

Số: 139/BC-CT HSSV

Thái Nguyên, ngày 21 tháng 12 năm 2020

BÁO CÁO
KẾT QUẢ TRIỂN KHAI LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI ĐÁNH GIÁ
KHÓA HỌC CỦA SINH VIÊN TRƯỚC KHI TỐT NGHIỆP
NĂM HỌC 2019-2020

Thực hiện nhiệm vụ năm học 2019-2020 của Trường Đại học Nông lâm, Phòng Công tác HSSV đã triển khai lấy ý kiến phản hồi đánh giá khóa học của sinh viên các ngành trước khi tốt nghiệp năm học 2019-2020

Thực hiện Kế hoạch số 764/KH-ĐHNL ngày 8 tháng 7 năm 2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nông Lâm – Đại học Thái Nguyên về khảo sát lấy ý kiến phản hồi đánh giá khóa học của sinh viên trước khi tốt nghiệp; Căn cứ vào phiếu khảo sát của sinh viên thu được, Phòng Công tác học sinh sinh viên xin được báo cáo kết quả tổng hợp ý kiến như sau:

1. Mục đích khảo sát

- Việc lấy ý kiến phản hồi của sinh viên trước khi tốt nghiệp về khóa học nhằm giúp cho nhà trường thực hiện tốt sứ mạng và mục tiêu của trường;

- Giúp lãnh đạo nhà trường và các Khoa, Trung tâm có những thông tin chính xác cần thiết về các chương trình đào tạo để có những quyết định đúng khi giải quyết những vấn đề liên quan đến những chương trình đào tạo;

- Nhằm cung cấp cho Nhà trường và các Khoa CNTY, LN, KT&PTNT, MT, QLTN, CHSH, NH, Văn phòng CTTT những góp ý để tiếp tục phát triển chương trình đào tạo;

- Đảm bảo lợi ích cho người học, tạo điều kiện để người học được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện ý kiến của mình về chất lượng chương trình đào tạo của nhà trường, chất lượng giảng dạy của giảng viên, về cơ sở vật chất và thái độ phục vụ của cán bộ phòng ban.

- Lấy ý kiến sinh viên trước khi tốt nghiệp đánh giá khóa học là một trong các căn cứ để Nhà trường tiến hành điều chỉnh hoạt động của các đơn vị, đổi mới và cải tiến phương pháp làm việc, từ đó nâng cao mức độ hài lòng của người học đối với các hoạt động đào tạo của Nhà trường.

2. Đối tượng và phạm vi khảo sát

- *Đối tượng lấy ý kiến:* Sinh viên trước khi tốt nghiệp (trước khi nhận Bằng tốt nghiệp) ở tất cả các chương trình đào tạo đến tháng 12 năm 2020.

- *Phạm vi lấy ý kiến:* 100% sinh viên tốt nghiệp đến tháng 12 năm 2020.



- Triển khai lấy ý kiến phản hồi bằng cách sử dụng Phiếu khảo sát trực tuyến theo đường link: <http://khaosat.tuaf.edu.vn/> Phiếu lấy ý kiến phản hồi của sinh viên, học viên cao học trước khi tốt nghiệp về chương trình đào tạo.

- Gửi công văn thông báo, kế hoạch triển khai, mẫu phiếu, tới các đơn vị đào tạo để tiến hành khảo sát. (phục lục I)

3. Tổ chức thực hiện

- Thời gian thực hiện: Bắt đầu từ **15/07/2020**, thời gian tổng hợp kết quả xong trước ngày **30/12/2020**.

- Phiếu khảo sát gồm 35 câu hỏi, bao gồm 7 nội dung:

* Chương trình đào tạo

* Đội ngũ giảng viên

* Tổ chức quản lý phục vụ đào tạo

* Kiểm tra đánh giá

* Cơ sở vật chất

* Công tác tài chính

* Đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên và kỹ thuật.

- Mỗi câu hỏi có 5 mức đánh giá, được ký hiệu các số tương ứng từ 1 – 5:

(1-Hoàn toàn không đồng ý; 2- Không đồng ý ; 3- Cơ bản đồng ý; 4- Đồng ý; 5- Hoàn toàn đồng ý)

4. Cách xử lý kết quả

Dữ liệu khảo sát sẽ được nhập và xử lý số liệu bằng Google Drive và Excel. Do chương trình thực hiện lấy ý kiến là khảo sát trực tuyến, nên toàn bộ dữ liệu thu về đều phục vụ cho việc đánh giá và không có dữ liệu bị lỗi. Dữ liệu sau khi được mã hóa và chạy bằng phần mềm phân tích số liệu SPSS.

5. Kết quả thực hiện

Trong năm học vừa qua, nhà trường đã tổ chức lấy ý kiến phản hồi đánh giá khóa học của sinh viên trước khi tốt nghiệp. Sau khi triển khai thực hiện, kết quả thu được như sau:

- Tổng số SV tốt nghiệp đến tháng 10 năm 2020: 709 (SV).

- Tổng số SV tham gia khảo sát: 367 (SV) chiếm tỷ lệ: 51,73 %.

- Số lượng SV không tham gia khảo sát: 342 (SV) chiếm tỷ lệ: 48,23 %.

