả bằng các bảng, biểu để dẫn chứng các số liệu liên quan nội dung trong bài viết.

3. Sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Hà Tĩnh

3.1. Điểm hài lòng

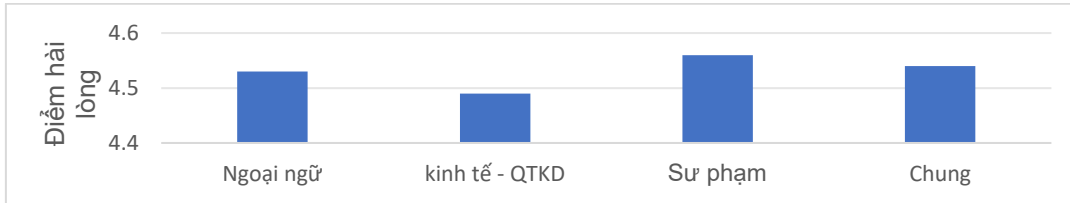
3.1.1. Sự hài lòng lĩnh vực theo từng Khoa và của toàn trường

a. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

Tiếp cận dịch vụ giáo dục được Nhà trường thực hiện đối với sinh viên bằng việc cung cấp thông tin tuyển sinh và nhập học; việc thực hiện thủ tục nhập học; mức học phí và khoản đóng góp; chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt...

Kết quả phân tích dữ liệu điều tra ở Biểu đồ 3.1 cho thấy: Trong lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục, sinh viên ở các khoa đều rất hài lòng với các nội dung như cung cấp thông tin về tuyển sinh, thủ tục nhập học thuận tiện, học phí, các khoản đóng góp phù hợp cũng

như các chính sách nhà nước hỗ trợ các đối tượng đặc biệt được thực hiện tốt. Kết quả khảo sát cho thấy điểm hài lòng từ 4,49 đến 4,56 và trung bình chung toàn trường là 4,54.

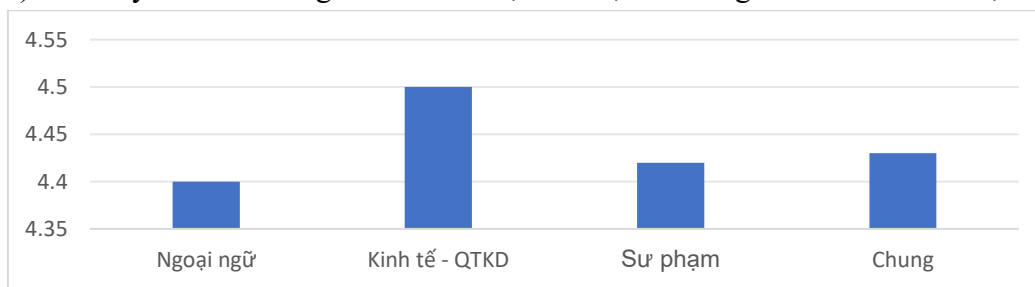


Biểu đồ 3.1. Điểm hài lòng lĩnh vực tiếp cận giáo dục

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

Cơ sở vật chất của Nhà trường gồm các phòng học, giảng đường, phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành; điều kiện phòng máy tính, mạng Internet; thư viện; khu ký túc xá... phục vụ cho hoạt động đào tạo.

Kết quả phân tích điểm hài lòng lĩnh vực Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học (Biểu đồ 3.2) cho thấy điểm hài lòng các khoa từ 4,4 đến 4,5 và trung bình các khoa là 4,43.



Biểu đồ 3.2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học

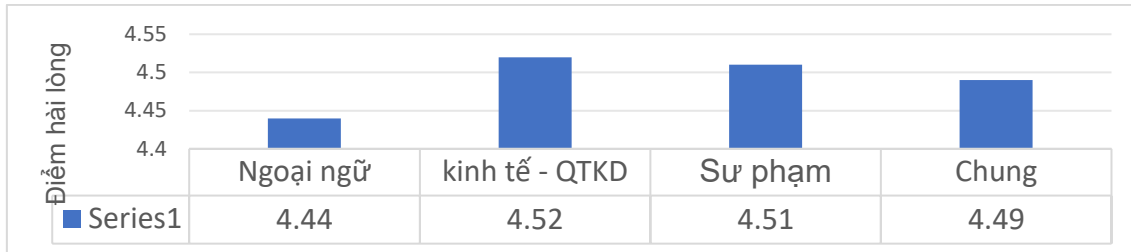
“Năm 2025, Nhà trường tiếp tục được hỗ trợ kinh phí từ UBND Tỉnh để đầu tư sửa chữa tại các giảng đường, các phương tiện hỗ trợ dạy học. Mặc dù vẫn còn một số điều kiện cơ sở vật chất như phòng thí nghiệm, thực hành vẫn còn hạn chế ở một số ngành nhưng về cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu dạy học.” [Trích PVS số 8, Nam, Cán bộ quản lý]

