

Số: 143/BC-ĐHHL

Ninh Bình, ngày 12 tháng 6 năm 2026

## BÁO CÁO

### Khảo sát đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026

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”; Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ trưởng Bộ giáo dục và Đào tạo phê duyệt Bộ công cụ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công; Công văn số 2637/BGDĐT-VP, ngày 15/5/2026 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công; Kế hoạch số 118/KH-ĐHHL, ngày 21/5/2026 của Trường Đại học Hoa Lư về việc khảo sát đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026.

Trường Đại học Hoa Lư báo cáo kết quả Khảo sát đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026, cụ thể như sau:

### **I. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG**

#### **1.1. Mục tiêu**

Đo lường mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công nhằm đánh giá một cách khoa học, minh bạch và khách quan chất lượng dịch vụ của cơ sở giáo dục công. Kết quả khảo sát là cơ sở để Nhà trường xác định nhu cầu, mong muốn, nguyện vọng của người học để có giải pháp cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người học và đảm bảo sự hài lòng của người học, thực hiện tốt hơn quá trình đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo.

#### **1.2. Nội dung**

Theo bộ câu hỏi khảo sát và hướng dẫn triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công được ban hành tại Quyết định số 3871/QĐ-BGDĐT ngày 05/12/2024 của Bộ trưởng Bộ giáo dục và Đào tạo phê duyệt Bộ công cụ điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công và Công văn số 2637/BGDĐT-VP ngày 15/5/2026 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn khảo sát, xác định chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, cụ thể: Sử dụng phiếu P6 dành cho sinh viên cao đẳng, đại học và học viện.

Cấu trúc của phiếu hỏi gồm 2 phần:

*Phần I: Thông tin chung về người trả lời, gồm: Giới tính, Năm sinh, Dân tộc, Học vấn, Lớp/năm đang học và Trường, khoa đang theo học.*

*Phần II: Đánh giá sự hài lòng đối với dịch vụ giáo dục công gồm 7 nội dung:*

- 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 nhiều câu hỏi (từ 3 đến 7 câu) nhằm xác định mức độ hài lòng của sinh viên đối với 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 là thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục công.

### **1.3. Mẫu khảo sát**

*Bước 1:* Nhà trường chọn sinh viên hệ chính quy tại 05 khoa trực thuộc Trường Đại học Hoa Lư: Khoa sư phạm Tiểu học – Mầm non; Khoa Kinh tế; Khoa Văn hóa – Du lịch, khoa Sư phạm Trung học và khoa Ngoại ngữ - Công nghệ thông tin để tiến hành khảo sát.

*Bước 2:* Xác định số lượng sinh viên khảo sát. Chọn mẫu khảo sát được thực hiện ngẫu nhiên trên phần mềm đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công. Tổng số sinh viên được chọn tham gia khảo sát là 818.

*Bước 3:* Trích xuất danh sách sinh viên khảo sát từ phần mềm khảo sát và sinh viên có tên trong danh sách tiến hành tham gia khảo sát tại địa chỉ <http://sioas.moet.gov.vn>

### **1.4. Phương pháp thực hiện**

Nhà trường thành lập Hội đồng khảo sát và các Tổ giúp việc (Tổ thu thập dữ liệu, Tổ phân tích dữ liệu và viết báo cáo) của Hội đồng theo quy định.

Hội đồng khảo sát tổ chức họp toàn thể các thành viên để phân công nhiệm vụ các tổ giúp việc; quán triệt về mục đích, yêu cầu, phương pháp tiến hành khảo sát. Các tổ giúp việc tham dự buổi tập huấn hướng dẫn sử dụng phần mềm đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

Các sinh viên được chọn khảo sát tiến hành thực hiện khảo sát đầy đủ và đúng thời gian theo quy định.

### 1.5. Tổ chức triển khai

Tổ chức triển khai thực hiện theo Kế hoạch 118/KH-ĐHHL, ngày 21/5/2026 của Trường Đại học Hoa Lư về khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2026; các thành viên Tổ giúp việc thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ được giao của Chủ tịch Hội đồng khảo sát.

