

## BÁO CÁO KHẢO SÁT GIẢNG VIÊN – NHÂN VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

### I. Mục đích khảo sát

Nhằm thu thập ý kiến phản hồi của giảng viên - nhân viên (GV-NV) về các hoạt động của Trường Đại học Hoa Sen, từ đó làm cơ sở để đưa ra các biện pháp cải tiến chất lượng hoạt động của Nhà trường.

**II. Đối tượng khảo sát:** tất cả GV-NV đang làm việc tại HSU

### III. Tổ chức khảo sát

- Loại khảo sát: trực tuyến trên PeopleSoft (<http://httpql.hoasen.edu.vn/>)
- Tần suất: 1 lần/ năm

### IV. Nội dung khảo sát

Khảo sát được thực hiện tập trung vào các nội dung:

- Tổ chức và quản lý.
- Môi trường làm việc và văn hóa Trường Đại học Hoa Sen.
- Công việc, sự công nhận, đánh giá và đề bạt.
- Cơ sở vật chất.
- Chính sách của Nhà trường.
- Hoạt động cộng đồng.

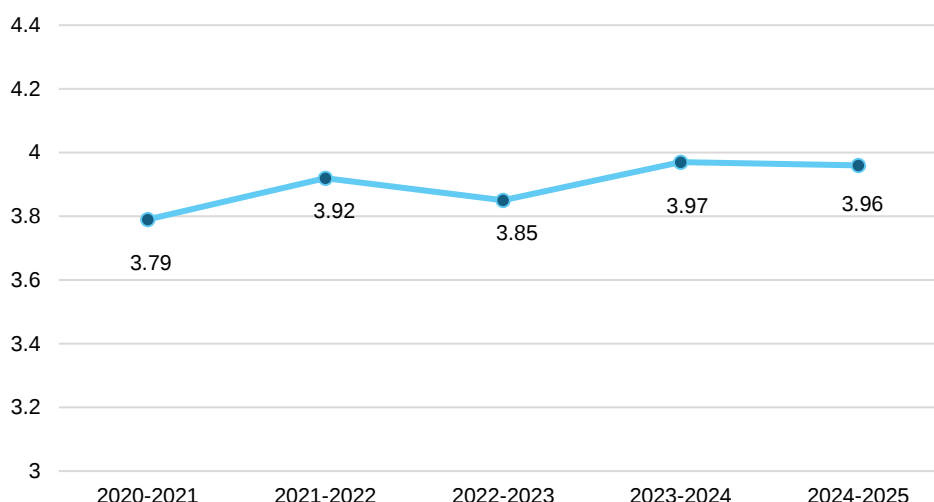
### V. Kết quả khảo sát

#### 1. Tình hình thực hiện

Khảo sát GV-NV về chất lượng dịch vụ (CLDV) năm học 2024–2025 đã ghi nhận 63% tỷ lệ phản hồi. Trong đó, có 83.4% cho rằng công việc hiện tại phù hợp với chuyên ngành được đào tạo, phản ánh sự phù hợp trong bố trí công việc và khai thác hiệu quả năng lực chuyên môn của đội ngũ. Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy mức độ quan tâm và tham gia của GV-NV đối với hoạt động khảo sát tương đối tích cực.

#### 2. Kết quả chung

##### a) Mức độ hài lòng của GV-NV về CLDV qua 5 năm học (từ 2020-2021 đến 2024-2025)



Nhìn chung, kết quả khảo sát phản ánh mức độ hài lòng của GV-NV về CLDV có sự dao động nhẹ giữa các năm tuy nhiên vẫn ở mức khá tốt và có xu hướng cải thiện dần theo thời gian. Mức độ hài lòng thấp nhất ở năm học 2020-2021 (3.79) và cao nhất ở năm học 2023-2024 (3.97). Nhà trường cần tiếp tục duy trì và nâng cao CLDV để đảm bảo sự ổn định và cải thiện liên tục trong đánh giá của đội ngũ GV-NV cho các năm học sau.

