

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT SINH VIÊN
VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ
NĂM HỌC 2023-2024**

I. Mục đích

Nhằm mục đích nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, cũng như ý kiến đóng góp, phản hồi của sinh viên về chất lượng dịch vụ của Nhà trường, từ đó cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và các dịch vụ hỗ trợ đem đến cho sinh viên những trải nghiệm tuyệt vời trong quá trình học tập tại Trường Đại học Hoa Sen.

II. Nội dung

Khảo sát tìm hiểu mong đợi của sinh viên chủ yếu qua các nội dung như sau:

- Hoạt động hỗ trợ sinh viên;
- Thư viện;
- Quản lý và phục vụ đào tạo;
- Cơ sở vật chất;
- Dịch vụ công nghệ thông tin;
- Kế toán - Tài chính;
- Các hoạt động khác.

III. Kết quả khảo sát

1. Tình hình thực hiện khảo sát

Khảo sát nhận được phản hồi của 966 sinh viên.

Bảng 1. Số lượng sinh viên tham gia thực hiện khảo sát theo Khoa

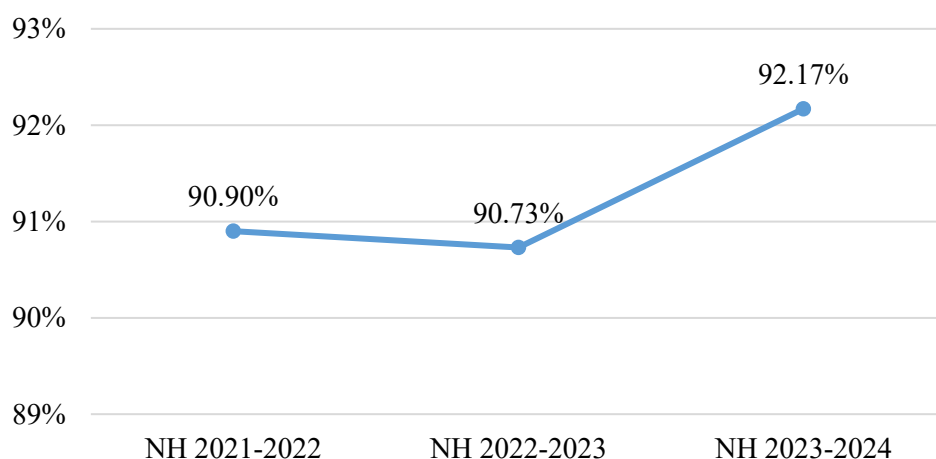
Khoa	Viết tắt	Số lượng
Khoa Công nghệ thông tin	K.CNTT	98
Khoa Du lịch - Nhà hàng - Khách sạn	K.DL-NH-KS	84
Khoa Khoa học xã hội - Luật	K.KHXXH-L	80
Khoa Kinh tế - Quản trị	K.KT-QT	148
Khoa Logistic – Thương mại quốc tế	K.LOG-TMQT	116
Khoa Marketing – Truyền thông	K.MK-TT	214
Khoa Ngôn ngữ - Văn hóa quốc tế	K.NN-VHQT	54
Khoa Tài chính – Ngân hàng	K.TC-NH	54
Khoa Thiết kế - Nghệ thuật	K.TK-NT	118
Tổng		966

2. Kết quả khảo sát

2.1. Kết quả toàn Trường

Kết quả khảo sát cho thấy có trên 90% sinh viên hài lòng với chất lượng các dịch vụ của Trường, tăng gần 2% so với năm học 2022-2023.

