

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI VỀ CÁC TIÊU CHÍ CHẤT LƯỢNG ĐẠI HỌC BỀN VỮNG

BÙI VŨ ANH
TRẦN THỊ HOÀI
NGÔ TIẾN NHẬT
LÊ THỊ THANH THU
NGUYỄN THÁI BÁ
NGUYỄN THỊ HẰNG

Viện Đào tạo số và Khảo thí, Đại học Quốc gia Hà Nội

Nhận bài ngày 02/5/2026. Sửa chữa xong 10/6/2026. Duyệt đăng 22/6/2026.

Abstract

This study, conducted using a survey method, assessed the satisfaction of Hanoi National University students with sustainable university quality criteria. Specifically, to measure sustainable development quality, the study evaluated satisfaction with the educational program among 190,095 students; and satisfaction with the university's infrastructure quality, including surveys of 11,921 students regarding support activities; 4,641 students who used the dormitory; and 8,572 students who used the medical services of Hanoi National University Hospital. Key findings include: students were satisfied with the sustainable development-oriented educational program and the sustainable quality of the university's infrastructure. Student feedback on dormitory services showed the lowest satisfaction level among the support activities.

Keywords: Quality assessment, student satisfaction, sustainable development, sustainable university criteria, sustainable university development.

1. Đặt vấn đề

Đánh giá sự hài lòng của các bên liên quan về những trải nghiệm giáo dục, dịch vụ, cơ sở vật chất tại trường đại học là một trong những tiêu chí quan trọng của đại học bền vững (Vagnoni và Cavicchi, 2015). Theo nguyên tắc tham gia vào giáo dục vì phát triển bền vững, sinh viên (SV) không chỉ được coi là người tiếp nhận mà còn là người đóng góp vào sự thành công của các nỗ lực giáo dục vì sự phát triển bền vững (Warwick, 2016). Sự hài lòng của SV được định nghĩa là một thái độ ngắn hạn phát sinh từ việc đánh giá trải nghiệm giáo dục của họ trong khuôn viên trường trong suốt cuộc sống và học tập của họ (Elliott & Healy, 2001a). Việc hiểu được đánh giá của SV về các hoạt động bền vững của trường đại học đặc biệt quan trọng vì nó có thể cung cấp cho những người ra quyết định bức tranh tổng thể về hiệu quả hoạt động của trường đại học theo quan điểm của một trong những nhóm đối tượng quan tâm chính. Bên cạnh đó, nó sẽ cho phép SV tham gia nhiều hơn vào các sáng kiến bền vững trong khuôn viên trường.

Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQG Hà Nội) trong nhiều năm qua đã lấy phát triển bền vững làm giá trị cốt lõi và tầm nhìn định hướng cho sự phát triển tương lai. Thực tế đã chứng minh giá trị cốt lõi này đã được hiện thực hóa thông qua kết quả xếp hạng đại học về phát triển bền vững và ĐHQG Hà Nội đã đạt được thứ hạng cao về phát triển bền vững. Cụ thể: xếp thứ 325 trong Bảng xếp hạng QS World University Rankings: Sustainability 2025. Trong kỳ xếp hạng QS WUR Sustainability 2026, ĐHQG Hà Nội xếp thứ hạng 374, gia tăng 27 bậc ở tiêu chí Chia sẻ tri thức và 103 bậc ở tiêu chí Khả năng tuyển dụng và cơ hội việc làm. ĐHQG Hà Nội đã không ngừng đóng góp vào mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc về giáo dục (SDG4 - giáo dục chất lượng, công bằng, toàn diện cho mọi người) thông qua nâng cao chất lượng giáo dục song song với chất lượng các dịch vụ theo tiêu chí phát triển bền vững.