Tổ thu thập dữ liệu cử cán bộ triển khai khảo sát theo đúng số lượng mẫu đã quy định. Sau đó tổ phân tích dữ liệu tiến hành trích xuất kết quả khảo sát trên phần mềm và viết báo cáo.

## II. 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

| Giới tính |       |          |       | Dân tộc  |        |          |       |
|-----------|-------|----------|-------|----------|--------|----------|-------|
| Nữ        |       | Nam      |       | Kinh     |        | Khác     |       |
| Số lượng  | Tỷ lệ | Số lượng | Tỷ lệ | Số lượng | Tỷ lệ  | Số lượng | Tỷ lệ |
| 630       | 77%   | 188      | 23%   | 717      | 87.6 % | 101      | 12.4% |

| Sinh viên năm thứ |       |          |       |          |       |          |       |
|-------------------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| 1                 |       | 2        |       | 3        |       | 4        |       |
| Số lượng          | Tỷ lệ | Số lượng | Tỷ lệ | Số lượng | Tỷ lệ | Số lượng | Tỷ lệ |
| 333               | 40.8% | 196      | 23.9% | 185      | 22.6% | 104      | 12.7% |

| stt         | Khoa                            | Số lượng khảo sát | Tỷ lệ  | Ghi chú |
|-------------|---------------------------------|-------------------|--------|---------|
| 1           | Sư phạm Tiểu học – Mầm non      | 283               | 34.6 % |         |
| 2           | Sư phạm Trung học               | 104               | 12.7%  |         |
| 3           | Ngoại ngữ - Công nghệ thông tin | 69                | 8.4%   |         |
| 4           | Văn hóa – Du lịch               | 171               | 20.9%  |         |
| 5           | Kinh tế                         | 191               | 23.4%  |         |
| <b>Tổng</b> |                                 | <b>818</b>        |        |         |

## 2.2 Kết quả khảo sát

Để đo lường thực trạng mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục tại trường Đại học Hoa Lư, nhóm khảo sát đã triển khai công tác khảo sát và thống kê, phân tích sự hài lòng của người học những lĩnh vực/khía cạnh cụ thể sau:

- + Tiếp cận dịch vụ giáo dục.
- + Cơ sở vật chất
- + Môi trường đào tạo.
- + Hoạt động đào tạo.
- + Kết quả đào tạo.

Nghiên cứu này chỉ tập trung đo lường và phân tích mức độ hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục theo đơn vị đào tạo tại trường Đại học Hoa Lư.

### 2.2.1. Tỷ lệ hài lòng chung

| Mức điểm | Mức độ hài lòng    | Tỷ lệ% |
|----------|--------------------|--------|
| 1        | Rất không hài lòng | 1.5%   |
| 2        | Không hài lòng     | 2.8%   |
| 3        | Bình thường        | 0.1%   |
| 4        | Hài lòng           | 21.6%  |
| 5        | Rất hài lòng       | 74.0%  |

### 2.2.2. Tiếp cận dịch vụ giáo dục

Bảng 2.2.1 dưới đây thể hiện mức độ hài lòng các tiêu chí thuộc lĩnh vực “Tiếp cận dịch vụ giáo dục”. Trong đó có 6 tiêu chí được đánh giá rất hài lòng (điểm TBC > 4,6). Tỷ lệ người học đánh giá lĩnh vực này hài lòng và rất hài lòng đạt 94.61%; Tổng điểm trung bình đạt 4.59 điểm tương đương chỉ số hài lòng đạt 89.79% xếp loại hài lòng.

*Bảng 2.2.1: Mức độ hài lòng lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục năm 2026*

| STT | Các tiêu chí đánh giá       | Điểm TBC | Tỷ lệ hài lòng cao (%) |
|-----|-----------------------------|----------|------------------------|
| 1   | Thủ tục nhập học thuận tiện | 4.64     | 94.6%                  |

|                                           |                                                                                                                                                 |            |              |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| 2                                         | Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp                                                                                         | 4.65       | 94.6%        |
| 3                                         | Cung cấp các thông tin về tuyển sinh và nhập học... đầy đủ, rõ ràng, tin cậy, kịp thời                                                          | 4.67       | 95.1%        |
| 4                                         | Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp                                                                                                    | 4.67       | 96.0%        |
| 5                                         | Học phí của trường phù hợp                                                                                                                      | 4.68       | 95.7%        |
| 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 | 4.68       | 95.6%        |
| <b>Lĩnh vực tiếp cận dịch vụ giáo dục</b> |                                                                                                                                                 | <b>4.7</b> | <b>95.7%</b> |