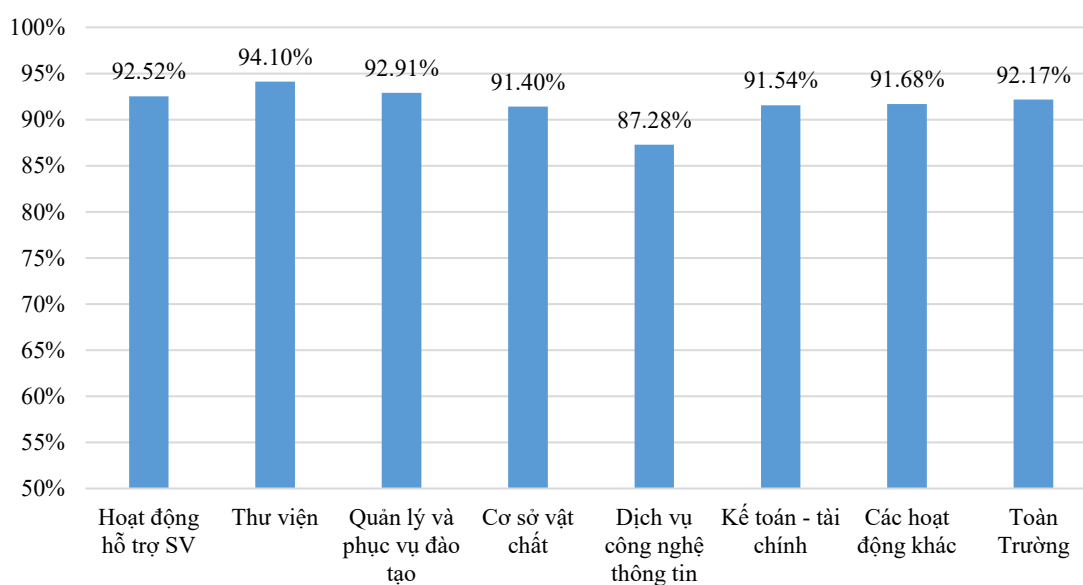
Biểu đồ 1. Tỷ lệ mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng phục vụ trong 3 năm học gần nhất (2021-2022 đến 2023-2024)



2.2. Kết quả theo hoạt động

Kết quả khảo sát theo từng nội dung đa phần đều đạt trên 90% hài lòng, hạng mục ‘công nghệ thông tin’ ít đem lại hài lòng cho sinh viên hơn – đạt hơn 87%.

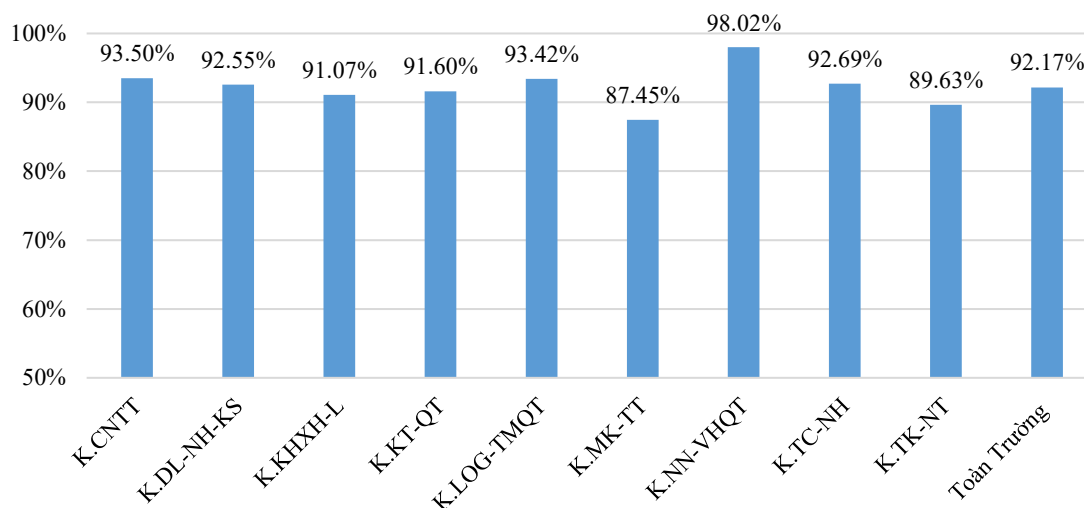
Biểu đồ 2. Tỷ lệ mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ năm học 2023-2024 theo hoạt động



2.4. Kết quả theo khoa

Xét theo cấp độ khoa, nhìn chung sinh viên đánh giá hài lòng trên 90%. Trong đó, K.NN-VHQT có gần 100% sinh viên hài lòng với chất lượng dịch vụ, K.MK-TT có mức độ hài lòng thấp nhất – đạt trên 87%, K.TK-NT xấp xỉ 90%, các khoa còn lại đều đạt trên 90%.