Nhà trường có dữ liệu theo dõi, đánh giá hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất và hạ tầng các phương tiện dạy và học, các phòng thí nghiệm, thiết bị đối với từng loại hình đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng. Nhà trường cũng tiến hành khảo sát đánh giá hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất trang thiết bị dạy học và sự hài lòng về cơ sở vật chất trang thiết bị dạy học đối với cán bộ giảng viên và sinh viên trong trường thông qua phiếu đánh giá nội bộ. Theo Báo cáo tự đánh giá để đăng ký kiểm định chất lượng giáo dục Trường Đại học Hà Tĩnh năm 2024, nhận định *“mức độ hài lòng đối với hoạt động phục vụ của trung tâm công nghệ thông tin có mức phản hồi ngày càng tốt hơn”* - điều này cũng tương đồng với đánh giá mức độ hài lòng cơ sở vật chất của khảo sát này.

c. Môi trường đào tạo

Xét về Môi trường đào tạo, sinh viên Khoa Ngoại ngữ đánh giá thấp nhất về chỉ tiêu này nhất với 4,44/5 điểm, trong khi đó sinh viên Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh đánh giá cao nhất về chỉ tiêu này với điểm trung bình là 4,52. Sinh viên Khoa Sư phạm cũng có

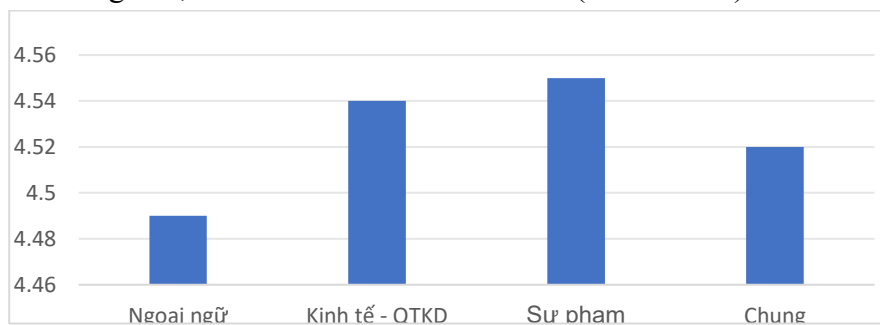
chỉ số hài lòng khá cao trong lĩnh vực môi trường đào tạo với 4,51 điểm. Điểm trung bình chung chỉ tiêu này tính cho toàn trường là 4,49 điểm (xem Biểu đồ 3.3).



Biểu đồ 3.3. Điểm hài lòng lĩnh vực môi trường đào tạo

d. Hoạt động đào tạo

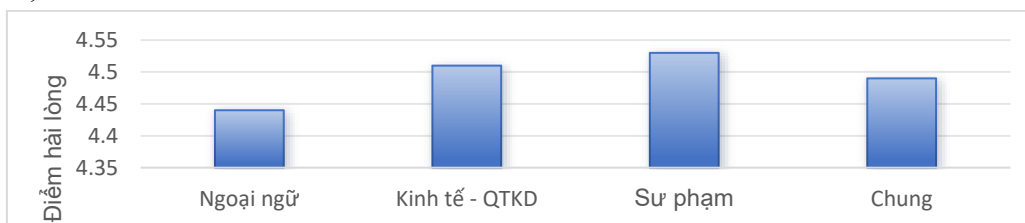
Kết quả phân tích điểm hài lòng lĩnh vực hoạt động đào tạo (Biểu đồ 3.4) cho thấy sự đánh giá cao của sinh viên Trường Đại học Hà Tĩnh về việc đảm bảo chất lượng và hiệu quả giảng dạy cũng như việc giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu cho sinh viên với điểm giao động từ 4,49 - 4,55. Xét về tổng thể, mức độ hài lòng chung của sinh viên toàn trường là 4,52 điểm là mức điểm khá cao (Biểu đồ 3.4).