Tỷ lệ sinh viên tham gia khảo sát còn thấp do ảnh hưởng của dịch Covid-19 nên một số sinh viên chưa về trường lấy bằng tốt nghiệp;

* Thống kê kết quả đánh giá: (phụ lục II)

Bảng 1: Tổng hợp kết quả khảo sát sinh viên năm 2020

TT	Ngành	Số SV trước khi tốt nghiệp	Số SV tham gia KS	Tỷ lệ % của ngành	Tỷ lệ % của Trường
1	CNTY	173	142	82.08	38.69
2	CNSH	11	7	63.64	1.91
3	CNTP	27	15	55.56	4.09
4	ĐCMT	18	6	33.33	1.63
5	DTY	22	3	13.64	0.82
6	KH&QLMT	15	3	20.00	0.82
7	KHMT	40	15	37.50	4.09
8	KTNN	48	17	35.42	4.63
9	LN	19	7	36.84	1.91
10	NLKH	15	5	33.33	1.36
11	PTNT	40	5	12.50	1.36
12	QLDD	85	43	50.59	11.72
13	QLTNR	32	15	46.88	4.09
14	TY	70	48	68.57	13.08
15	TT	73	29	39.73	7.90
16	CNRHQ	1	1	100.00	0.27
17	ST&BTĐH	11	1	9.09	0.27
18	QLTN&DLST	7	4	57.14	1.09
19	QLTN&MT	2	1	50.00	0.27
Tổng		709	367	51.76	100.00

6. Đánh giá chung và kiến nghị, đề xuất

6.1. Đánh giá chung

- Về phía sinh viên: 82.08% sinh viên chuẩn bị tốt nghiệp của ngành Chăn nuôi thú y tham gia hoàn thiện khảo sát, Chăn nuôi thú y 82,08% (142/173), Thú y 68.57% (48/70), Công nghệ sinh học 63.64% (7/11), QLTN&DLST 57.14% (4/7), Công nghệ thực phẩm 55.56% (15/27), Quản lý đất đai 50.59% (43/85), Quản lý tài nguyên rừng 46.88% (15/32), Trồng trọt 39.73% (29/73), Khoa học môi trường 37.50 (15/40), Lâm nghiệp 36.84% (7/19), Địa chính môi trường 33.33% (06/18);

- Về phía chương trình đào tạo: (Từ câu hỏi số 1 – 8). Tất cả các thành phần câu hỏi của nội dung về chương trình đào tạo đều được sinh viên đánh giá ở mức thống nhất cao là đồng ý (3.89 – 4.02 điểm). Đánh giá sự hài lòng của sinh viên về chương trình đào tạo của

nhà trường phù hợp của nội dung chương trình đào tạo với các chuẩn đầu ra được sinh viên nhất trí cao với ý kiến là đồng ý, với thang điểm là 3.89. Trong phần câu hỏi về chương trình đào tạo sinh viên đánh giá điểm về mục tiêu của chương trình đào tạo đáp ứng ở mức nào với năng lực sinh viên khi tốt nghiệp là rất cao với số điểm là 4.02.

- Về đội ngũ giảng viên:

Đại đa số các GV được đánh giá là: Về đội ngũ giảng viên đều được sinh viên đánh giá ở mức tốt, nhất là việc thực hiện giờ lên lớp, kế hoạch giảng dạy và khả năng chuyên môn, sử dụng các thiết bị hỗ trợ dạy học của giảng viên được đánh giá ở mức trên 4.00 điểm. Về đội ngũ giảng viên sự hài lòng của sinh viên được tăng lên đáng kể như trình độ chuyên môn của giảng viên đáp ứng yêu cầu đào tạo tăng từ 3.69 năm 2019 lên 4.01 năm 2020; phương pháp giảng dạy của giảng viên dễ hiểu, phù hợp với sinh viên tăng từ 3.63 lên 4.04. Tuy nhiên trong 01 năm trở về đây, do diễn biến tình hình dịch bệnh covid-19 diễn ra phức tạp, việc học trên lớp không được thực hiện nhiều như trước mà hình thức học từ tập trung chuyển sang đào tạo online chính vì vậy mà việc giảng viên hướng dẫn sinh viên tự học và trao đổi nội dung về môn học còn bị hạn chế, chính vì vậy mức điểm về tiêu chí này chỉ đạt 3.92 điểm.

- Về tổ chức và quản lý phục vụ đào tạo:

Được sinh viên đánh giá ở mức độ hài lòng tăng đáng kể như: Cung cấp đầy đủ thông tin về quy chế đào tạo, chương trình đào tạo, quy chế học sinh sinh viên và phương pháp kiểm tra đánh giá đầu khóa với sinh viên rõ ràng và cũng được sinh viên đánh giá cho điểm cao 3.55 năm 2019 và 4.02 năm 2020. Việc triển khai cho sinh viên đi thực tập gắn liền với thực tiễn tại các cơ quan, doanh nghiệp ngoài trường hợp lý khoa học đạt hiệu quả tăng từ 3.56 năm 2019 lên 3.93 năm 2020; Các phòng chức năng giải quyết các thắc mắc kiến nghị của sinh viên, nhanh chóng, thuận lợi, thỏa mãn các yêu cầu tăng từ 3.43 năm 2019 lên 3.93 năm 2020; Các chế độ chính sách xã hội, học bổng khuyến khích học tập của nhà trường được triển khai tới sinh viên theo đúng quy định tăng từ 3.53 năm 2019 và 3.95 năm 2020.

- Về kiểm tra đánh giá:

Nội dung kiểm tra đánh giá cũng được sinh viên hài lòng tăng lên như: Mức độ đa dạng hóa các hình thức thi, kiểm tra đánh giá phù hợp với nội dung môn học tăng từ 3.62 năm 2019 lên 3.99 năm 2020; Tổ chức thi, kiểm tra, chấm bài tập, thực tập, tiểu luận đánh giá đảm bảo nghiêm túc, khách quan, chính xác và công bằng tăng từ 3.65 năm 2019 lên 4.02 năm 2020. Kết quả học tập của sinh viên được thông báo kịp thời tới sinh viên tăng từ 3.59 lên 4.01.