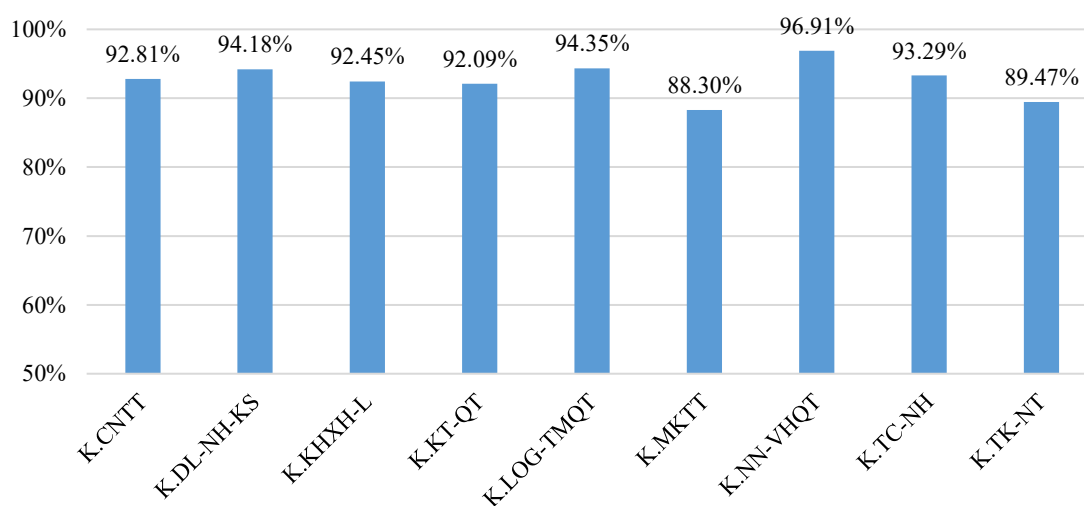
Biểu đồ 3. Tỷ lệ mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ toàn Trường theo Khoa



