

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI HỌC TRƯỚC TỐT NGHIỆP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂN TRÀO

HOÀNG THỊ NGỌC HÀ
VŨ THANH BÌNH
Trường Đại học Tân Trào

Nhận bài ngày 12/4/2026. Sửa chữa xong 20/5/2026. Duyệt đăng 27/5/2026.

Abstract

This study conducts a survey to collect students' feedback on various aspects of their learning experience prior to graduation, with the aim of improving the quality of education. A total of 552 valid response questionnaires were analyzed across eight content areas. The survey results indicate the overall level of student satisfaction measured on a four-point scale. Based on these findings, the study proposes several specific recommendations to enhance the educational environment and to adjust the training programs to better meet learners' needs as well as the demands of the labor market.

Keywords: Learner feedback, student satisfaction, Tan Trao University, training quality.

1. Đặt vấn đề

Đảm bảo chất lượng giáo dục đại học là một trong những yêu cầu trọng tâm trong tiến trình đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo ở Việt Nam. Theo Luật Giáo dục đại học (sửa đổi, 2018), các cơ sở giáo dục đại học có trách nhiệm xây dựng và triển khai hệ thống bảo đảm chất lượng bên trong (Quốc hội, 2019, tr. 90), theo đó việc thu thập và xử lý ý kiến phản hồi của người học được xem là một công cụ quan trọng giúp cải tiến chất lượng chương trình đào tạo. Điều này cũng phù hợp với thông lệ quốc tế, đặc biệt là các tiêu chuẩn của Mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (Un-Qa, 2020), trong đó yêu cầu nhà trường phải lấy ý kiến người học để đánh giá mức độ hài lòng và điều chỉnh hoạt động đào tạo một cách kịp thời (Quốc hội, 2019, tr. 25).

Ở cấp độ chính sách chuyên ngành, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành nhiều văn bản quy định về đảm bảo và kiểm định chất lượng giáo dục đại học, trong đó nhấn mạnh vai trò của các bên liên quan, đặc biệt là người học. Theo Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT, người học được xác định là một trong những bên liên quan quan trọng trong hệ thống đảm bảo chất lượng và các cơ sở giáo dục có trách nhiệm thu thập, phân tích thông tin nhằm phục vụ hoạt động tự đánh giá và cải tiến chất lượng (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2017). Bên cạnh đó, Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT quy định về đánh giá chất lượng chương trình đào tạo cũng yêu cầu các cơ sở giáo dục phải xây dựng cơ chế thu thập ý kiến phản hồi từ người học và các bên liên quan, coi đây là một trong những căn cứ quan trọng để cải tiến và nâng cao chất lượng đào tạo. Việc thu thập và sử dụng phản hồi không chỉ phục vụ công tác kiểm định mà còn góp phần hoàn thiện hệ thống đảm bảo chất lượng nội bộ trong các cơ sở giáo dục đại học (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2016).

Trên cơ sở đó, nghiên cứu này xác định mức độ hài lòng của người học được phản ánh thông qua các nhóm yếu tố chủ yếu, bao gồm: 1) Mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo; 2) Hoạt động giảng dạy của giảng viên (GV); 3) Tổ chức đào tạo và đánh giá học tập; 4) Cơ sở vật chất và tài liệu học tập; 5) Công tác tư vấn và hỗ trợ người học; 6) Điều kiện sinh hoạt và các hoạt động hỗ trợ; 7) Kết quả đạt