- Về Cơ sở vật chất:

Về cơ sở vật chất mức độ hài lòng của sinh viên hài lòng tăng lên về cơ bản cơ sở vật chất của nhà trường đã đáp ứng được nhu cầu học tập và vui chơi giải trí của sinh viên, có đủ trang thiết bị cho sinh viên thực hành nghiên cứu khoa học. Tuy nhiên, có một số ý

kiến của sinh viên cho rằng nên cải thiện tốt hơn cơ sở vật chất phòng thực hành thực nghiệm bổ sung thêm các trang thiết bị máy móc mới. Cần cải thiện hệ thống internet tại các khu ký túc xá.

- Về công tác tài chính:

Công tác tài chính được sinh viên hài lòng tăng lên như: Các năm trước quá trình chi trả học bổng, các khoản trợ cấp xã hội đôi khi còn chưa kịp thời, trong các năm gần đây đã được cải thiện nên việc chi trả nhanh và kịp thời;

- Về Đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên và kỹ thuật viên của trường

Đội ngũ cán bộ quản lý và nhân viên kỹ thuật viên trong trường, trong các phòng thực hành thực nghiệm được sinh viên cho điểm cao từ 3.55 năm 2019 lên 3.98 năm 2020, Sinh viên luôn được tiếp đón nhiệt tình tại văn phòng các cán bộ quản lý, giải quyết công việc một cách nhanh chóng đảm bảo tốt yêu cầu nghiệp vụ của mình luôn hòa nhã và thân thiện với sinh viên

6.2. Các ý kiến khác của sinh viên

- Nhà trường tạo điều kiện cho sinh viên đi thực địa nhiều hơn, tổ chức nhiều đợt thực tế hơn để sinh viên được trải nghiệm thực tế

- Trong chương trình đào tạo tăng tín chỉ các môn chuyên ngành, giảm tín chỉ các môn cơ bản để tăng thời gian học cho các môn chuyên ngành

- Cân đối phần học thực hành và học lý thuyết ví dụ như môn bản đồ, trắc địa; tăng các tiết thực hành liên quan đến chuyên ngành

- Cán bộ phục vụ có thái độ làm việc vui vẻ, cởi mở khi sinh viên lên gặp và hỏi các vấn đề liên quan;

- Thư viện trường tăng giờ mở cửa cho sinh viên được thoải mái vào và tìm tài liệu tham khảo,

- Rút bớt một số môn cơ sở, thêm vào đó nên tăng thêm thời gian thực tập nghề nghiệp tại các cơ sở, doanh nghiệp để cho sinh viên có thêm hiểu biết cũng như có tay nghề vững khi ra trường và tiến tới có nhiều cơ hội tiếp cận việc làm hơn.

- Trình độ tiếng Anh còn hạn chế, một phần do chương trình học tiếng Anh tập trung vào 2 năm đầu, với chương trình học chưa tạo được hứng thú cho sinh viên.

- Nhà trường tổ chức những khóa học kỹ năng mềm thường xuyên để sinh viên đăng ký theo học.

- Việc đi thực tập tốt nghiệp 6 tháng của sinh viên ngành chăn nuôi thú y cần để sinh viên được lựa chọn theo nguyện vọng

- Cần hỗ trợ sinh viên hơn nữa về các tư liệu thực tế và thực hành

- Giải quyết kịp thời những vấn đề như hỗ trợ chi phí học tập cho sinh viên đúng thời hạn.

- Nhà trường sắp xếp thời khóa biểu để vừa học lý thuyết đồng thời thực hành để sinh viên nắm chắc chuyên môn;

6.3. Đề xuất, kiến nghị


Tiếp tục duy trì công tác này và triển khai lấy ý kiến phản hồi rộng rãi tới tất cả các sinh viên chuẩn bị tốt nghiệp thuộc toàn trường.

Có những chế tài bắt buộc sinh viên phải tham gia khảo sát mới được cấp phát bằng tốt nghiệp.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu
- Các đơn vị liên quan
- Lưu: CTHSSV

TL. HIỆU TRƯỞNG
KT. TRƯỞNG PHÒNG
PHÒNG TRƯỞNG PHÒNG CTHSSV
TRƯỜNG
ĐẠI HỌC
NÔNG LÂM
ĐẠI HỌC THẠCH KHÁNH
Đỗ Quốc Tuấn



TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ SINH VIÊN TRƯỚC KHI RA TRƯỜNG NĂM HỌC 2019-2020

(Thang điểm: 1= Hoàn toàn không đồng ý; 2= Không đồng ý; 3= Cơ bản đồng ý; 4= Đồng ý; 5= Hoàn toàn đồng ý)