Theo đó tỉ lệ người học các tiêu chí như “Học phí phù hợp” và “Chính sách hỗ trợ” có điểm số nổi bật nhất, trong khi “Thủ tục nhập học thuận tiện” và “Các khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp” có điểm thấp hơn, gợi ý nên được cải thiện trong tương lai.

### 2.2.3. Cơ sở vật chất

Bảng 2.2.2 cho thấy về lĩnh vực cơ sở vật chất có các chỉ số trung bình chung là 4,4 và có tỉ lệ hài lòng 87.8%. Điều này cho thấy mức độ hài lòng chung là tốt đối với cơ sở vật chất của nhà trường.

*Bảng 2.2.2: Mức độ hài lòng lĩnh vực CSVC – trang thiết bị dạy học năm 2026*

| STT | Các tiêu chí đánh giá                                                                                          | Điểm TBC | Tỉ lệ hài lòng cao(%) |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|
| 7   | Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...                           | 4.39     | 85.9%                 |
| 8   | Phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...               | 4.40     | 86.1%                 |
| 9   | Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng | 4.43     | 87.2%                 |

|                                |                                                                                                                        |            |              |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| 10                             | Điều kiện (máy tính, mạng Internet,...) đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong nhà trường | 4.47       | 88.4%        |
| 11                             | Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng; thời gian phục vụ hợp lý                                   | 4.53       | 91.1%        |
| <b>Lĩnh vực Cơ sở vật chất</b> |                                                                                                                        | <b>4.4</b> | <b>87.8%</b> |

Theo đó biểu đồ trên cho thấy, thư viện có chỉ số hài lòng và tỉ lệ hài lòng cao nhất (91.1%). Ký túc xá có điểm trung bình và tỉ lệ hài lòng thấp nhất trong số các tiêu chí (4,39) và (85,9%). Đây là điểm cần cải thiện trong thời gian tới để nâng cao sự hài lòng của những sinh viên về khu nội trú và các dịch vụ đi kèm.

#### 2.2.4.Lĩnh vực môi trường đào tạo

Lĩnh vực môi trường đào tạo với các chỉ số điểm trung bình chung là 4.6 tương ứng là và tỉ lệ hài lòng cao là 93.4% . Điều này là một điểm sáng nổi bật. Việc tỷ lệ hài lòng cao luôn vượt trên 91% cho thấy không chỉ sinh viên cảm thấy hài lòng với môi trường đào tạo. Điều này phản ánh sự quan tâm của Nhà trường trong việc đáp ứng và đạt kỳ vọng của sinh viên, tạo ra một trải nghiệm trong môi trường đào tạo tích cực, hiệu quả.

*Bảng 2.2.3: Mức độ hài lòng lĩnh vực môi trường đào tạo năm 2026*

| STT | Các tiêu chí đánh giá                                                                                      | Điểm TBC | Tỉ lệ hài lòng cao (%) |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|
| 12  | Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường | 4.56     | 92.2%                  |
| 13  | Hoạt động tư vấn hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo hiệu quả                                         | 4.60     | 93.6%                  |
| 14  | Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết                                               | 4.60     | 93.2%                  |
| 15  | Môi trường tự nhiên đầy đủ cây xanh bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng                                        | 4.60     | 93.8%                  |

|                                    |                                                                                     |            |              |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| 16                                 | Khu vực trong và xung quanh trường đảm bảo an ninh, an toàn, lành mạnh              | 4.60       | 93.3%        |
| 17                                 | Cán bộ nhân viên, giảng viên quan tâm, thân thiện, nhiệt tình, tư vấn cho sinh viên | 4.63       | 94.4%        |
| <b>Lĩnh vực Môi trường đào tạo</b> |                                                                                     | <b>4.6</b> | <b>93.4%</b> |