Email: Htnha@tqu.edu.vn

được sau khóa học. Các nhóm yếu tố này phản ánh thành phần chất lượng dịch vụ theo mô hình SERVQUAL và các tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng giáo dục đại học, trong đó nhấn mạnh vai trò của các yếu tố như độ tin cậy, khả năng đáp ứng và điều kiện cơ sở vật chất đối với sự hài lòng của người học (Zeithaml - V. A. - Berry Parasuraman - A., L. L., 1988; Un-Qa, 2020). Các nhóm yếu tố được xây dựng phù hợp với yêu cầu đảm bảo chất lượng trong giáo dục đại học, đồng thời thích ứng với điều kiện thực tiễn tại Trường Đại học Tân Trào cũng như yêu cầu về công tác lấy ý kiến phản hồi của người học trước tốt nghiệp đã được quy định rõ trong Quyết định số 39/QĐ/ĐHTTr ngày 19/01/2024, với mục tiêu thu thập thông tin phản ánh khách quan từ người học để cải tiến chương trình, nội dung, phương pháp giảng dạy và dịch vụ hỗ trợ (Trường Đại học Tân Trào, 2024). Việc khảo sát này không chỉ đáp ứng yêu cầu của các văn bản pháp lý mà còn góp phần xây dựng môi trường học tập lấy người học làm trung tâm - một nguyên tắc cốt lõi trong quản trị đại học hiện đại (Nguyễn Hữu Đức, 2020).

2. Phương pháp nghiên cứu

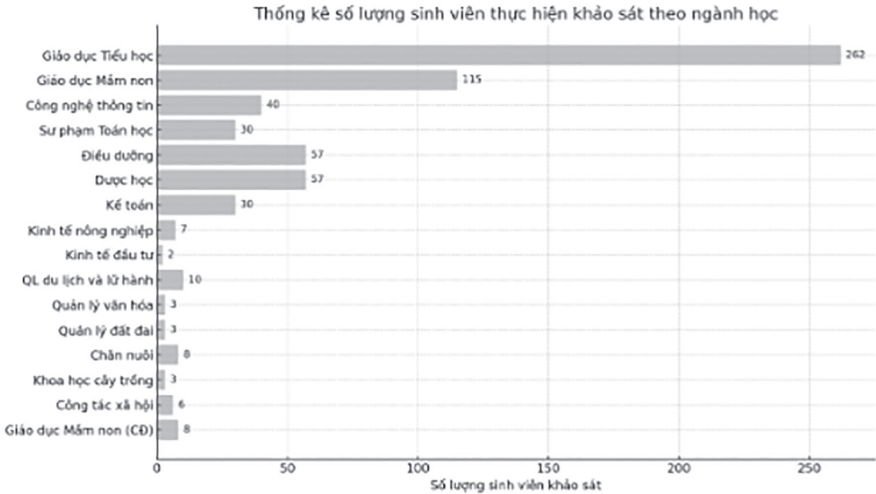
Nghiên cứu được thực hiện theo phương pháp khảo sát định lượng nhằm thu thập ý kiến phản hồi của người học trước khi tốt nghiệp, tổng hợp thông tin từ các báo cáo nội bộ của nhà trường có liên quan đến hoạt động đào tạo và phản hồi của người học. Trên cơ sở đó, các dữ liệu thu thập được tiến hành tổng hợp, mã hóa và xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel. Các phương pháp thống kê mô tả như tính tần suất, tỷ lệ phần trăm và điểm trung bình được sử dụng để phân tích dữ liệu. Kết quả phân tích nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người học đối với các nhóm tiêu chí khảo sát, đồng thời xác định những điểm mạnh và lĩnh vực cần cải tiến trong hoạt động đào tạo của nhà trường.