Email: hoaitt@vnu.edu.vn

Trên cơ sở làm rõ các khái niệm: “Đại học bền vững”; “Sự hài lòng của SV”, chúng tôi đã xây dựng thang đánh giá sự hài lòng của SV về các yếu tố của đại học bền vững gồm 8 tiêu chuẩn, 51 tiêu chí. Trong phạm vi nghiên cứu này, chúng tôi không đề cập đến yếu tố sự hài lòng với các yếu tố thuộc về môi trường tự nhiên mà tập trung đánh giá sự hài lòng của SV về các yếu tố thực hành chất lượng bền vững bên trong gồm: Nội dung học phần; Hoạt động giảng dạy; Hoạt động kiểm tra, đánh giá; Cơ sở vật chất và học liệu; Thư viện; Chất lượng hoạt động hỗ trợ người học; Chất lượng hoạt động ký túc xá; Chất lượng bệnh viện.

Nghiên cứu được thực hiện nhằm trả lời 2 câu hỏi sau: *Câu hỏi nghiên cứu 1*: Các khía cạnh thực hành chất lượng đại học bền vững của Đại học Quốc gia Hà Nội gồm những gì?; *Câu hỏi nghiên cứu 2*: Mức độ hài lòng của người học về các khía cạnh thực hành chất lượng đại học bền vững của ĐHQG Hà Nội như thế nào?

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu và trả lời 2 câu hỏi nghiên cứu trên, bài báo được cấu trúc: Xem xét các nghiên cứu liên quan đến các yếu tố của đại học bền vững và lí luận về sự hài lòng của SV, trên cơ sở đó xây dựng thang đánh giá sự hài lòng của SV về các tiêu chí thực hành chất lượng đại học bền vững, từ đó triển khai đánh giá và đề xuất các hàm ý về quản lý và chính sách nhằm thúc đẩy chất lượng bền vững tại ĐHQG Hà Nội.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Thang đánh giá

Thang đánh giá sự hài lòng của SV ĐHQG Hà Nội về thực hành chất lượng bền vững được xây dựng phỏng theo thang Likert 5 mức độ, dựa trên các khái niệm: “Đại học bền vững”, “Sự hài lòng của SV” đánh giá trên 8 tiêu chuẩn, 51 tiêu chí. Cụ thể:

Chương trình giáo dục theo định hướng phát triển bền vững gồm 3 tiêu chuẩn, 16 tiêu chí. Trong đó: Nội dung học phần gồm 5 tiêu chí; Hoạt động giảng dạy 7 tiêu chí; Hoạt động kiểm tra, đánh giá 4 tiêu chí;

Chất lượng hạ tầng của đại học bền vững gồm 5 tiêu chuẩn, 35 tiêu chí. Trong đó: Cơ sở vật chất và học liệu (5 tiêu chí); Thư viện (7 tiêu chí); Chất lượng hoạt động hỗ trợ người học (9 tiêu chí); Chất lượng hoạt động ký túc xá (9 tiêu chí); Chất lượng bệnh viện (5 tiêu chí).

2.2. Mẫu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu được lựa chọn theo phương pháp ngẫu nhiên thuận tiện, việc khảo sát được triển khai tại 10 trường thành viên và trực thuộc ĐHQG Hà Nội. Cụ thể: Khảo sát sự hài lòng của SV về sự phát triển bền vững của Chương trình giáo dục được triển khai trong năm 2025 với mẫu nghiên cứu gồm 190.095 lượt người học được lấy ý kiến. Mẫu nghiên cứu sự hài lòng của người học về chất lượng đại học gồm 11.921 lượt người học, 4.641 người học đã sử dụng ký túc xá và 8.572 người học đã sử dụng dịch vụ khám bệnh của Bệnh viện ĐHQG Hà Nội.