Các chỉ số trong bảng này cho thấy môi trường đào tạo của trường học/tổ chức được đánh giá rất tốt và tạo được sự hài lòng cao từ phía sinh viên. Sự hỗ trợ và quan tâm từ cán bộ/giảng viên/nhân viên là điểm mạnh nổi bật nhất, thể hiện qua điểm TBC cao nhất (4.63), và tỷ lệ hài lòng cao nhất (94.4%). Hoạt động tư vấn và môi trường tự nhiên cũng nhận được đánh giá rất tích cực, đặc biệt là tỷ lệ hài lòng cao đạt 93.8% cho môi trường tự nhiên. Ngay cả tiêu chí có chỉ số thấp nhất ("Mối quan hệ giữa các sinh viên") vẫn ở mức rất đáng ngưỡng mộ, cho thấy tổng thể các yếu tố môi trường đào tạo đều đang hoạt động rất hiệu quả.

#### 2.2.5. Lĩnh vực hoạt động đào tạo

Kết quả khảo sát về hoạt động giáo dục năm 2026 cho thấy người học đánh giá 4.6 điểm TB và tỉ lệ hài lòng là 93.3%.

*Bảng 2.2.4: Mức độ hài lòng lĩnh vực hoạt động đào tạo năm 2026*

| STT                               | Các tiêu chí đánh giá                                                                                                 | Điểm TBC   | Tỉ lệ hài lòng cao (%) |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------|
| 18                                | Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, công bằng, khách quan.                         | 4.60       | 92.7%                  |
| 19                                | Việc đào tạo bảo đảm chất lượng và hiệu quả.                                                                          | 4.61       | 93.4%                  |
| 20                                | Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực hành,... cho sinh viên. | 4.62       | 93.6%                  |
| 21                                | Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin và cơ hội việc làm, giao lưu với nhà tuyển dụng,...)       | 4.62       | 93.4%                  |
| <b>Lĩnh vực Hoạt động đào tạo</b> |                                                                                                                       | <b>4.6</b> | <b>93.3</b>            |

Lĩnh vực hoạt động đào tạo nhìn chung nhận được đánh giá rất tích cực từ người học vào năm 2026. Các tiêu chí liên quan đến chất lượng đào tạo, phương pháp giảng dạy của giảng viên và phương pháp đánh giá đều đạt điểm rất cao. Hoạt động hướng nghiệp cũng được đánh giá tốt. Điểm đặc biệt nổi bật là tỷ lệ hài lòng cao của toàn lĩnh vực đạt mức rất cao (93.3%), cho thấy sự việc đáp ứng tốt các kỳ vọng của người học.

#### 2.2.6. Lĩnh vực kết quả giáo dục

Mức độ hài lòng chung của lĩnh vực Kết quả giáo dục đạt trung bình 4.48 điểm tương ứng là 86.91% chỉ số hài lòng và 92.87% tỉ lệ hài lòng cao, cho thấy nhìn chung người học đánh giá tích cực với các tiêu chí trong lĩnh vực kết quả học tập.

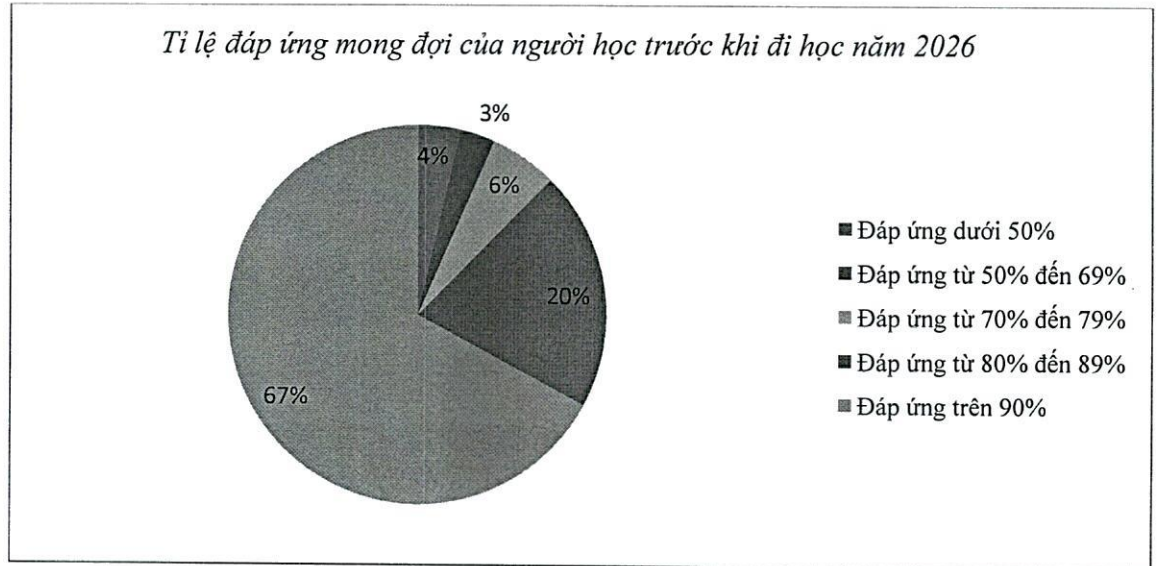
*Bảng 2.2.5: Mức độ hài lòng lĩnh vực Kết quả giáo dục năm 2026*