IV. Phân tích kết quả theo khoa

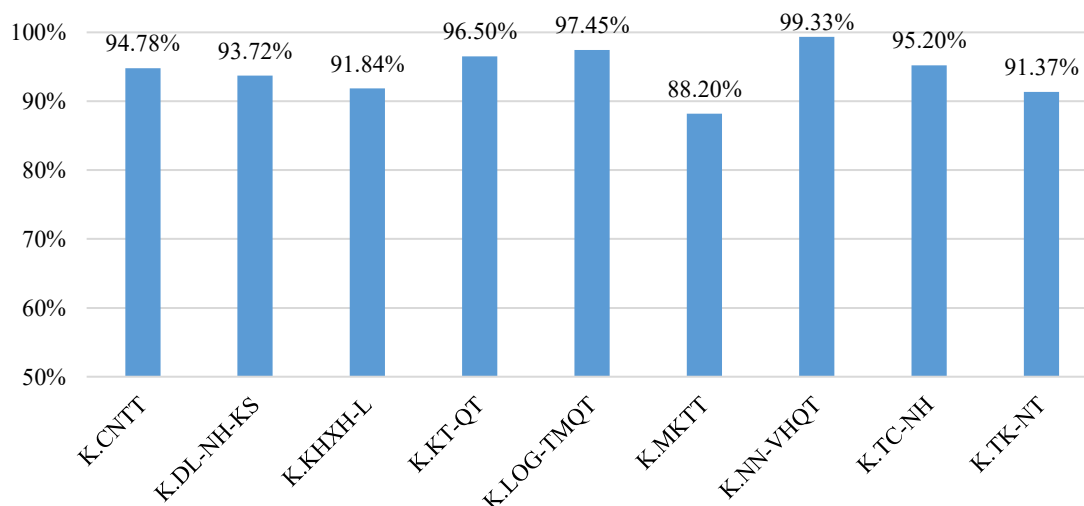
1. Hoạt động hỗ trợ sinh viên

Biểu đồ 4. Tỷ lệ hài lòng về hoạt động hỗ trợ sinh viên theo khoa



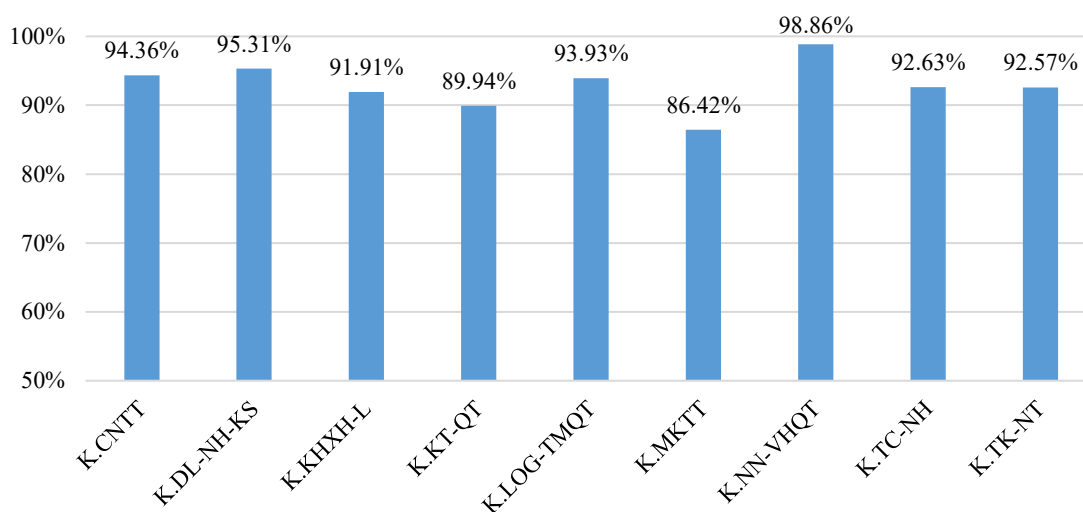
2. Thư viện

Biểu đồ 5. Tỷ lệ hài lòng về dịch vụ thư viện theo khoa



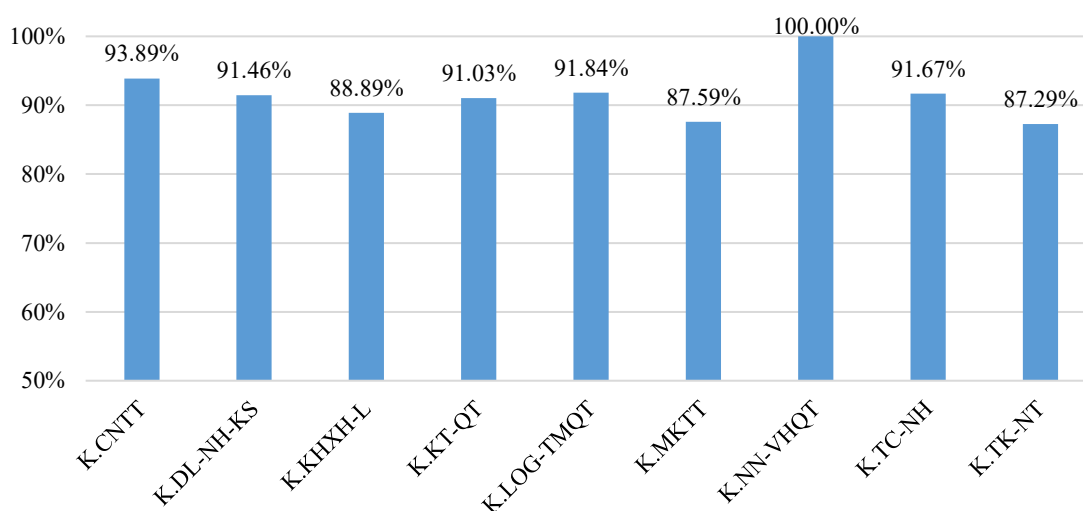
3. Quản lý và phục vụ đào tạo

Biểu đồ 6. Tỷ lệ hài lòng về dịch vụ quản lý và phục vụ đào tạo theo khoa



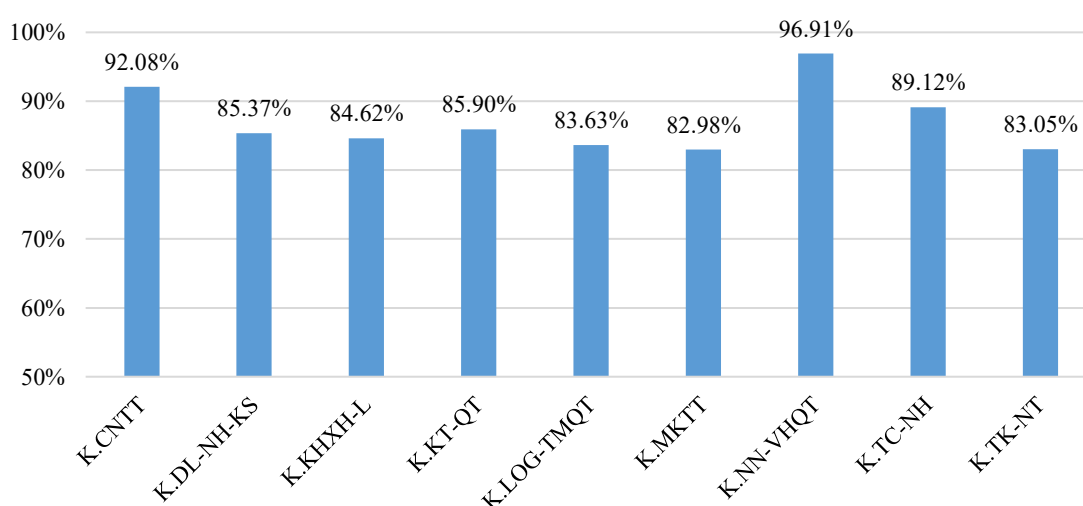
4. Cơ sở vật chất

Biểu đồ 7. Tỷ lệ hài lòng về dịch vụ cơ sở vật chất theo khoa



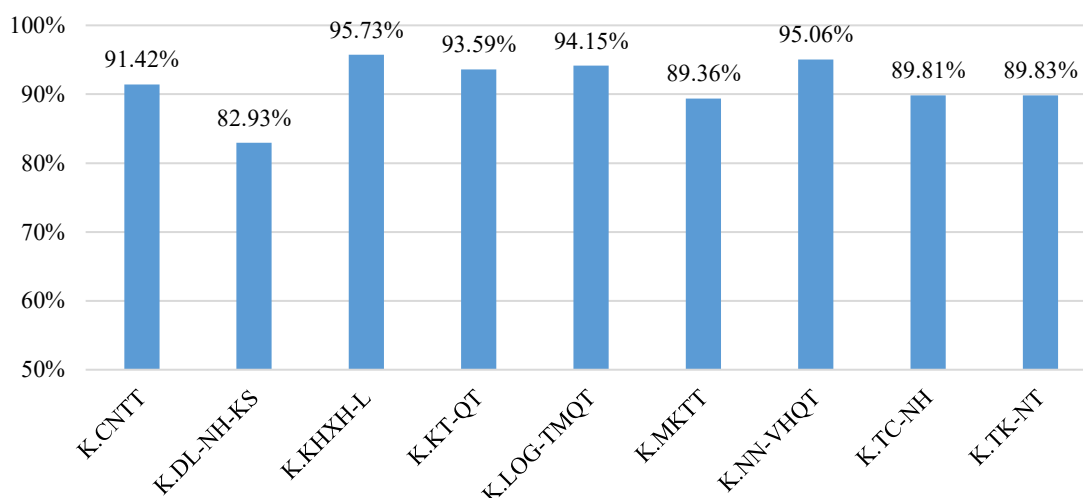
5. Dịch vụ công nghệ thông tin

Biểu đồ 8. Tỷ lệ hài lòng về dịch vụ công nghệ thông tin theo khoa