2.3. Phương pháp thống kê và phân tích dữ liệu

Kết quả khảo sát của 2 bộ dữ liệu (sự phát triển bền vững của Chương trình giáo dục và Chất lượng đại học bền vững) được phân tích riêng biệt bằng phần mềm IBM SPSS Statistics phiên bản 28.0. Độ tin cậy của bảng câu hỏi đã được kiểm tra bằng hệ số Cronbach, kết quả cho thấy tính nhất quán cao (0,91). Phương pháp phân tích thống kê mô tả được áp dụng cho dữ liệu thu thập được. Các tham số về xu hướng trung tâm (trung bình), tần suất, độ phân tán (độ lệch chuẩn) đã được tính toán.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Sự hài lòng của sinh viên về các yếu tố của đại học bền vững

3.1.1. Các yếu tố của đại học bền vững

Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng, các khía cạnh phát triển bền vững liên quan đến các yếu tố kinh tế, xã hội, môi trường (Sammalisto et al., 2015), tổ chức và văn hóa (Filho et al., 2015). Trong trường hợp cụ thể của các trường đại học, Larrán et al., (2016), Aleixo et al., (2018) và Pedro et al., (2020) đề xuất xem xét các khía cạnh kinh tế, tổ chức/giáo dục/chính trị, xã hội/văn hóa và môi trường như những thành phần cho phép đánh giá phát triển bền vững. Khái niệm về một trường đại học bền vững bao gồm cả ba lĩnh vực phát triển bền vững: bảo vệ môi trường, hiệu quả kinh tế và sự gắn kết xã hội. Các

trường đại học đã tập trung vào việc tích hợp các nguyên tắc bền vững vào các hoạt động và cấu trúc hàng ngày: hiệu quả quản lý (tầm nhìn, sứ mệnh, tuyên ngôn, chiến lược và hội đồng/điều phối viên bền vững), giáo dục và nghiên cứu (chương trình, giáo trình, phương pháp giảng dạy), hoạt động, hình thành mạng lưới và báo cáo cho các bên liên quan (công cụ đánh giá, chỉ số bền vững).

Khía cạnh kinh tế của phát triển bền vững liên quan đến việc duy trì vốn tài chính của tổ chức, tình hình kinh tế nói chung và duy trì tài sản hữu hình có giá trị tiền tệ, thể hiện sự tăng trưởng (Elkington, 2000). Nếu các trường đại học không bền vững về kinh tế, họ sẽ không thể nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp. Do đó, sự hài lòng của SV đối với các trường đại học có liên quan đến hiệu quả kinh tế (Moosmayer & Siems, 2012). Appuhamilage và Torii (2019) chỉ ra rằng sự hài lòng bị ảnh hưởng tích cực và trực tiếp bởi sự hỗ trợ tài chính và cung cấp dịch vụ của các trường đại học.

Khía cạnh tổ chức của phát triển bền vững liên quan đến cách các trường đại học định hình sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị và hành vi của mình với tác động và trách nhiệm xã hội cũng như cách các bên liên quan tham gia và nhận thức về cách tiếp cận khía cạnh tổ chức của thực hành phát triển bền vững (SDP - Sustainable Development Practices) và mục tiêu của SDP trong tổ chức. Khía cạnh tổ chức của SDP có thể đạt được thông qua các kết nối liên tổ chức mạnh mẽ (Chaudhry et al., 2014). Những liên kết này mang lại sức mạnh bổ sung và tạo ra giá trị gia tăng cho các tổ chức để đạt được lợi thế bền vững (Lee, 2009). Ví dụ, thông qua việc đưa SDP vào sứ mệnh, tầm nhìn và giá trị của trường đại học; nêu bật và truyền đạt những mối quan tâm về các vấn đề đạo đức và tính minh bạch trong quản trị; giới thiệu các đơn vị hoặc khóa học về phát triển bền vững; liên kết với các tuyên bố về nguyên tắc, điều lệ và quan hệ đối tác dựa trên các tiêu chí quốc gia và quốc tế để thúc đẩy SDP và việc truyền đạt thông tin tiếp theo; và áp dụng các hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ và bên ngoài cũng như quản lý quy trình kinh doanh, liên quan đến tất cả các hoạt động trong trường đại học (Aleixo et al., 2018).