3. Nội dung nghiên cứu

3.1. Mô tả hoạt động khảo sát

Đối tượng khảo sát của nghiên cứu là sinh viên (SV) năm cuối thuộc các ngành và trình độ đào tạo khác nhau tại Trường Đại học Tân Trào. Đây là nhóm người học đã trải qua gần như toàn bộ chương trình đào tạo nên có khả năng đưa ra những đánh giá tương đối toàn diện về chất lượng đào tạo và các điều kiện học tập. Nghiên cứu phát ra 594 phiếu khảo sát cho SV hệ đại học và cao đẳng, thu về 552 phiếu hợp lệ, đạt tỷ lệ phản hồi 92,9% (Trường Đại học Tân Trào, 2025). Tỷ lệ phản hồi cao góp phần nâng cao độ tin cậy của dữ liệu và phản ánh sự quan tâm của SV đối với chất lượng đào tạo. Đồng thời, ý kiến của SV chuẩn bị tốt nghiệp cung cấp cơ sở quan trọng để nhà trường rà soát, điều chỉnh chương trình đào tạo, nâng cao chất lượng giảng dạy và cải thiện môi trường học tập, đáp ứng tốt hơn yêu cầu của thị trường lao động (Nguyễn Hữu Đức, 2020).

Hình 1: Số lượng SV thực hiện khảo sát



Công cụ khảo sát: phiếu hỏi được thiết kế theo hướng lượng hóa kết hợp một phần định tính.

Nội dung lấy ý kiến phản hồi của người học trước khi tốt nghiệp được thiết kế theo hướng khoa học và hệ thống, xoay quanh 8 nhóm chủ đề chính với tổng số 35 tiêu chí đánh giá. Việc phân nhóm các tiêu chí nhằm bảo đảm bao quát đầy đủ những khía cạnh quan trọng liên quan đến quá trình học tập của người học, từ chương trình đào tạo, phương pháp giảng dạy, đội ngũ GV, điều kiện cơ sở vật chất, đến hoạt động hỗ trợ học tập và môi trường đào tạo. Cách tiếp cận này không chỉ giúp phản ánh một cách toàn diện mức độ đáp ứng của chương trình đối với nhu cầu và kỳ vọng của người học mà còn góp phần nâng cao độ tin cậy và tính khách quan của dữ liệu thu thập được. Trên cơ sở đó, nhà trường có thể xác định rõ những điểm mạnh cần phát huy và những hạn chế cần khắc phục, làm căn cứ quan trọng cho việc cải tiến và nâng cao chất lượng giáo dục, đào tạo (Trường Đại học Tân Trào, 2025). Cụ thể như sau:

Hình 2: Nội dung khảo sát



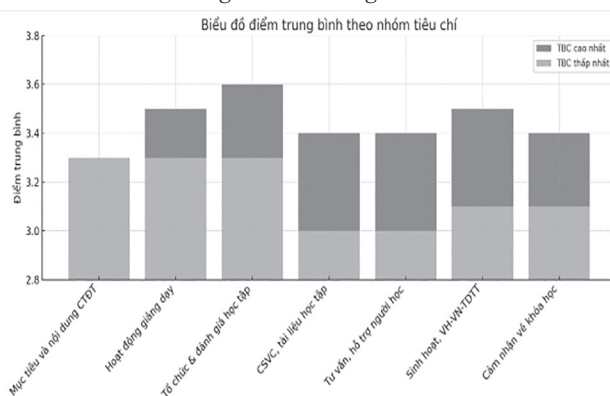
Các tiêu chí được đánh giá trên thang đo Likert 4 mức độ, từ 1 đến 4 (1 - Không hài lòng; 2 - Ít hài lòng; 3 - Hài lòng; 4 - Rất hài lòng). Việc sử dụng thang đo 4 mức độ giúp người trả lời đưa ra lựa chọn thiên về tích cực hoặc tiêu cực, tránh tâm lý trung lập, từ đó tăng tính phân biệt và giá trị phân tích của dữ liệu.

3.2. Kết quả khảo sát

Kết quả khảo sát cho thấy điểm trung bình của các tiêu chí đánh giá dao động trong khoảng từ 3,2 đến 3,3 trên thang điểm 4. Điều này phản ánh đa số người học đều hài lòng và rất hài lòng với chương trình đào tạo, chất lượng giảng dạy của GV, điều kiện học tập và môi trường giáo dục tại Trường Đại học Tân Trào. Kết quả này cũng tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Hữu Đức (2020, tr. 47) cho thấy phản hồi của người học là cơ sở quan trọng trong cải tiến chương trình đào tạo.