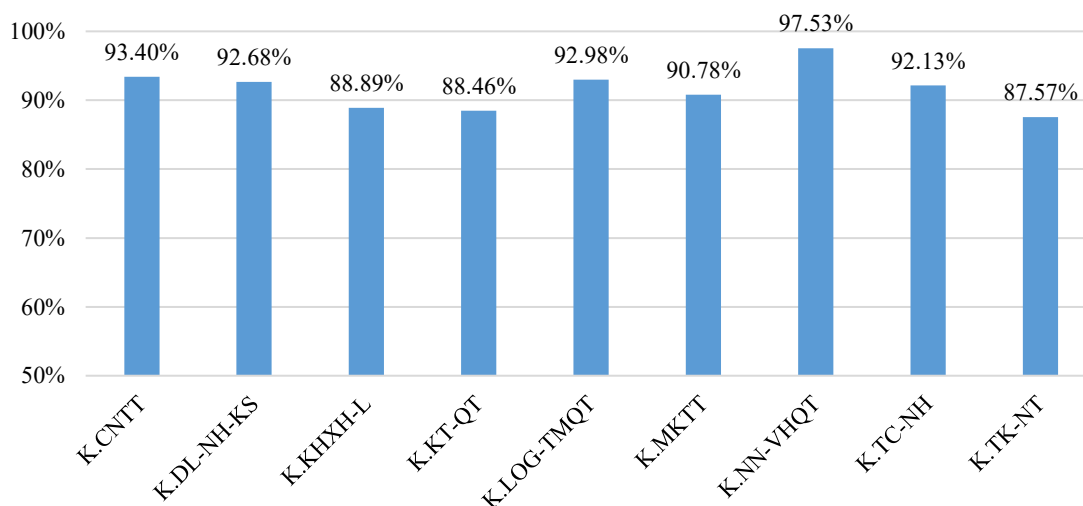
6. Kế toán – Tài chính

Biểu đồ 9. Tỷ lệ hài lòng về dịch vụ kế toán – tài chính theo khoa



7. Các hoạt động khác

Biểu đồ 10. Tỷ lệ hài lòng về các hoạt động khác theo khoa



V. Kết luận

- Chất lượng phục vụ của Nhà trường năm học 2023-2024 được trên 90% sinh viên đánh giá hài lòng.

- Không có sự chênh lệch lớn về mức độ hài lòng các dịch vụ giữa sinh viên các Khoa.

- Để nâng cao chất lượng dịch vụ của Nhà trường, sinh viên đề xuất một số ý kiến như sau:

- Tiếp nhận, phản hồi và giải quyết yêu cầu của sinh viên nhanh chóng, kịp thời, rõ ràng và thỏa đáng.

- Bổ sung thêm số lượng sách và tính đa dạng của nguồn sách trên thư viện lẫn E-book tại các cơ sở.

- Nên cung cấp thêm các đầu sách về chuyên ngành, sách nước ngoài và cập nhật bản mới nhất của sách.

- Cải thiện tốc độ phản hồi thắc mắc và quy trình xử lý hồ sơ của sinh viên.

- Mở rộng bãi giữ xe ở cơ sở Nguyễn Văn Tráng.
- Kiểm tra thường xuyên các thiết bị, dụng cụ dạy học như bảng, bút lông, máy tính, máy chiếu, máy lạnh, ... để hạn chế tình trạng hư hỏng và thiếu hụt.
- Cải tạo, nâng cấp cơ sở vật chất nhất là ở các cơ sở.
- Nâng cấp tốc độ WiFi để đảm bảo đường truyền ổn định khi đăng ký môn học và phục vụ hoạt động học tập của sinh viên.
- Số hóa các yêu cầu học vụ, dịch vụ sinh viên trên app Hoa Sen và trang httsv nhiều hơn nữa để thuận tiện cho sinh viên và cả nhân viên.