Chuyên ngành / Câu hỏi	Chương trình đào tạo								Đội ngũ giảng viên				Tổ chức và quản lý phục vụ đào tạo										Kiểm tra đánh giá						Cơ sở vật chất					Công tác tài chính		Đánh giá khóa học	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
CNTY	4,05	4,02	4,00	4,01	4,04	4,03	3,94	4,06	4,08	1,62	4,05	4,08	4,05	4,06	4,00	4,03	4,06	4,02	4,00	4,08	4,06	4,06	4,11	4,11	4,11	4,11	4,00	4,01	4,06	4,06	4,05	4,06	4,10	4,09	4,09		
CNRHQ&CQ	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	0,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
CNSH	3,86	3,86	3,86	3,86	3,86	3,71	3,71	3,86	3,86	0,00	3,86	3,86	3,57	3,86	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,86	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
CNTP	3,80	3,80	3,80	3,80	3,67	3,67	3,80	3,47	3,53	0,00	3,67	3,60	3,27	3,40	3,67	3,53	3,67	3,53	3,53	3,67	3,53	3,67	3,53	3,73	3,40	3,40	3,53	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,53	3,27	3,20	3,93	
DCMT	3,67	3,67	3,83	3,83	3,67	3,67	3,50	3,67	3,67	1,50	3,83	3,50	3,83	3,50	3,67	3,50	3,67	3,50	3,83	3,50	3,50	3,50	3,67	3,50	3,67	3,33	3,33	3,67	4,00	3,83	4,00	3,67	4,00	3,67	3,67		
Dược TY	4,33	4,33	4,00	4,33	4,33	4,33	4,33	4,33	4,33	3,33	4,33	4,33	4,33	4,33	4,00	4,33	4,33	4,33	4,33	4,33	4,33	4,33	4,33	4,33	4,00	4,00	4,00	3,67	3,33	3,67	3,33	3,67	3,33	3,33	4,00	4,00	
KH&QLMT	3,33	3,33	3,00	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,67	0,00	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	4,00	3,33	4,00	3,33	4,00	3,33	4,00	3,33	4,00	4,00	3,33	4,67	3,67	4,00	
KHMT	3,60	3,67	3,53	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,67	1,53	3,47	3,60	3,53	3,60	3,53	3,53	3,67	3,53	3,53	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,40	3,40	3,40	3,53	3,47	3,60	3,47	3,67	3,53	3,40	3,27		
KTNN	3,88	3,71	3,50	3,65	3,53	3,65	3,71	3,47	3,82	1,94	3,82	3,82	3,82	3,65	3,71	3,65	3,88	3,65	3,71	3,65	3,76	3,53	3,82	4,00	3,88	3,94	3,65	3,71	3,71	3,82	3,94	3,82	3,88	3,82	3,82		
LN	3,86	3,86	4,00	3,71	3,86	4,00	3,86	3,86	4,00	1,57	3,71	4,00	3,86	3,71	3,71	4,00	4,00	3,86	4,00	3,86	3,86	4,00	3,71	4,14	3,86	4,00	3,71	3,71	3,43	3,71	3,57	3,57	3,71	3,86	4,00		
NLKH	4,40	4,40	4,20	4,40	4,00	4,00	3,60	3,60	4,00	0,00	4,00	3,80	4,40	4,60	4,40	4,80	4,60	4,40	4,60	4,60	4,60	4,60	4,00	4,20	4,40	4,40	4,20	4,20	4,20	4,00	4,20	4,20	4,20	4,20	4,20		
PTNT	3,60	4,20	4,00	4,00	4,40	4,20	4,40	4,40	4,40	2,00	4,20	4,40	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
QLDD	4,14	4,21	4,16	4,09	4,14	4,16	4,12	4,21	4,23	1,72	4,20	4,23	4,19	4,19	4,23	4,21	4,26	4,19	4,21	4,23	4,23	4,19	4,26	4,19	4,19	4,21	4,19	4,19	4,23	4,21	4,21	4,19	4,16	4,21	4,12		
QLTNR	3,67	3,80	3,53	3,67	3,67	3,67	3,60	3,67	3,80	2,47	3,60	3,33	3,33	3,60	3,67	3,60	3,80	3,20	3,47	3,73	3,60	3,67	3,40	3,47	3,33	3,40	3,33	3,40	3,47	3,47	3,47	3,60	3,40	3,73	3,40	3,67	
QLTN&DLST	3,00	3,00	2,25	2,25	2,25	2,25	2,50	2,75	3,00	0,25	2,50	3,00	2,75	2,75	2,50	3,00	2,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,75	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,00	3,25	3,00	3,00	3,00	3,25	2,75	2,75
QLTN&MT	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	0,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
ST&BTĐDSH	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
TY	4,35	4,35	4,29	4,25	4,35	4,31	4,27	4,31	4,29	1,88	4,33	4,31	4,04	3,98	4,02	4,02	4,00	3,98	4,00	3,98	4,02	4,10	4,27	4,29	4,29	4,29	4,13	4,15	4,15	4,21	4,12	4,16	4,13	4,23	4,21		
KHCT	4,17	4,07	4,03	4,10	4,07	4,17	4,21	4,31	4,07	1,86	4,00	4,10	3,86	3,90	3,97	3,97	4,03	4,00	3,97	4,00	3,97	4,07	4,07	4,10	4,17	4,10	3,86	3,93	4,00	4,10	3,93	3,89	3,90	4,07	3,90		
Tổng	3,89	4,02	3,96	3,97	3,99	3,99	3,95	4,01	4,04	1,59	3,92	4,02	3,93	3,94	3,93	3,95	4,00	3,92	3,93	3,98	3,98	3,99	4,02	4,05	4,01	4,02	3,90	3,92	3,95	3,98	3,96	3,95	3,98	3,98	3,99		

PHỤ LỤC

(Phụ lục I)

I. KHUNG PHÂN TÍCH NGHIÊN CỨU

1. Khung phân tích dự kiến

Sau khi nghiên cứu tổng quan về tình hình nghiên cứu liên quan đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của Sinh viên tốt nghiệp Trường Đại học Nông lâm nói riêng, của Đại học Thái nguyên nói chung tôi dự kiến sử dụng khung phân tích bằng bảng hỏi cho sinh viên tốt nghiệp năm 2020 như sau:

TT	Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá				
		1	2	3	4	5
I.	CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO					
1	Mức độ phù hợp của nội dung chương trình đào tạo với các chuẩn đầu ra					
2	Mục tiêu của chương trình đào tạo đáp ứng ở mức nào với năng lực sinh viên khi tốt nghiệp					
3	Tỷ lệ phân bổ hợp lý giữa lý thuyết và thực hành					
4	Chương trình đào tạo được thiết kế, tạo điều kiện thuận lợi cho SV lựa chọn theo nhu cầu, nguyện vọng học tập					
5	Các môn học trong chương trình đào tạo tích hợp được các kiến thức và kỹ năng theo chuẩn đầu ra của ngành đã công bố					
6	Mức độ gắn kết giữa các khối kiến thức (cơ bản, cơ sở ngành, chuyên ngành) và kiến thức thực tế trong nội dung chương trình đào tạo					
7	Sinh viên hiểu rõ được chuẩn đầu ra của ngành đào tạo về kiến thức, kỹ năng và thái độ người học cần đạt được					
II.	ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN	1	2	3	4	5
8	Trình độ chuyên môn của giảng viên đáp ứng yêu cầu đào tạo					
9	Phương pháp giảng dạy của giảng viên dễ hiểu, phù hợp với sinh viên					
10	Giảng viên có hướng dẫn sinh viên tự học, sẵn sàng trao đổi về nội dung môn học với sinh viên					
11	Việc thực hiện giờ lên lớp, kế hoạch giảng dạy và khả năng sử dụng các thiết bị hỗ trợ dạy học của giảng viên					
III	TỔ CHỨC VÀ QUẢN LÝ PHỤC VỤ ĐÀO TẠO	1	2	3	4	5
12	Nhà trường cung cấp đầy đủ thông tin về quy chế đào tạo, chương trình đào tạo, quy chế học sinh sinh viên và phương pháp kiểm tra đánh giá từ đầu khóa tới sinh viên.					

13	Việc triển khai cho sinh viên đi thực tập gắn liền với thực tiễn tại các cơ quan, doanh nghiệp ngoài trường hợp lý khoa học đạt hiệu quả					
14	Cán bộ, nhân viên các phòng/trung tâm có thái độ phục vụ sinh viên tận tình, thân thiện.					
15	Các phòng chức năng giải quyết các thắc mắc kiến nghị của sinh viên, nhanh chóng, thuận lợi, thỏa mãn các yêu cầu					
16	Các chế độ chính sách xã hội, học bổng khuyến khích học tập của nhà trường được triển khai tới sinh viên theo đúng quy định.					
17	Các chế độ chăm sóc sức khỏe, y tế học đường và cải thiện sức khỏe của nhà trường đối với sinh viên.					
18	Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ sinh viên được thực hiện đầy đủ và có hiệu quả					
19	Hoạt động của các tổ chức Đảng/Đoàn/Hội có hiệu quả, tác dụng tốt trong học tập và rèn luyện chính trị, tư tưởng, đạo đức lối sống của sinh viên					
20	Các thông tin về hoạt động đào tạo đa dạng, phong phú và cập nhật thường xuyên trên website nhà trường.					
21	Hàng năm, nhà trường tổ chức có hiệu quả các buổi đối thoại trực tiếp giữa sinh viên với lãnh đạo nhà trường/ các tổ chức Đoàn/Hội sinh viên.					
IV	KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ	1	2	3	4	5
22	Mức độ đa dạng hóa các hình thức thi, kiểm tra đánh giá phù hợp với nội dung môn học					
23	Tổ chức thi, kiểm tra, chấm bài tập, thực tập, tiểu luận đánh giá đảm bảo nghiêm túc, khách quan, chính xác và công bằng					
24	Các kế hoạch thi, kiểm tra được thông báo rõ ràng, kịp thời cho sinh viên					
25	Kết quả học tập của sinh viên được thông báo kịp thời tới sinh viên					
V	CƠ SỞ VẬT CHẤT	1	2	3	4	5
26	Thư viện Trường có đủ các giáo trình và tài liệu tham khảo cho toàn khóa học					
27	Cơ sở vật chất nhà trường (giảng đường, bàn ghế, phương tiện nghe nhìn dùng cho việc học, sân vận động, chỗ gửi xe,...)					
28	Trang thiết bị phòng thực hành thí nghiệm có đảm bảo chất lượng phục vụ công tác học tập và nghiên cứu khoa học					
29	Cơ sở vật chất ký túc xá đáp ứng tốt cho sinh viên nội trú					
30	Cảnh quan vệ sinh môi trường sạch đẹp					

31	Căng tin trong trường phục vụ tốt nhu cầu ăn uống của sinh viên					
VI	CÔNG TÁC TÀI CHÍNH	1	2	3	4	5
32	Công tác thu - chi tài chính liên quan đến sinh viên của nhà trường được thực hiện công khai, rõ ràng, chính xác và thuận lợi cho sinh viên					
33	Cán bộ, nhân viên trong phòng Kế hoạch – Tài chính có tinh thần và thái độ đúng mực, thân thiện trong giải quyết công việc phục vụ sinh viên.					
VII.	ĐỘI NGŨ CÁN BỘ QUẢN LÝ, NHÂN VIÊN VÀ KỸ THUẬT VIÊN CỦA TRƯỜNG	1	2	3	4	5
34	Thái độ nghiêm túc, nhiệt tình và có trách nhiệm khi được yêu cầu giải quyết công việc thuộc phạm vi đảm nhận					
35	Thái độ phục vụ khi được yêu cầu giải quyết công việc thuộc phạm vi trách nhiệm (vui vẻ, thân thiện, nhiệt tình)					

2. Thiết kế công cụ điều tra khảo sát (bảng hỏi)

Dựa vào cấu trúc thứ bậc các tiêu chí hài lòng của G.V. Diamantis và V.K. Benos dẫn theo Siskos et al.(2005) kết hợp với hướng dẫn sử dụng tiêu chí đánh giá chất lượng trường ĐH (theo Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trường ĐH ban hành kèm theo Quyết định 65/2007/QĐ-BGDĐT của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT) chúng tôi đưa ra bảng hỏi khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại trường ĐH Nông Lâm gồm 7 phần chính theo bảng sau

Phần	Nội dung	Số câu
I	Chương trình đào tạo	7
II	Đội ngũ giảng viên	4
III	Tổ chức quản lý phục vụ đào tạo	10
IV	Kiểm tra đánh giá	4
V	Cơ sở vật chất	6
VI	Công tác tài chính	2
VII	Đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên và kỹ thuật viên của trường	2
Tổng		35

Phương pháp thống kê số liệu và đánh giá kết quả.