Các khía cạnh được nghiên cứu nhiều nhất liên quan đến phát triển bền vững trong trường đại học là kinh tế, tổ chức/giáo dục/chính trị, môi trường và văn hóa xã hội trong bối cảnh đại học (Aleixo et al., 2018; Larrán et al., 2016). Những khía cạnh này được tích hợp vào các hoạt động liên quan đến giảng dạy, nghiên cứu, vận hành khuôn viên trường, hoạt động cộng đồng và đánh giá cũng như việc lập báo cáo (Aleixo et al., 2018). Theo Pedro et al. (2020), nghiên cứu này xem xét riêng bốn khía cạnh của SDP: kinh tế, tổ chức, môi trường và xã hội.

Vòng xoắn ốc Deming về quy trình và các yếu tố then chốt của đại học bền vững

Edward W. Deming đã đề xướng chu trình Deming. Chu trình 4 bước: Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Hành động (PDCA) là một công cụ hữu ích để phối hợp các nỗ lực cải tiến liên tục. Đó là một triết lý quản lý, tìm kiếm sự cải tiến như một quá trình không bao giờ kết thúc để đạt được những cải tiến dù nhỏ (Velazquez và cộng sự 2006; Chase và Aquilano 2001). Bước đầu tiên của chu trình chỉ ra các kế hoạch phát triển trong tương lai. Sau bước này, các hoạt động hàng ngày được nhấn mạnh, dựa trên các quyết định quản lý. Bước thứ ba đánh giá những kết quả đạt được trong các bước trước đó. Bước cuối cùng của chu trình đề cập đến sự cải tiến và chỉ ra các hoạt động tối ưu hóa, ảnh hưởng đến việc ra quyết định quản lý. Tuy nhiên, quá trình không dừng lại ở giai đoạn này mà tiếp tục thông qua bốn bước tương tự ở giai đoạn sau. Mỗi chu trình đưa quá trình lên một cấp độ cao hơn. Do đó, chu trình Deming là một vòng xoắn ốc, dẫn đến sự cải tiến liên tục. Bốn bước thực hiện đại học bền vững được đề xuất để hướng tới một trường đại học bền vững gồm: chính sách, hoạt động, đánh giá và tối ưu hóa. Trong đó, đánh giá sự hài lòng của SV ở nghiên cứu này thuộc bước thứ 3 trong chu trình các yếu tố then chốt của phát triển đại học bền vững, là cơ sở quan trọng để nhà quản lý có hành động cụ thể trong giai đoạn tiếp theo.

3.1.2. Sự hài lòng của sinh viên về các yếu tố của đại học bền vững

Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng việc cung cấp dịch vụ chất lượng là một chiến lược thiết yếu cho sự thành công và tồn tại của tổ chức, kể cả trong các cơ sở giáo dục đại học. SV hài lòng là một nguồn chứng thực sống động mạnh mẽ về chất lượng cho các cơ sở giáo dục đại học. Có nhiều quan niệm khác nhau về sự hài lòng của SV. Sự hài lòng của SV đối với một cơ sở giáo dục đại học tương ứng

với tổng thể các trải nghiệm học tập, xã hội, thể chất, thậm chí cả tinh thần và sức khỏe của SV. Theo nghiên cứu của Elliott và Healy (2001) và Chaudhary và Dey (2021), sự hài lòng của SV được đo lường dựa trên các yếu tố: hoạt động trong khuôn viên trường; mối quan tâm về kỳ vọng; mối quan tâm về sức khỏe; an toàn và an ninh trong khuôn viên trường và hiệu quả tài chính. Tính bền vững trong các trường đại học liên quan chặt chẽ với sự hài lòng của SV (Chaudhary & Dey, 2021). Có nhiều cách định nghĩa khác nhau về sự hài lòng của SV. Sự hài lòng của SV là một quá trình phức tạp bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khác nhau (Weerasinghe & Lalitha, 2017). Elliott và Shin (2002) mô tả sự hài lòng của SV như một đánh giá chủ quan về nhận thức của SV về kết quả giáo dục và cuộc sống trong khuôn viên trường. Sự hài lòng của SV bị ảnh hưởng bởi hình ảnh, giá trị, năng lực giảng dạy, tính linh hoạt của chương trình học, uy tín và danh tiếng của trường đại học, quyền tự chủ, sự quan tâm của GV, hiệu quả học tập và sự phát triển của SV, tính lấy SV làm trung tâm, môi trường học đường, hiệu quả hoạt động của trường, điều kiện xã hội. Theo Elliott & Healy (2001), Weerasinghe & Fernando (2018), sự hài lòng của SV xuất phát từ việc đánh giá trải nghiệm đời sống giáo dục, dịch vụ và cơ sở vật chất trong suốt thời gian học tập tại trường. Sự hài lòng của SV được định nghĩa là sự đánh giá chủ quan về thái độ của SV đối với kết quả học tập đạt được và trải nghiệm cuộc sống tại trường (Elliott & Shin, 2002). Theo Elliott, K. M., & Shin, D. (2002), sự hài lòng của SV bị ảnh hưởng bởi chương trình học, GV giàu kinh nghiệm, cơ sở hạ tầng, sức hấp dẫn của khuôn viên trường và trải nghiệm giao lưu xã hội. Ngoài ra, sự hài lòng của SV được đo lường dựa trên các yếu tố: cuộc sống tại trường; kỳ vọng; mối quan tâm về sức khỏe; an toàn và an ninh tại trường; hiệu quả tài chính.