Phân tích theo nhóm tiêu chí, mức độ hài lòng của người học thể hiện rõ qua các điểm trung bình như sau:

Biểu đồ điểm trung bình theo từng nhóm tiêu chí



Biểu đồ cho thấy sự phân bố mức độ hài lòng của người học theo từng nhóm tiêu chí được đưa vào khảo sát. Kết quả chỉ ra mức độ hài lòng có sự khác biệt rõ rệt giữa các nhóm nội dung. Trong đó, hoạt động giảng dạy và tổ chức đánh giá học tập là hai nhóm tiêu chí đạt điểm trung bình cao nhất, dao động từ 3,5 đến 3,6. Điều này phản ánh sự đánh giá tích cực của người học đối với chất lượng đội ngũ GV, phương pháp giảng dạy, cách truyền đạt kiến thức cũng như tính minh bạch, công bằng trong công tác kiểm tra, đánh giá kết quả học tập.

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người học đối với các nhóm tiêu chí nhìn chung đạt mức khá, với điểm trung bình dao động từ 3,0 đến 3,6. Các nhóm tiêu chí liên quan đến mục tiêu và nội dung chương trình đào tạo, hoạt động giảng dạy và tổ chức đào tạo được đánh giá cao hơn, với điểm trung bình phổ biến từ 3,3 đến 3,6. Đặc biệt, Khoa Chính trị và Tâm lý giáo dục thường xuyên đạt mức đánh giá cao nhất (từ 3,5 đến 3,6), cho thấy sự ghi nhận tích cực của người học đối với chất lượng giảng dạy và tổ chức đào tạo tại đơn vị này. Bên cạnh đó, các tiêu chí về kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng mềm và cảm nhận chung về khóa học cũng được người học đánh giá ở mức khá (khoảng 3,3-3,5), phản ánh chương trình đào tạo cơ bản đáp ứng được nhu cầu học tập và định hướng nghề nghiệp của SV. Mức độ hài lòng giữa các khoa không có sự chênh lệch lớn, với điểm trung bình chung dao động từ 3,1 đến 3,4; trong đó các khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Văn hóa - Du lịch và Nông - Lâm - Ngư nghiệp có mức đánh giá cao hơn, trong khi Khoa Y - Dược thường ở mức thấp nhất. Tuy nhiên, các nhóm tiêu chí liên quan đến cơ sở vật chất, tài liệu học tập và công tác tư vấn - hỗ trợ người học có điểm trung bình thấp hơn, dao động từ 3,0 đến 3,4, trong đó mức thấp nhất ghi nhận là 3,0 (chủ yếu tại Khoa Y - Dược). Điều này cho thấy những lĩnh vực này vẫn còn tồn tại hạn chế, chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu và kỳ vọng của người học cần được quan tâm đầu tư và cải thiện trong thời gian tới. Đối với điều kiện sinh hoạt và các hoạt động hỗ trợ, kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng đạt từ 3,1 đến 3,5. Các nội dung liên quan đến ăn ở, vệ sinh, hoạt động văn hóa, văn nghệ và thể dục thể thao được đánh giá tương đối tích cực, trong đó một số hoạt động tại Khoa Chính trị và Tâm lý giáo dục đạt mức cao nhất (3,6). Hoạt động Đoàn, Hội cũng được người học ghi nhận có tính thiết thực, góp phần hỗ trợ đời sống tinh thần và kỹ năng xã hội.

Tổng thể, kết quả nghiên cứu khẳng định nhà trường đã cơ bản đáp ứng được yêu cầu học tập và sinh hoạt của người học, thể hiện qua việc tất cả các nhóm tiêu chí đều đạt trên mức trung bình. Tuy nhiên, sự khác biệt giữa các khoa, đặc biệt ở nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất và hỗ trợ người học, cho thấy cần có các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và cải thiện trải nghiệm học tập một cách toàn diện hơn.