- **Mean (số trung bình):** Trung bình số học được tính đơn giản bằng tổng của tất cả các giá trị của dữ liệu trong mẫu chia cho kích thước mẫu.

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

Ta dùng thang đo Likert 5 lựa chọn trong bảng khảo sát. Khi đó:
Giá trị khoảng cách = (Maximum – Minimum) / n = (5-1)/5 = 0,8

Ý nghĩa các mức như sau (Với mức 5)

1,00 – 1,80: Hoàn toàn không đồng ý

1,80 – 2,60: Không đồng ý

2,60 – 3,40: Cơ bản đồng ý

3,40 – 4,20: Đồng ý

4,20 – 5,00: Hoàn toàn đồng ý

II. PHÂN TÍCH MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NÔNG LÂM THÁI NGUYÊN

1. Đặc điểm của mẫu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu được chọn theo phương pháp điều tra tất cả sinh viên đang chuẩn bị tốt nghiệp đến tháng 10 năm 2020 tại Nhà trường thuộc các khoa, bộ môn trực thuộc trường. Chúng tôi thu được 367 phiếu phản hồi, sau khi tiến hành nhập số liệu và sàng lọc phiếu điều tra thì kết quả như sau.

Thông kê theo ngành học*Phụ lục II*

TT	Ngành	Số SV trước khi tốt nghiệp	Số SV tham gia KS	Tỷ lệ % của ngành	Tỷ lệ % của Trường
1	CNTY	173	142	82.08	38.69
2	CNSH	11	7	63.64	1.91
3	CNTP	27	15	55.56	4.09
4	DCMT	18	6	33.33	1.63
5	KH&QLMT	15	3	20.00	0.82
6	KHMT	40	15	37.50	4.09
7	KTNN	48	17	35.42	4.63
8	LN	19	7	36.84	1.91
9	NLKH	15	5	33.33	1.36
10	PTNT	40	5	12.50	1.36
11	QLDD	85	43	50.59	11.72
12	QLTNR	32	15	46.88	4.09
13	TY	70	48	68.57	13.08
14	TT	73	29	39.73	7.90
15	DTY	22	3	13.64	0.82
Tổng		709	367	51.76	100.00

2. Đánh giá thang đo

Như đã trình bày ở phần chương trước, thang đo các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo gồm có 7 thành phần: (1) Chương trình đào tạo, đo lường bằng 7 biến quan sát, được ký hiệu CDT1 đến CDT7; (2) Đội ngũ giảng viên có 4 biến quan sát ký hiệu GV1 đến GV4; (3) Tổ chức và quản lý phục vụ đào tạo, đo lường bằng 10 biến quan sát, được ký hiệu PV1 đến PV10; (4) Kiểm tra đánh giá, đo lường bằng 4 biến quan sát, được ký hiệu KTDG1 đến KTDG4; (5) Cơ sở vật chất đo lường bằng 6 biến quan sát, được ký hiệu CSV1 đến CSV6; (6) Công tác tài chính, đo lường bằng 2 biến quan sát, được ký hiệu TC1 đến TC2; (7) Đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên và kỹ thuật viên của trường, đo lường bằng 6 biến quan sát, được ký hiệu DNQLNV1 đến DNQLNV2.

Các thang đo được đánh giá thông qua công cụ chính là hệ số Cronbach Alpha. Hệ số Cronbach Alpha được sử dụng để loại bỏ các biến rác. Các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại. Tiêu chuẩn chọn thang đo khi nó có độ tin cậy Cronbach Alpha lớn hơn 0,6 (Nunnally & Burnstein, 1994)

3. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên

3.1. Về chương trình đào tạo

Nội dung	Trung bình	Mức
CDT 1	3.89	Đồng ý
CDT 2	4.02	Đồng ý
CDT 3	3.96	Đồng ý
CDT 4	3.97	Đồng ý
CDT 5	3.99	Đồng ý
CDT 6	3.99	Đồng ý
CDT 7	3.95	Đồng ý

Hầu hết các thành phần câu hỏi của nội dung về chương trình đào tạo đều được sinh viên đánh giá ở mức đồng ý với các mức độ và mục tiêu đề ra của chương trình đào tạo. Hầu hết các Chương trình đào tạo đều được sinh viên đánh giá cao với mức điểm từ 3,89 đến 4,02 điểm, đáp ứng được mục tiêu đào tạo và phù hợp với nhu cầu xã hội. Nội dung và chương trình đào tạo có sự kết hợp chặt chẽ giữa các kiến thức cơ bản, cơ sở, chuyên ngành. Có một số ý kiến của sinh viên cho rằng, Nhà trường tạo điều kiện cho sinh viên đi thực địa nhiều hơn, tổ chức nhiều đợt thực tế hơn để sinh viên được trải nghiệm thực tế.

3.2. Về đội ngũ giảng viên

Nội dung	Trung bình	Mức
GV 1	4,01	Đồng ý
GV 2	4,04	Đồng ý
GV 3	3,92	Đồng ý
GV 4	4,02	Đồng ý

Về đội ngũ giảng viên đều được sinh viên đánh giá ở mức đồng ý với trình độ, phương pháp giảng dạy của giảng viên. Cao nhất là Phương pháp giảng dạy của giảng viên dễ hiểu, phù hợp với sinh viên được đánh giá ở mức 4,04/5.0. Còn các tiêu chí khác đều đạt mức điểm từ 3,92/5,0 trở lên, điều đó chứng tỏ trình độ chuyên môn của giảng viên đáp ứng yêu cầu đào tạo, có phương pháp giảng dạy khoa học, thực hiện tốt đổi mới phương pháp giảng dạy học theo hướng khuyến khích người học phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu và làm việc nhóm.