Biểu đồ 3.4. Điểm hài lòng lĩnh vực hoạt động đào tạo

e. Kết quả đào tạo

Biểu đồ 3.5 cho thấy điểm hài lòng lĩnh vực kết quả đào tạo của ba khoa và của chung toàn trường. Mức độ hài lòng xét về tổng thể chung của sinh viên toàn trường về kết quả đào tạo là 4,49 điểm.



Biểu đồ 3.5. Điểm hài lòng lĩnh vực kết quả đào tạo

Theo Báo cáo tự đánh giá để đăng ký kiểm định chất lượng giáo dục Trường Đại học Hà Tĩnh năm 2024, Nhà trường có hệ thống thu thập thông tin phản hồi của các bên liên quan để thu thập thông tin về sự hài lòng đối với chất lượng của người học. Kết quả của các loại

khảo sát sau khi được Phòng Khảo thí - Đảm bảo chất lượng, Phòng Công tác chính trị - Học sinh, sinh viên xử lý bằng phần mềm chuyên dụng, lập báo cáo, thống kê đối sánh kết quả của các loại khảo sát gửi Ban Giám hiệu và tất cả các đơn vị để Nhà trường có thông tin tổng quan hơn về hiệu quả của công tác cải tiến. Vì vậy, kết quả hài lòng về kết quả đào tạo trở thành một trong các căn cứ để nâng cao chất lượng giáo dục của Nhà trường.

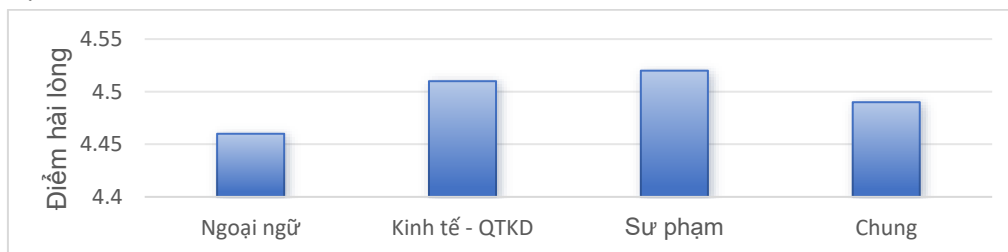
3.1.2 Điểm hài lòng chung của từng Khoa, Trường

Điểm hài lòng chung được tính dựa trên các giá trị tương ứng từ các khoa gồm Khoa Sư phạm, Khoa Ngoại ngữ và Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh với trọng số W_i là tỉ trọng sinh viên của các khoa đó so với tổng sinh viên của 3 khoa tham gia khảo sát được thể hiện trong Bảng 2.1.

Bảng 2.1. Điểm hài lòng chung có xét trọng số

Chỉ tiêu	Số sinh viên	Tỷ lệ %	Trọng số
Khoa Ngoại ngữ	220	39,3	39,3
Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh	126	22,5	22,5
Khoa Sư phạm	214	38,2	38,2
Tổng số	560	100	100

Điểm hài lòng chung được xác định ở Biểu đồ 3,6, theo đó Khoa Ngoại ngữ và Khoa Sư phạm là hai khoa có tỷ lệ sinh viên đông nhất trường với tỷ lệ lần lượt là 39,3% và 38,2%. Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh có tỷ lệ sinh viên ít hơn, chiếm 22,5% trong tổng số sinh viên được khảo sát.



Biểu đồ 3.6. Điểm hài lòng lĩnh vực kết quả đào tạo

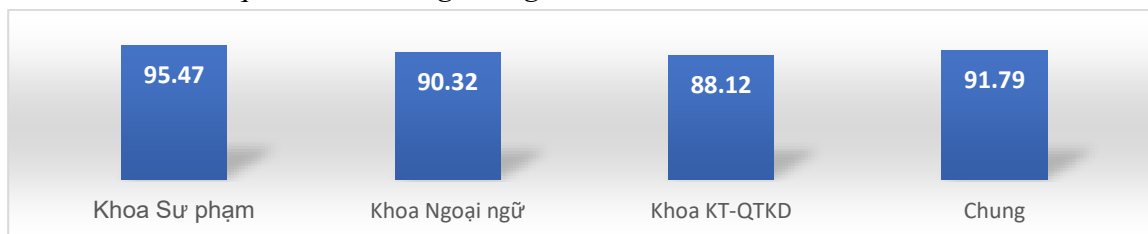
Điểm hài lòng chung tính theo trọng số của toàn trường là 4,49 điểm. Đây là con số thể hiện mức độ hài lòng cao của người học đối với các dịch vụ công của trường nói chung. Trong ba khoa có sinh viên tham gia khảo sát, sinh viên khoa Sư phạm có mức độ hài lòng chung cao nhất với 4,52/5 điểm. Tiếp theo đó là Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh với 4,51/5 điểm. Còn Khoa Ngoại ngữ có điểm trung bình hài lòng chung thấp nhất 4,46 điểm.