Như vậy, có thể khẳng định sự hài lòng của SV là thái độ được hình thành từ việc đánh giá trải nghiệm giáo dục của họ tại khuôn viên trường trong suốt cuộc sống và học tập. Đánh giá sự hài lòng của SV về các tiêu chí của đại học bền vững là một bước quan trọng trong quy trình và các yếu tố then chốt của một trường đại học bền vững. Bốn bước thực hiện đại học bền vững được đề xuất để hướng tới một trường đại học bền vững gồm: chính sách, hoạt động, đánh giá và tối ưu hóa. Trong đó, đánh giá sự hài lòng của SV ở nghiên cứu này thuộc bước thứ 3 trong chu trình các yếu tố then chốt của phát triển đại học bền vững, là cơ sở quan trọng để nhà quản lý có hành động cụ thể trong giai đoạn tiếp theo.

3.2. Đánh giá sự hài lòng của sinh viên Đại học Quốc gia Hà Nội về các yếu tố của đại học bền vững

3.2.1. Đánh giá của sinh viên về chương trình giáo dục theo định hướng phát triển bền vững

a. *Mức độ hài lòng của sinh viên về nội dung học phần*: Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người học về *Nội dung học phần* của các đơn vị trong ĐHQG Hà Nội đều trên mức 4.21/5 (Hoàn toàn đồng ý), trong đó điểm trung bình chung đạt 4,2/5. Điều đó cho thấy người học ở các đơn vị thành viên và trực thuộc ĐHQG Hà Nội đều hài lòng với các nội dung học phần như: được cung cấp đề cương học phần trước khi học; được phổ biến mục tiêu, chuẩn đầu ra của học phần; nội dung giảng dạy của học phần được cập nhật các thông tin, kiến thức mới, đáp ứng mục tiêu và chuẩn đầu ra của học phần; học liệu bắt buộc của học phần được đáp ứng. So sánh 10 đơn vị tham gia khảo sát, Trường Đại học Ngoại ngữ có mức hài lòng cao nhất (4,67/5), Trường Khoa học Liên ngành và Nghệ thuật có điểm trung bình thấp nhất (4,25/5).

b. *Mức độ hài lòng của sinh viên về hoạt động giảng dạy*: Kết quả đánh giá của người học về *Hoạt động giảng dạy* cũng nhận được phản hồi tích cực khi tất cả các nội dung đều có trung bình đạt 4,41/5 (mức Hoàn toàn đồng ý). Trong đó, SV rất hài lòng về giảng viên (GV). Cụ thể ở các tiêu chí: GV thực hiện giảng dạy đầy đủ nội dung trong đề cương học phần đã công bố (4,43); GV hỗ trợ hiệu quả về các vấn đề học tập khi SV có yêu cầu (4,42); GV sử dụng thành thạo trang thiết bị, phần mềm sẵn có trong dạy học (4,43). Như vậy, có thể thấy GV là yếu tố trọng tâm tạo nên sự hài lòng của SV ĐHQG Hà Nội. So sánh 10 đơn vị tham gia khảo sát, Trường Đại học Ngoại ngữ có điểm trung bình cao nhất (4,65/5). Như vậy có thể thấy yếu tố GV là yếu tố trọng tâm tạo nên sự hài lòng của SV.