3.3. Về Tổ chức và quản lý phục vụ đào tạo.

Nội dung	Trung bình	Mức
PV 1	4.02	Đồng ý
PV 2	3.93	Đồng ý
PV 3	3.94	Đồng ý
PV 4	3.93	Đồng ý
PV 5	3.95	Đồng ý
PV 6	4.00	Đồng ý
PV 7	3.92	Đồng ý
PV 8	3.93	Đồng ý
PV 9	3.98	Đồng ý
PV 10	3.98	Đồng ý

Về tổ chức và quản lý phục vụ đào tạo đều được SV hài lòng ở mức độ đồng ý. Cao nhất là việc nhà trường cung cấp đầy đủ thông tin về quy chế đào tạo, chương trình đào tạo, quy chế học sinh sinh viên và phương pháp kiểm tra đánh giá từ đầu khóa tới sinh viên. ở mức 4.02/5.0 và Các chế độ chăm sóc sức khỏe, y tế học đường và cải thiện sức khỏe của nhà trường đối với sinh viên ở mức điểm 4.00.

3.4. Kiểm tra đánh giá.

Nội dung	Trung bình	Mức
KTDG 1	3.99	Đồng ý
KTDG 2	4.02	Đồng ý
KTDG 3	4.05	Đồng ý
KTDG 4	4.01	Đồng ý

Về phương pháp kiểm tra đánh giá được sinh viên đánh giá ở mức đồng ý trở lên, với mức điểm từ 3,99 đến 4,05. Trong đó tiêu chí các kế hoạch thi, kiểm tra được thông báo rõ ràng, kịp thời cho sv được đánh giá cao nhất là 4,05 điểm.

3.5. Cơ sở vật chất

Nội dung	Trung bình	Mức
CSVC 1	4.02	Đồng ý
CSVC 2	3.90	Đồng ý
CSVC 3	3.92	Đồng ý
CSVC 4	3.95	Đồng ý
CSVC 5	3.98	Đồng ý
CSVC 6	3.96	Đồng ý

Cơ sở vật chất của nhà trường được tất cả các sinh viên đánh giá điểm từ mức 3,90 đến 4,02 điểm. Cơ sở vật chất của nhà trường đã đáp ứng được nhu cầu học tập và vui chơi giải trí của sinh viên, có đủ trang thiết bị cho sinh viên thực hành nghiên cứu khoa học, thư viện trường mở cho sinh viên được thoải mái ra vào và tìm tài liệu tham khảo. Tuy nhiên, có một số ý kiến của sinh viên cho rằng thư viện phải đủ nhiều về số lượng và đa dạng về lĩnh vực chuyên ngành thỏa mãn được nhu cầu tham khảo, học tập và tra cứu của sinh viên.

3.6. Công tác tài chính

Nội dung	Trung bình	Mức
TC 1	3.95	Đồng ý
TC 2	3.98	Đồng ý

Công tác tài chính cũng được sinh viên đánh giá ở mức đồng ý: Về công tác thu - chi tài chính được thực hiện công khai, rõ ràng, chính xác và thuận lợi cho sinh viên được đánh giá ở mức 3,95 điểm. Đánh giá cán bộ, nhân viên có tinh thần và thái độ đúng mực, thân thiện trong giải quyết công việc phục vụ sinh viên đạt 3,98 điểm. Tuy nhiên một vài sinh viên có ý kiến, giải quyết kịp thời những vấn đề như hỗ trợ chi phí học tập cho sinh viên đúng thời hạn.

3.7. Đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên và kỹ thuật viên của Trường

Nội dung	Trung bình	Mức
DNQLNV 1	3.98	Đồng ý
DNQLNV 2	3.99	Đồng ý

Đội ngũ cán bộ quản lý và nhân viên kỹ thuật viên trong trường, trong các phòng thực hành thực nghiệm được sinh viên cho điểm cao từ 3.98 – 3,99 điểm, Sinh viên luôn được tiếp đón nhiệt tình tại văn phòng các cán bộ quản lý, giải quyết công việc một cách nhanh chóng đảm bảo tốt yêu cầu nghiệp vụ của mình luôn hòa nhã và thân thiện với sinh viên.

III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Phần II đã trình bày và giải quyết những vấn đề đặt ra của báo cáo Kết quả nghiên cứu với 4 thành phần chất lượng đào tạo tác động đến sự hài lòng của sinh viên, bao gồm: *Cơ sở vật chất; chương trình đào tạo; Khả năng phục vụ; Giảng viên.*

Kết quả nghiên cứu đã góp phần khẳng định các nhận định đề xuất, tuy nhiên, do chất lượng đào tạo là lĩnh vực không ổn định vì phụ thuộc vào mức độ cảm nhận của sinh viên nên tùy thuộc vào từng điều kiện thực tế của từng đơn vị đào tạo cần có sự điều chỉnh khái niệm và thang đo cho phù hợp. Bên cạnh đó, sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác bên ngoài.

Phần tiếp theo sẽ đề xuất giải pháp và kiến nghị đối với trường Đại học Nông lâm - Đại học Thái nguyên trong việc nâng cao chất lượng đào tạo nhằm thỏa mãn hơn nữa sự hài lòng của sinh viên.