3.2. Tỷ lệ hài lòng

Tỷ lệ hài lòng đối tượng (TLHLĐT) được xác định bằng phần trăm số câu hỏi đạt điểm 4 (Hài lòng) hoặc 5 (Rất hài lòng) trong tổng số 27 câu hỏi mà mỗi sinh viên trả lời. Tỷ

lệ hài lòng chung (TLHLC) là trung bình cộng của TLHLĐT của tất cả sinh viên tham gia khảo sát. Chỉ số TLHLC được phân tích trên toàn bộ mẫu khảo sát.

3.2.1. Kết quả tỉ lệ hài lòng chung theo Khoa



Biểu đồ 3.7. Tỉ lệ hài lòng chung của sinh viên theo từng Khoa

Qua khảo sát, Khoa Sư phạm có TLHLC cao nhất với 95,47%, tiếp đến là Khoa Ngoại ngữ là 90,32% và Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh có TLHLC thấp nhất với 88,12%. TLHLC toàn trường là 91,79%. Sự chênh lệch này có thể được lý giải bởi các yếu tố như chất lượng đào tạo, cơ sở vật chất, chương trình học, và sự tương tác giữa giảng viên và sinh viên. Khoa Sư phạm có thể đáp ứng tốt hơn các nhu cầu và mong đợi của sinh viên, trong khi Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh có thể cần cải thiện một số khía cạnh để nâng cao sự hài lòng của sinh viên. Tuy nhiên, nhìn chung sinh viên có mức độ hài lòng khá cao với chất lượng đào tạo của trường (xem Biểu đồ 3.7).

Kết quả Phỏng vấn sâu cũng cho thấy:

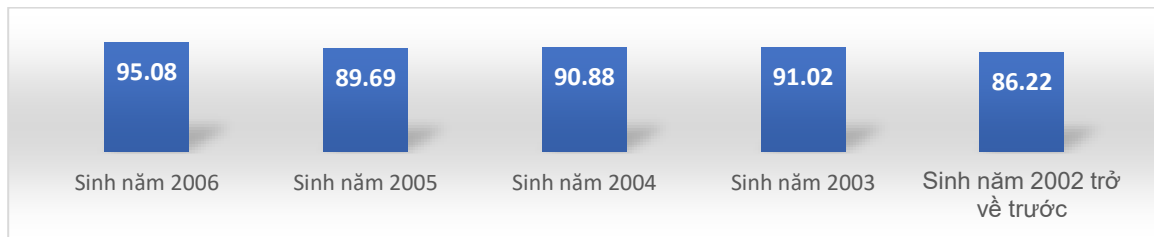
“Sinh viên ngành Giáo dục tiểu học được hưởng chế độ theo Nghị định 116 với các ưu đãi về miễn học phí và hỗ trợ sinh hoạt phí, tuy nhiên những ràng buộc sau khi ra trường cũng tạo nên áp lực không nhỏ đối với người học. Vì vậy, việc so sánh giữa thực trạng đào tạo trên giảng đường so với những kỳ vọng xã hội phần nào sẽ tác động đến việc đánh giá của sinh viên về dịch vụ đào tạo của Nhà trường.” [Trích PVS Số 2, Nữ, Giảng viên].

3.2.2. Tỷ lệ hài lòng chung theo giới tính

Qua kết quả phân tích theo giới tính cho thấy sinh viên nữ có TLHLC là 88,53%, thấp hơn một chút so với sinh viên nam (90,13%). Sự khác biệt này không lớn, nhưng có thể liên quan đến việc sinh viên nữ đánh giá cao hơn các khía cạnh như môi trường đào tạo và mối quan hệ giữa các sinh viên.