c. *Mức độ hài lòng của sinh viên về hoạt động kiểm tra, đánh giá*: Kết quả đánh giá của người học về *Hoạt động kiểm tra, đánh giá* của ĐHQG Hà Nội đều trên mức 4.21/5 (Hoàn toàn đồng ý). Tuy nhiên, Trường Quốc tế có phản hồi của người học ở các nội dung đều ở mức Đồng ý (3.41 - 4.20) và là đơn vị có nhiều chỉ số nhất thuộc mức Đồng ý và thấp nhất trong các đơn vị (Chi tiết tại Phụ lục 3). Trong báo

cáo năm 2024, các chỉ số liên quan đến phản hồi về kết quả đánh giá của Khoa Quốc tế Pháp ngữ chỉ đạt 3.11/5 (mức Trung lập). Kết quả năm 2025 cho thấy, chỉ số tương đương của Trường Quốc tế là *Phản hồi kết quả đánh giá quá trình...* đã đạt 4.17/5 (mức Đồng ý), cho thấy nỗ lực cải tiến đáng kể trong hoạt động kiểm tra, đánh giá và phản hồi kết quả.

3.2.2. Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chất lượng hạ tầng của đại học bền vững

Trong nghiên cứu này, sự hài lòng về chất lượng hạ tầng đại học bền vững gồm mức độ hài lòng về cơ sở vật chất và học liệu, thư viện, chất lượng hoạt động hỗ trợ người học, chất lượng ký túc xá và dịch vụ khám chữa bệnh.

a. *Mức độ hài lòng của người học về cơ sở vật chất và học liệu:* Các nội dung trong phần phản hồi về *Cơ sở vật chất và học liệu* đều nhận được đánh giá ở mức Đồng ý (3.41 - 4.20), không có nội dung nào được đánh giá ở mức Hoàn toàn đồng ý (4.21 - 5.00). Ngoài ra, nội dung *Chất lượng Internet tại khu vực giảng đường đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu* nhận được phản hồi thấp nhất (3.81/5), trong đó có Trường Đại học Việt Nhật có phản hồi thấp nhất (3.27/5 - Trung lập) và Trường Đại học Luật (3.31/5 - Trung lập). Như vậy, so với các yếu tố: nội dung học phần, GV, kiểm tra, đánh giá, điểm hài lòng của SV ĐHQG Hà Nội về cơ sở vật chất và học liệu thấp hơn.

b. *Mức độ hài lòng của sinh viên về thư viện:* Kết quả khảo sát cho thấy SV hài lòng mức độ cao đối với các yếu tố: Cơ sở dữ liệu học thuật của thư viện đầy đủ, đáp ứng yêu cầu tra cứu, học tập và nghiên cứu; Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ thân thiện, nhiệt tình; Cán bộ, nhân viên thư viện có chuyên môn tốt, hỗ trợ bạn đọc hiệu quả. Nội dung phản hồi về Thư viện đều nhận được đánh giá ở mức Đồng ý (3.41 - 4.20), không có nội dung nào được đánh giá ở mức Hoàn toàn đồng ý (4.21 - 5.00). Điều này cho thấy chất lượng dịch vụ và nguồn lực của Thư viện đang ở mức Rất tốt nhưng vẫn còn một số điểm nhỏ cần hoàn thiện, nâng cao chất lượng để đạt đến mức độ hài lòng tuyệt đối.