**b) Mức độ hài lòng của GV-NV về CLDV theo từng hạng mục năm học 2024-2025**

| TT | Hạng mục                                                                                                      | Tỷ lệ hài lòng | ĐTB  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------|
| A  | Tổ chức và quản lý                                                                                            | 95.62%         | 4.20 |
|    | GV-NV biết rõ về tuyên ngôn sứ mạng và tầm nhìn của Trường.                                                   | 96.98%         |      |
|    | Công việc trong đơn vị được phân công hợp lý.                                                                 | 96.66%         |      |
|    | GV-NV luôn được cập nhật thông tin về hoạt động của Trường.                                                   | 96.64%         |      |
| B  | Môi trường làm việc và văn hóa Trường Đại học Hoa Sen                                                         | 95.87%         | 4.14 |
|    | GV-NV được làm việc trong môi trường năng động, sáng tạo và chuyên nghiệp.                                    | 97.32%         |      |
|    | GV-NV có ý định làm việc lâu dài cho Trường.                                                                  | 96.28%         |      |
|    | GV-NV tự hào khi nói với người khác về công việc của mình tại Trường Đại học Hoa Sen.                         | 98.66%         |      |
| C  | Công việc, sự công nhận, đánh giá và đề bạt                                                                   | 98.32%         | 4.12 |
|    | GV-NV hiểu rõ trách nhiệm trong công việc của mình.                                                           | 98.66%         |      |
|    | Công việc được phân công giúp GV-NV thể hiện tốt năng lực của mình.                                           | 98.32%         |      |
|    | GV-NV đang cố gắng làm việc tốt vì niềm đam mê nghề nghiệp.                                                   | 98.32%         |      |
| D  | Cơ sở vật chất                                                                                                | 93.34%         | 3.95 |
|    | GV-NV hài lòng với dịch vụ IT support do Phòng Công nghệ thông tin cung cấp.                                  | 95.99%         |      |
|    | Trường có cơ sở vật chất tốt đáp ứng nhu cầu làm việc, dạy và học.                                            | 91.97%         |      |
|    | Thư viện có tài liệu phong phú đáp ứng nhu cầu giảng dạy và nghiên cứu của GV-NV.                             | 93.27%         |      |
| E  | Chính sách của Nhà trường                                                                                     | 87.06%         | 3.53 |
|    | GV-NV sẵn sàng tự ứng cử vào các vị trí phù hợp hơn vị trí hiện tại khi có những thông tin tuyển dụng nội bộ. | 94.93%         |      |
|    | Việc đánh giá hiệu quả làm việc qua KPI là rất cần thiết và tạo tính chủ động cho nhân sự.                    | 90.57%         |      |
|    | Việc quản lý đào tạo của Trường được tổ chức hiệu quả.                                                        | 91.50%         |      |
| F  | Hoạt động cộng đồng                                                                                           | 92.38%         | 3.82 |
|    | GV-NV hài lòng với các hoạt động văn nghệ, thể dục thể thao.                                                  | 96.31%         |      |
|    | GV-NV hài lòng với công tác chăm lo đời sống, thăm hỏi ốm đau.                                                | 96.30%         |      |
|    | GV-NV hài lòng với hoạt động xã hội cộng đồng.                                                                | 95.24%         |      |

Qua bảng số liệu có thể thấy hầu hết các hạng mục đều có xu hướng đánh giá tích cực với tỷ lệ hài lòng cao trên 90%. Trong đó, hạng mục **Công việc, sự công nhận, đánh giá và đề bạt** có tỷ lệ hài lòng cao nhất (98.32%), phản ánh sự ghi nhận và đánh giá tích cực về môi trường làm việc và cơ hội phát triển nghề nghiệp. Bên cạnh đó, hạng mục **Tổ chức và quản lý** đạt điểm trung bình cao nhất (4.20) với tỷ lệ 95.62%, cho thấy sự hài lòng về tính ổn định và bền vững trong công tác điều hành và quản trị của Trường Đại học Hoa Sen nhằm nâng cao chất lượng làm việc và gắn bó của đội ngũ GV-NV.