3.2.3. Tỷ lệ hài lòng chung theo độ tuổi

Phân tích theo độ tuổi cho thấy các nhóm tuổi có TLHLC như sau: ≤19 tuổi (sinh năm 2006) là 95,08%, 21-22 tuổi (sinh năm 2003) là 91,02%, 20-21 tuổi (sinh năm 2004) là 90,88%, 19-20 tuổi (sinh năm 2005) là 89,69%, và trên 22 tuổi (sinh năm 2002 trở về trước) là 86,22%. Nhóm ≤19 tuổi (chủ yếu là sinh viên năm 1) có TLHLC cao nhất, phản ánh sự hài lòng với các dịch vụ giáo dục cơ bản. Nhóm ≥22 tuổi (chủ yếu là sinh viên 4 đi học muộn hơn, hoặc học văn bằng 2) có TLHLC thấp nhất, có thể do nhu cầu cao hơn về cơ sở vật chất và hỗ trợ nghề nghiệp (xem Biểu đồ 3.12).



Biểu đồ 3.12. Tỉ lệ hài lòng chung của sinh viên theo độ tuổi

4. Đánh giá chung

Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng của 519 sinh viên thuộc ba Khoa Ngoại ngữ, Sư phạm và Kinh tế - Quản trị kinh doanh đối với dịch vụ giáo dục tại Trường Đại học Hà Tĩnh cho thấy chỉ số hài lòng chung (TLHLC) đạt 91,79%. Đây là một kết quả tích cực, khẳng định chất lượng dịch vụ giáo dục của nhà trường đáp ứng tốt kỳ vọng của sinh viên, phù hợp với các tiêu chuẩn quốc gia về giáo dục đại học.

Chỉ số TLHLC đạt 91,79% phản ánh chất lượng dịch vụ giáo dục tốt, với các điểm mạnh nổi bật như sau:

Hoạt động đào tạo (4,56): Phương pháp giảng dạy sáng tạo, đánh giá công bằng, và chất lượng đào tạo hiệu quả, đặc biệt tại Khoa Sư phạm.

Tiếp cận dịch vụ giáo dục (4,55): Thủ tục nhập học thuận tiện và chính sách hỗ trợ đối tượng đặc biệt (học sinh khuyết tật, dân tộc thiểu số) được đánh giá cao, đặc biệt tại khoa Ngoại ngữ.

Môi trường đào tạo (4,49): Môi quan hệ thân thiện, an ninh tốt và sự hỗ trợ từ cán bộ, giảng viên tạo môi trường học tập tích cực.

Tuy nhiên, bên cạnh các điểm mạnh thì còn có các điểm yếu cần khắc phục, cụ thể:

Cơ sở vật chất (4,43): Phòng học, giảng đường và ký túc xá tại Khoa Ngoại ngữ và Kinh tế - Quản trị kinh doanh nhận điểm thấp nhất, do hạn chế về diện tích, ánh sáng, vệ sinh và tiện nghi (Wi-Fi, điều hòa).

Học phí (4,42 tại Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh): Mức học phí chưa phù hợp với khả năng chi trả của một số sinh viên, cần rà soát và điều chỉnh.

Hoạt động hướng nghiệp (~4,55, tại Khoa Sư phạm): Các chương trình kết nối với nhà tuyển dụng, hội thảo nghề nghiệp, và thông tin việc làm chưa đa dạng, ảnh hưởng đến định hướng nghề nghiệp của sinh viên.

Biểu đồ 3.7 minh họa sự khác biệt giữa các khoa về TLHLC với Khoa Sư phạm đạt tỉ lệ cao nhất (95,47%), tiếp theo Khoa Ngoại ngữ (90,32%) và Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh (88,12%). Nhìn chung, mức độ hài lòng cao (91,31% câu trả lời ở mức 4 hoặc 5 điểm) nhưng vẫn còn 8,69% câu trả lời dưới mức hài lòng, chủ yếu liên quan đến cơ sở vật chất, học phí.

5. Kết luận và kiến nghị

Dựa trên phân tích kết quả khảo sát, các kiến nghị cụ thể để nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục tại Trường Đại học Hà Tĩnh thời gian tới, cụ thể:

a. Cải thiện cơ sở vật chất

Nâng cấp phòng học và ký túc xá: Đầu tư cải tạo phòng học tại giảng đường, đảm bảo đủ ánh sáng, âm thanh và diện tích. Nâng cấp ký túc xá với Wi-Fi ổn định, hệ thống điện nước an toàn, vệ sinh tốt hơn, đáp ứng nhu cầu của sinh viên.

Phát triển hạ tầng công nghệ: Trang bị thêm máy tính, nâng cấp tốc độ Internet và xây dựng thư viện số với tài liệu học tập đa dạng để hỗ trợ chuyển đổi số trong giáo dục.

b. Điều chỉnh chính sách học phí và hỗ trợ tài chính

Tối ưu hóa học phí: Rà soát mức học phí và xem xét giảm hoặc cung cấp các gói hỗ trợ tài chính (học bổng, trả góp) để phù hợp với khả năng chi trả của sinh viên.