c. *Mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng hoạt động hỗ trợ người học:* Các nội dung trong phần phản hồi về *Chất lượng hoạt động hỗ trợ người học* đều đạt mức trung bình từ 3.99 - 4.19, đây là mức trung bình trong khoảng "Đồng ý" (3.41 - 4.20), chứng tỏ sự hài lòng tổng thể của người học đối với các dịch vụ hỗ trợ. Trong đó, nội dung "Phản hồi, khiếu nại của người học về dịch vụ hỗ trợ được đơn vị đào tạo giải quyết thỏa đáng" nhận được đánh giá thấp nhất trong các tiêu chí, mặc dù đánh giá vẫn thuộc mức Đồng ý, tuy nhiên đây cũng là nội dung nhận được phản hồi thấp nhất qua các kì khảo sát gần đây và hầu hết các đơn vị có điểm nội dung này thấp hơn đáng kể so với các tiêu chí khác.

d. *Mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng ký túc xá:* Kết quả khảo sát cho thấy các nội dung trong phần *Chất lượng hoạt động hỗ trợ của ký túc xá* đều có điểm trung bình không cao và có điểm đánh giá thấp nhất trong toàn bộ khảo sát, đều thấp hơn 4.21/5. Trường Đại học Việt Nhật, Trường Khoa học liên ngành và Nghệ thuật đều có phản hồi chưa cao ở các nội dung ký túc xá. Vì vậy, cần có thêm tìm hiểu về khu ký túc xá mà người học của Trường Đại học Việt Nhật và Trường Khoa học liên ngành và Nghệ thuật đang sử dụng để đánh giá thêm.

e. *Mức độ hài lòng của sinh viên về dịch vụ khám chữa bệnh:* Trong phần kết quả phản hồi về chất lượng các phòng khám, nhìn chung các nội dung đều được đánh giá Tốt (trung bình đều lớn hơn 3.41/5), không có nội dung nào được đánh giá Rất tốt, trong đó *Dịch vụ tư vấn tâm lý đáp ứng nhu cầu của người học* có đánh giá thấp nhất (3.94/5 - mức Tốt) và người học của Trường Đại học Việt Nhật có phản hồi thấp nhất trong tất cả các đơn vị với 3.36/5 - mức Trung bình.

Kết quả khảo sát chung về người học tại ĐHQG Hà Nội cho thấy nhìn chung người học hài lòng với định hướng phát triển bền vững của Chương trình giáo dục đang được triển khai. Mức độ hài lòng trung bình của người học đối với các hoạt động của học phần đều ở mức Hoàn toàn đồng ý. Các nội dung khác cũng đều được đánh giá hài lòng khi đều có trung bình tương ứng trong khoảng Đồng ý và Hoàn toàn đồng ý. Sự hài lòng của người học về Chất lượng hạ tầng của đại học bền vững: Kết quả đánh giá chung cho thấy người học hài lòng với chất lượng hoạt động hỗ trợ người học tại ĐHQG Hà Nội, với các chính sách và các hoạt động, cán bộ hỗ trợ đều đạt mức Đồng ý và Hoàn toàn đồng ý. Tuy nhiên, phản hồi của người học về dịch vụ Ký túc xá nhận được phản hồi thấp nhất trong các hoạt động

hỗ trợ. Nội dung “Phản hồi, khiếu nại của người học về dịch vụ hỗ trợ được đơn vị đào tạo giải quyết thỏa đáng” nhận được đánh giá thấp nhất trong các tiêu chí, mặc dù đánh giá vẫn thuộc mức Đồng ý. Đây cũng là nội dung nhận được phản hồi thấp nhất qua các kì khảo sát gần đây và hầu hết các đơn vị có điểm nội dung này đều thấp hơn đáng kể so với các tiêu chí khác.

4. Kết luận

Một đại học bền vững có thể được định nghĩa là ngoài việc theo đuổi sự xuất sắc về học thuật còn cố gắng lồng ghép các giá trị nhân văn vào đời sống trường học. Một trường đại học thúc đẩy và thực hiện các hoạt động bền vững trong giảng dạy, nghiên cứu, hoạt động cộng đồng, quản lý năng lượng, sử dụng đất và quy hoạch thông qua cam kết và giám sát bền vững liên tục. Đánh giá sự hài lòng của người học với vai trò là một bên liên quan quan trọng, là đối tượng thụ hưởng góp phần đảm bảo tính khách quan trong đánh giá.