| STT                              | Các tiêu chí đánh giá                                                    | Điểm TBC   | Tỉ lệ hài lòng cao (%) |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------|
| 22                               | Anh/Chị nắm vững kiến thức chuyên môn nghề nghiệp                        | 4.58       | 92.9%                  |
| 23                               | Anh/Chị có năng lực thực hành nghề nghiệp                                | 4.58       | 92.7%                  |
| 24                               | Anh/Chị có khả năng nắm bắt tiến bộ khoa học và công nghệ                | 4.58       | 92.9%                  |
| 25                               | Anh/Chị có tinh thần lập nghiệp                                          | 4.59       | 93.5%                  |
| 26                               | Anh/Chị có khả năng tự học, sáng tạo, thích nghi với môi trường làm việc | 4.60       | 93.8%                  |
| 27                               | Anh/Chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân   | 4.66       | 94.7%                  |
| <b>Lĩnh vực Kết quả giáo dục</b> |                                                                          | <b>4.6</b> | <b>93.4%</b>           |

Biểu đồ trên cho thấy, điểm trung bình chung 4.6, tỷ lệ người đánh giá mức hài lòng chung là 93.4%. Trong đó, tiêu chí 27 (phẩm chất đạo đức, sức khỏe...) đạt điểm cao nhất trên cả hai chỉ số, thể hiện rõ sự đánh giá rất tích cực từ người học.

### 2.2.7. Tỷ lệ đáp ứng sự mong đợi của người học trước khi đi học

Biểu đồ 1: Tỷ lệ đáp ứng mong đợi của người học trước khi đi học năm 2026



Kết quả được thể hiện thông qua biểu đồ 1. Theo đó, người học nhận thấy dịch vụ giáo dục của trường “Đáp ứng rất tốt kỳ vọng” của mình (Đáp ứng trên 90%), với tỷ lệ rất cao 67%, người học cảm thấy dịch vụ giáo dục đã “Đáp ứng tốt kỳ vọng” (Từ 80%-89%) đạt 20% và 4% người học trả lời cảm thấy dịch vụ giáo dục của nhà trường “Chưa đáp ứng kỳ vọng” (Dưới 50%).

### 2.2.8. Thống kê so sánh các tiêu chí

| Xếp hạng | Tiêu chí xếp hạng tốt nhất                                                                                                                      |      | Tiêu chí xếp hạng thấp nhất                                                                                    |      |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|          | Nội dung                                                                                                                                        | ĐTB  | Nội dung                                                                                                       | ĐTB  |
| 1        | Học phí của trường phù hợp                                                                                                                      | 4.68 | Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...                           | 4.39 |
| 2        | 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 | 4.68 | Phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về diện tích, độ kiên cố, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...               | 4.40 |
| 3        | Cung cấp các thông tin về tuyển sinh và nhập học... đầy đủ, rõ ràng, tin cậy, kịp thời                                                          | 4.67 | Phòng thí nghiệm, phòng/xưởng thực hành đáp ứng yêu cầu về quy mô, chuyên ngành đào tạo, diện tích chuyên dùng | 4.43 |

|   |                                                                        |      |                                                                                                                        |      |
|---|------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4 | Trường có các phương thức tuyển sinh phù hợp                           | 4.67 | Điều kiện (máy tính, mạng Internet,...) đáp ứng yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong nhà trường | 4.47 |
| 5 | Anh/Chị có phẩm chất đạo đức, sức khỏe tốt, có ý thức phục vụ nhân dân | 4.66 | Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị chuyên dùng; thời gian phục vụ hợp lý                                   | 4.53 |