3.3. Một số đề xuất, kiến nghị

Căn cứ kết quả khảo sát, các nhóm tiêu chí đạt điểm trung bình cao nhất là tổ chức đào tạo và hoạt động giảng dạy, phản ánh sự ghi nhận tích cực của người học đối với năng lực sư phạm, tính chuyên nghiệp trong giảng dạy cũng như sự công bằng, minh bạch trong đánh giá kết quả học tập. Tuy nhiên, bên cạnh những điểm mạnh nổi bật, khảo sát cũng phản ánh một số mặt còn hạn chế cần được quan tâm cải thiện. Cụ thể, các tiêu chí liên quan đến cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin, tài nguyên học tập, đặc biệt ở một số ngành đặc thù như Y - Dược vẫn chưa đáp ứng đầy đủ kỳ vọng của người học. Ngoài ra, người học cũng mong muốn nhà trường tăng cường các hoạt động trải nghiệm thực tế, thực hành nghề nghiệp và kết nối doanh nghiệp nhằm nâng cao năng lực ứng dụng và cơ hội việc làm sau tốt nghiệp.

Một số đề xuất, kiến nghị như sau:

Đối với nhà trường: Bên cạnh những nhu cầu đầu tư cụ thể về cơ sở vật chất và công nghệ thông tin, nhà trường cần xây dựng chiến lược phát triển hạ tầng gắn liền với định hướng đào tạo thực tiễn, lấy người học làm trung tâm. Trong bối cảnh chuyển đổi số giáo dục đang diễn ra mạnh mẽ, việc ưu tiên hoàn thiện thư viện số, kho học liệu mở và triển khai hệ thống học tập tích hợp (LMS) có khả năng phân tích dữ liệu học tập sẽ giúp GV và SV tương tác hiệu quả hơn, đồng thời hỗ trợ công

tác quản lý chất lượng đào tạo theo hướng linh hoạt và cá thể hóa. Đối với các ngành như Y - Dược hay Công nghệ thông tin, trang thiết bị thực hành hiện đại cần được đồng bộ với nội dung chương trình học và chuẩn đầu ra nhằm đảm bảo người học không chỉ nắm vững kiến thức lý thuyết mà còn thành thạo kỹ năng thực tế ngay trong quá trình đào tạo. Ngoài ra, việc phát triển nền tảng công nghệ số cũng là tiền đề để nhà trường mở rộng hợp tác đào tạo trực tuyến, học liệu dùng chung và tăng cường liên kết quốc tế tạo điều kiện cho người học tiếp cận môi trường giáo dục mở, đa chiều và cập nhật xu thế toàn cầu.

Đối với các khoa: Việc rà soát chương trình đào tạo cần được thực hiện định kỳ nhằm bảo đảm nội dung luôn cập nhật, có tính liên ngành và phù hợp với xu thế phát triển của thị trường lao động. Chẳng hạn, trong lĩnh vực công nghệ thông tin, cần bổ sung các học phần như Phân tích dữ liệu lớn, Trí tuệ nhân tạo ứng dụng hoặc thực hành Python trong xử lý dữ liệu để SV nắm bắt nhanh công nghệ mới. Việc tích hợp các học phần thực hành, kỹ năng nghề nghiệp và kỹ năng mềm vào chương trình chính khóa là đặc biệt quan trọng, giúp SV hình thành năng lực toàn diện, từ tư duy phản biện, làm việc nhóm đến thuyết trình và giải quyết vấn đề. Các hoạt động cụ thể như tổ chức học kỳ thực tập doanh nghiệp (internship), tọa đàm cùng chuyên gia, các buổi mô phỏng phỏng vấn tuyển dụng hoặc các cuộc thi học thuật nghề nghiệp như Hackathon, Business Challenge, đều là những hình thức hữu ích để tăng cường kết nối giữa lý thuyết và thực tiễn. Đồng thời, việc đẩy mạnh liên kết với doanh nghiệp thông qua ký kết hợp tác, xây dựng mạng lưới cố vấn nghề nghiệp từ doanh nghiệp sẽ tạo điều kiện để SV có cơ hội tiếp cận môi trường làm việc thực tế ngay từ khi còn ngồi trên ghế nhà trường.