Đánh giá sự hài lòng của SV ĐHQG Hà Nội về các tiêu chí của đại học bền vững là một khâu quan trọng trong quy trình các yếu tố then chốt của đại học bền vững. Những phát hiện chính từ nghiên cứu này bao gồm: Người học hài lòng với Chương trình giáo dục vì sự phát triển bền vững trên mức Hoàn toàn đồng ý; các nội dung khác cũng đều được đánh giá Đồng ý và Hoàn toàn đồng ý; Về Chất lượng hạ tầng của đại học bền vững: người học hài lòng với chất lượng hoạt động hỗ trợ người học tại ĐHQG Hà Nội, với các hoạt động, chính sách và cán bộ hỗ trợ đạt mức Đồng ý và Hoàn toàn đồng ý. Tuy nhiên, phản hồi của người học về dịch vụ ký túc xá nhận được phản hồi, đánh giá thấp nhất trong các hoạt động hỗ trợ. Các kết quả trên đã cho thấy ĐHQG Hà Nội đã rất chú trọng nâng cao chất lượng đào tạo nhằm thực hiện mục tiêu phát triển bền vững. Nổi bật trong tất cả các yếu tố, “hoạt động giảng dạy của GV” và “kiểm tra, đánh giá” của ĐHQG Hà Nội là hai yếu tố có tác động mạnh mẽ đến mức độ hài lòng của SV đối với trải nghiệm giáo dục tổng thể của họ.

Kết quả nghiên cứu này mang đến thông tin quan trọng để giúp các nhà hoạch định chính sách và ra quyết định trong công tác tuyển sinh và xây dựng kế hoạch phát triển trong tương lai. Đồng thời kết quả nghiên cứu đã cung cấp một bảng tham chiếu giúp SV quốc tế có thêm một lựa chọn trong việc gia nhập ĐHQG Hà Nội, gián tiếp gia tăng lượng SV quốc tế.

Lời cảm ơn

(*) Nghiên cứu này được tài trợ bởi Đại học Quốc gia Hà Nội qua nhiệm vụ: “Xây dựng báo cáo về kết quả thực hiện các mục tiêu phát triển bền vững (Sustainable Development Goals - SDG) của Liên hợp quốc tại Đại học Quốc gia Hà Nội năm 2025”; Mã số QG.25.178 do TS. Trần Thị Hoài làm chủ nhiệm.

Tài liệu tham khảo

- Chaudhary, S., & Dey, A. K. (2021). Influence of student-perceived service quality on sustainability practices of university and student satisfaction. *Quality Assurance in Education*, 29(1), 29-40. <https://doi.org/10.1108/QAE-10-2019-0107>.
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of marketing for higher education*, 10(4), 1-11. https://doi.org/10.1300/J050v10n04_01.
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student Satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197-209. <https://doi.org/10.1080/1360080022000013518>.
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education policy and management*, 24(2), 197-209. <https://doi.org/10.1080/1360080022000013518>.
- Lukman, R., & Glavič, P. (2007). What are the key elements of a sustainable university?. *Clean Technologies and Environmental Policy*, 9(2), 103-114.
- Salinda Weerasinghe, I. M., Lalitha, R., & Fernando, S. (2017). Students' satisfaction in higher education literature review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533-539.
- Vagnoni, E., & Cavicchi, C. (2015). An exploratory study of sustainable development at Italian universities. *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 16(2), 217-236.
- Warwick, P. (2016). An integrated leadership model for leading education for sustainability in higher education and the vital role of students as change agents. *Management in Education*, 30(3), 105-111. <https://doi.org/10.1177/0892020616653463>.
- Weerasinghe, I. M. S., & Fernando, R. L. S. (2018). Critical factors affecting students' satisfaction with higher education in Sri Lanka. *Quality Assurance in Education*, 26(1), 115-130. <https://doi.org/10.1108/QAE-04-2017-0014>.