### III. ĐÁNH GIÁ VÀ KIẾN NGHỊ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

#### 3.1.Đánh giá

Công tác khảo sát được tiến hành đúng quy định, đảm bảo yêu cầu so với kế hoạch, việc tổ chức được thực hiện công khai, khách quan, khoa học và đúng quy định. Kết quả tổng hợp ý kiến phản hồi từ người học cho thấy đa số đánh giá tích cực đối với chất lượng dịch vụ đào tạo của Nhà trường. Nhiều ý kiến ghi nhận sự hài lòng về môi trường học tập thân thiện, an toàn, cũng như hoạt động giảng dạy được tổ chức hợp lý, kết hợp hiệu quả giữa lý thuyết và thực hành. Chương trình đào tạo đã góp phần trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết, đáp ứng cơ bản yêu cầu học tập và phát triển nghề nghiệp. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số ý kiến cho rằng chất lượng đào tạo chưa thực sự đồng đều hoặc chưa tạo được sự nổi bật rõ rệt. Một số đề xuất cũng được đưa ra, tập trung vào việc tăng cường tính thực hành, gắn kết chặt chẽ hơn với thực tiễn, đổi mới phương pháp giảng dạy và nâng cấp cơ sở vật chất.

Việc khảo sát đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công tác động tích cực đến sự thay đổi tác phong, nhận thức làm việc, nâng cao ý thức trách nhiệm của đội ngũ giảng viên và nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường. Thông qua khảo sát phát hiện được những tồn tại, hạn chế trong việc phục vụ, cung ứng dịch vụ giáo dục công cho người học của đội ngũ viên chức và người lao động trong Nhà trường; kịp thời nắm bắt được các nhận xét đánh giá, đề xuất cải tiến chất lượng để đáp ứng tốt hơn nữa yêu cầu và nguyện vọng của sinh viên

#### 3.2. Đề xuất, kiến nghị

Trước hết, cần tiếp tục đổi mới nội dung và phương pháp giảng dạy theo hướng tăng cường tính thực hành, gắn lý thuyết với thực tiễn nghề nghiệp, đồng thời khuyến khích áp dụng các phương pháp dạy học tích cực nhằm nâng cao sự chủ động và hứng thú của người học. Bên cạnh đó, việc nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên là yếu tố then chốt, thông qua các hoạt động bồi dưỡng chuyên môn, kỹ năng sư phạm và cập nhật kiến thức mới.

Cần chú trọng đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập theo hướng hiện đại, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học. Công tác hỗ trợ người học cũng cần được cải thiện, bao gồm việc cung cấp thông tin kịp thời, tư vấn học tập hiệu quả và giải quyết nhanh chóng các phản hồi, kiến nghị. Đồng thời, cần thiết lập cơ chế tiếp nhận và xử lý ý kiến phản hồi một cách thường xuyên, liên tục nhằm kịp thời điều chỉnh và nâng cao chất lượng đào tạo.

Cuối cùng, việc xây dựng môi trường học tập thân thiện, tích cực trong các hoạt động học thuật và ngoại khóa cũng góp phần quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm và mức độ hài lòng chung. Thông qua việc triển khai các giải pháp trên một cách đồng bộ và hiệu quả, cơ sở đào tạo có thể không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của người học trong bối cảnh giáo dục hiện nay.

Trên đây là báo cáo khảo sát đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ công năm 2026 tại Trường Đại học Hoa Lư. *glen*

Trân trọng báo cáo.

**Nơi nhận:**

- Bộ GD&ĐT;
- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, CT&CTHSSV.

**KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**




---

**Phạm Quang Huân**