2. Kiến nghị

Qua phân tích kết quả khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với hoạt động đào tạo tại trường Đại học Nông lâm - Đại học Thái nguyên cho thấy được sinh viên có sự hài lòng tương đối cao. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đã đạt được vẫn còn một số tồn tại cần được khắc phục, điều chỉnh để cho chất lượng đào tạo của trường ngày càng hoàn thiện hơn, đáp ứng được nhu cầu mới của sinh viên và khẳng định vị trí của mình trong điều kiện hội nhập nền kinh tế thế giới. Thông qua kết quả khảo sát, chúng tôi xin đề xuất một số kiến nghị như sau:

2.1. Đối với chương trình đào tạo

Chương trình đào tạo là yếu tố ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của sinh viên trong khảo sát trên. Vì vậy để nâng cao sự hài lòng của sinh viên, nhà trường cần chú ý nhiều đến việc nâng cao chất lượng chương trình đào tạo.

Muốn nâng cao chất lượng, chương trình đào tạo phải phù hợp với yêu cầu người học, đáp ứng thị trường lao động và yêu cầu của xã hội. Ngoài ra, nhà trường cần phải xây dựng các mối liên hệ với các công ty bên ngoài, tạo điều kiện cho sinh viên được tham quan, thực tập, tiếp xúc với môi trường thực tế. Bên cạnh đó mối liên hệ này cũng giúp nhà trường nắm được các nhu cầu sử dụng lao động mà thiết kế chương trình học sát với yêu cầu thực tế của các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp. Có như thế thì chương trình đào tạo mới thường xuyên được đổi mới, phù hợp với nhu cầu nhân lực của xã hội và đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên.

2.2. Đối với đội ngũ giảng viên

Giảng viên là yếu tố hường thứ hai đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Nông lâm - Đại học Thái nguyên tuy nhiên nhà trường cần tiếp tục nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ giảng viên.

Nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên bằng cách tạo điều kiện thuận lợi để giảng viên có cơ hội học tập, nghiên cứu chuyên môn trong và ngoài nước. Khuyến khích và hỗ trợ giảng viên tham dự các hội thảo khoa học chuyên ngành với tư cách là người trình bày hoặc người tham gia để giảng viên được tiếp xúc, trao đổi các kiến thức mới.

2.3. Đối với cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất là yếu tố có mức độ ảnh hưởng đứng thứ 3 trong nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên chất lượng đào tạo tại trường Đại học Nông lâm - Đại học Thái nguyên. Nhà trường cần có biện pháp nhằm nâng cao, cải thiện cơ sở vật chất nhiều hơn nữa để đạt được sự hài lòng nhiều hơn từ phía sinh viên.

Nhà trường cần phải đầu tư nâng cấp, mở rộng cơ sở vật chất, trang thiết bị: phòng học phải rộng rãi, thoáng mát, đảm bảo cho nhu cầu học tập của một số lượng lớn sinh viên; thư viện phải đủ nhiều về số lượng và đa dạng về lĩnh vực chuyên ngành thỏa mãn được nhu cầu tham khảo, học tập và tra cứu của sinh viên.

Nâng cấp trang web của nhà trường để đáp ứng được số lượng lớn nhu cầu đăng nhập của sinh viên, đặc biệt trong thời gian đăng ký môn học.

2.4. Đối với khả năng phục vụ của cán bộ nhân viên

Khả năng phục vụ của cán bộ nhân viên là yếu tố ảnh hưởng cuối cùng sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại trường Đại học Nông lâm - Đại học Thái nguyên trong nghiên cứu này. Vì vậy nâng cao chất lượng khả năng phục vụ của cán bộ nhân viên là điều vô cùng cần thiết để nhà trường nâng cao sự hài lòng của sinh viên.

Cần nâng cao chất lượng và thái độ phục vụ của cán bộ nhân viên trong trường như: nhân viên hành chính, nhân viên thư viện,... đối với sinh viên bằng cách: Lập ra một ban thường xuyên lấy ý kiến của sinh viên về khả năng phục vụ của cán bộ nhân viên trong trường để từ đó đánh giá và khắc phục những sự thiếu sót của nhân viên; xây dựng những nội quy và quy định về thái độ làm việc để cán bộ, nhân viên có thể phục vụ sinh viên một cách nhanh nhất và có hiệu quả nhất.

Nếu khắc phục được những điều trên, chúng tôi nghĩ rằng chất lượng đào tạo của nhà trường sẽ được nâng cao và thêm vào đó cũng nâng cao sự hài lòng của người học cũng như sinh viên đối với trường Đại học Nông lâm - Đại học Thái nguyên.

3. Hạn chế của nghiên cứu

Trong quá trình thực hiện, nghiên cứu vẫn còn một số những hạn chế sau đây:

Nghiên cứu trên có số lượng mẫu nghiên cứu chưa đầy đủ (367/709 sinh viên) nên kết quả đánh giá đạt độ tin cậy chưa được cao.

Mẫu nghiên cứu bao gồm đối tượng là sinh viên tốt nghiệp năm 2020 gồm các hệ đào tạo tại trường, với hệ đào tạo vừa làm vừa học do các bạn học viên học tập trung tại cơ sở đào tạo tại địa phương, điểm liên kết đào tạo với trường đại học Nông Lâm Thái Nguyên, cho nên một số câu hỏi liên quan đến đội ngũ cán bộ phục vụ tại trường và cơ sở vật chất tại trường còn chưa được chuẩn xác. Nên chưa thể nêu một cách tổng quan về sự hài lòng của người học với chương trình đào tạo của trường Đại học Nông lâm - Đại học Thái nguyên.

Từ những hạn chế trên, chúng tôi sẽ cố gắng hoàn thiện và phát triển nghiên cứu hơn nữa trong tương lai.