Đối với GV: GV đóng vai trò then chốt trong việc nâng cao chất lượng đào tạo, không chỉ là người truyền đạt kiến thức mà còn là người định hướng, khơi gợi niềm đam mê học tập và phát triển năng lực toàn diện cho SV. Để thực hiện hiệu quả vai trò này, GV cần đổi mới phương pháp giảng dạy, chú trọng đến các hình thức dạy học tích cực như dạy học theo dự án (project-based learning), học qua vấn đề thực tiễn (problem-based learning) hoặc tổ chức lớp học đảo ngược (flipped classroom). Ví dụ, trong các môn học về kinh tế, du lịch GV có thể giao cho SV thực hiện kế hoạch khởi nghiệp theo nhóm, từ đó SV không chỉ vận dụng kiến thức đã học mà còn rèn luyện kỹ năng làm việc nhóm, thuyết trình và tư duy phản biện. Việc ứng dụng công nghệ thông tin và đa phương tiện như sử dụng nền tảng LMS, công cụ trực tuyến tương tác (Mentimeter, Kahoot, Padlet...) sẽ làm bài giảng sinh động, thu hút hơn. Đồng thời, việc GV quan tâm đến nhu cầu, năng lực, tiến độ học tập riêng của SV cũng ngày càng trở nên quan trọng, nhất là trong bối cảnh đào tạo hướng đến cá nhân hóa. Những hình thức như hỗ trợ học tập cá nhân, hướng dẫn học tập theo nhóm nhỏ, tổ chức giờ tư vấn ngoài giờ lên lớp hoặc xây dựng lộ trình học tập phù hợp cho từng nhóm năng lực sẽ góp phần tạo nên môi trường học tập thân thiện, công bằng và hiệu quả.

Đối với tổ chức Đoàn - Hội: Việc phát huy vai trò trong hỗ trợ SV phát triển toàn diện là hết sức quan trọng, đặc biệt trong bối cảnh giáo dục hiện nay ngày càng nhấn mạnh đến năng lực thực tiễn và kỹ năng mềm. Tổ chức Đoàn - Hội cần chủ động thiết kế và triển khai các hoạt động như tập huấn kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, quản lý thời gian, tổ chức hội thảo chuyên đề, tọa đàm định hướng nghề nghiệp, giao lưu với cựu SV, chuyên gia doanh nghiệp cũng như tổ chức các buổi mô phỏng phỏng vấn tuyển dụng. Những hoạt động này không chỉ giúp SV củng cố kiến thức đã học mà còn tạo cơ hội để các em rèn luyện năng lực xã hội và tăng khả năng thích ứng với môi trường làm việc thực tế sau khi ra trường. Ví dụ, thông qua chương trình “Một ngày làm nhà tuyển dụng” hoặc “Workshop viết CV - phỏng vấn thử”, SV có thể trải nghiệm quy trình tuyển dụng thực tế, qua đó nhận diện được điểm mạnh và điểm yếu của bản thân để điều chỉnh phù hợp. Ngoài ra, việc xây dựng một môi trường rèn luyện năng động, thân thiện, giàu tương tác thông qua các hoạt động tình nguyện, câu lạc bộ, đội nhóm, các cuộc thi học thuật hoặc sáng tạo khởi nghiệp sẽ là nền tảng quan trọng hỗ trợ cho quá trình đào tạo học thuật, giúp SV hình thành tư duy chủ động, tinh thần trách nhiệm và bản lĩnh nghề nghiệp ngay từ khi còn ngồi trên giảng đường.

Xem tiếp trang 243