Mở rộng chính sách hỗ trợ: Tăng cường học bổng và hỗ trợ cho sinh viên diện chính sách (dân tộc thiểu số, hộ nghèo), đảm bảo công bằng trong tiếp cận giáo dục, dựa trên các điểm mạnh hiện tại của Nhà trường.

c. Tăng cường hoạt động hướng nghiệp

Tổ chức hội thảo và ngày hội việc làm: Tăng cường các chương trình kết nối với doanh nghiệp, đặc biệt tại Khoa Ngoại ngữ và Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh, để cung cấp thông tin về thị trường lao động và cơ hội nghề nghiệp.

Xây dựng cổng thông tin nghề nghiệp: Phát triển nền tảng trực tuyến cung cấp dữ liệu về xu hướng việc làm, kỹ năng cần thiết và cơ hội thực tập, giúp sinh viên định hướng nghề nghiệp hiệu quả.

Khuyến khích câu lạc bộ chuyên ngành: Hỗ trợ thành lập, vận hành các câu lạc bộ để phát triển kỹ năng mềm và thực hành, đặc biệt trong các lĩnh vực ngoại ngữ, lĩnh vực quản trị kinh doanh.

d. Nâng cao chất lượng đào tạo

Đổi mới phương pháp giảng dạy: Áp dụng các phương pháp tương tác (mô phỏng, học trực tuyến, dự án nhóm) để tăng tính thực tiễn, đặc biệt tại Khoa Ngoại ngữ và Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh.

Cập nhật chương trình đào tạo: Rà soát và điều chỉnh nội dung đào tạo theo nhu cầu thị trường, tập trung vào kỹ năng công nghệ, ngoại ngữ và quản trị kinh doanh.

Đa dạng hóa đánh giá: Bổ sung các hình thức đánh giá thực hành và dự án nhóm để phát triển kỹ năng toàn diện, duy trì tính công bằng đã được đánh giá cao.

e. Tăng cường phản hồi và hỗ trợ sinh viên

Thiết lập kênh phản hồi hiệu quả: Khai thác có hiệu quả hệ thống khảo sát trực tuyến, hộp thư góp ý, các buổi đối thoại định kỳ để thu thập ý kiến góp ý về cơ sở vật chất, học phí và công tác đào tạo.

Cải thiện tư vấn học tập và nghề nghiệp: Tăng cường dịch vụ tư vấn tâm lý, học tập và định hướng nghề nghiệp, đặc biệt tại Khoa Ngoại ngữ và Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh để nâng cao điểm đánh giá của môi trường đào tạo.

Chỉ số hài lòng chung của sinh viên Trường Đại học Hà Tĩnh đạt 91,79% khẳng định chất lượng dịch vụ giáo dục với các điểm mạnh nổi bật trong hoạt động đào tạo, tiếp cận dịch vụ giáo dục và môi trường đào tạo. Tuy nhiên, các hạn chế về cơ sở vật chất, học phí và hoạt động hướng nghiệp, đặc biệt tại Khoa Ngoại ngữ và Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh cần được ưu tiên khắc phục. Các kiến nghị trên, từ nâng cấp hạ tầng, điều chỉnh học phí, đến tăng cường hướng nghiệp và đổi mới đào tạo, nếu được triển khai đồng bộ, sẽ giúp Nhà trường nâng cao sự hài lòng của sinh viên, đáp ứng tốt hơn yêu cầu của xã hội và củng cố vị thế trong hệ thống giáo dục đại học Việt Nam.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Bộ Giáo dục và Đào tạo, *Quyết định số 2034/QĐ-BGDĐT ngày 13/7/2023 phê duyệt Đề án “Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2023-2030”*.

Trường Đại học Hà Tĩnh, *Báo cáo tự đánh giá để đăng ký kiểm định chất lượng giáo dục Trường Đại học Hà Tĩnh, 2024*.

Trường Đại học Hà Tĩnh, *Báo cáo tổng kết năm học 2024-2025*, Số 82, ngày 30/6/2025.

Trường Đại học Hà Tĩnh, *Thông báo kết quả lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên, học kỳ I, năm học 2024-2025*, Số:109/TB-TĐHHT ngày 16/12/2024.

Trường Đại học Hà Tĩnh, *Thông báo kết quả lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên, học kỳ II, năm học 2024-2025*, Số:42/TB-TĐHHT ngày 23/5/2025.