

## BÁO CÁO KHẢO SÁT SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

### I. Mục đích khảo sát

Nhằm mục đích nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, cũng như ý kiến đóng góp, phản hồi của sinh viên (SV) về chất lượng dịch vụ (CLDV) của Nhà trường, từ đó thực hiện các biện pháp cải tiến không ngừng để mang đến cho SV những dịch vụ tốt nhất với tinh thần “sẵn sàng phục vụ” và trải nghiệm tuyệt vời trong quá trình học tập tại Trường Đại học Hoa Sen (HSU).

**II. Đối tượng khảo sát:** tất cả sinh viên hệ chính quy đang theo học tại HSU

### III. Tổ chức khảo sát

- Loại khảo sát: trực tuyến thông qua PeopleSoft (<http://httpql.hoasen.edu.vn/>)
- Tần suất: mỗi năm một lần

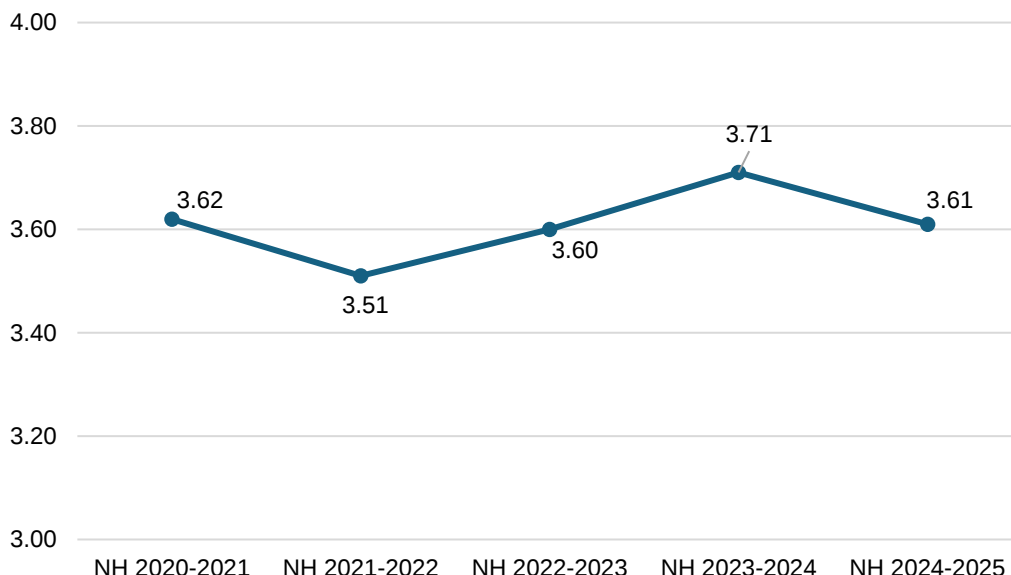
### IV. Nội dung khảo sát

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

- Quản lý và phục vụ đào tạo
- Hỗ trợ sinh viên
- Cơ sở vật chất
- Thư viện
- Công nghệ thông tin

### V. Kết quả khảo sát

#### 1. Mức độ hài lòng của SV về CLDV qua 5 năm học (từ 2020-2021 đến 2024-2025)



Nhìn chung mức độ hài lòng của SV về CLDV duy trì ở mức khá ổn định trong 5 năm học, dao động từ 3.51 đến 3.71 điểm, tương ứng với mức độ tốt. Mức độ hài lòng cao nhất vào năm học 2023-2024 với 3.71 điểm. Tuy nhiên, đến năm học 2024-2025, điểm trung bình giảm nhẹ còn 3.61 điểm. Nhà trường cần tiếp tục cải tiến hoạt động CLDV để nâng cao mức độ hài lòng của SV trong các năm học tới.

## 2. Mức độ hài lòng của SV về CLDV theo từng hạng mục năm học 2024-2025

| TT | Hạng mục                                                                                                                                  | Tỷ lệ hài lòng |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1  | Quản lý và phục vụ đào tạo                                                                                                                | 87.44%         |
|    | Các thông báo về hoạt động đào tạo được thông tin đầy đủ thông qua: email sinh viên, hệ thống thông tin sinh viên và App Hoa Sen.         | 91.91%         |
|    | Việc tổ chức đăng ký môn học của Trường tạo thuận lợi cho sinh viên.                                                                      | 80.93%         |
|    | GV phụ trách lớp ngành và chuyên viên CVHT tận tình hướng dẫn sinh viên trong quá trình học.                                              | 89.49%         |
| 2  | Hỗ trợ sinh viên                                                                                                                          | 89.08%         |
|    | Hoạt động thực tập, fieldtrip được thực hiện bài bản và mang lại hiệu quả cao.                                                            | 89.62%         |
|    | Các thông tin về hội thảo, sự kiện, chương trình, hoạt động xã hội, hợp tác quốc tế... được truyền thông đầy đủ đến sinh viên.            | 93.13%         |
|    | Các phòng chức năng hỗ trợ giải quyết yêu cầu, vướng mắc của sinh viên kịp thời và thỏa đáng.                                             | 84.50%         |
| 3  | Cơ sở vật chất                                                                                                                            | 83.42%         |
|    | Chất lượng phòng học ở các cơ sở của Trường (âm thanh, ánh sáng, vệ sinh, chỗ ngồi...) đem lại cho bạn sự thoải mái khi tham gia lớp học. | 83.42%         |
|    | Trang thiết bị phòng học hỗ trợ tốt cho việc giảng dạy và học tập (bảng, bút lông, máy tính, máy chiếu...).                               | 83.42%         |
| 4  | Thư viện                                                                                                                                  | 87.87%         |
|    | Hoạt động của Thư viện đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu của sinh viên.                                                               | 87.87%         |
| 5  | Công nghệ thông tin                                                                                                                       | 78.84%         |
|    | Dịch vụ công nghệ thông tin của Trường (wifi, website, mail, hệ thống thông tin sinh viên, ...) đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên.    | 78.84%         |

Qua bảng số liệu cho thấy, đa số các hạng mục đều được sinh viên đánh giá tích cực với tỷ lệ hài lòng dao động từ 78.84% đến 89.08%. Trong đó, hạng mục **Quản lý và phục vụ đào tạo** đạt điểm trung bình cao nhất (3.73), nổi bật là nội dung về việc các thông báo đào tạo được truyền đạt đầy đủ qua email sinh viên, hệ thống thông tin sinh viên và App Hoa Sen (91.91%). **Hỗ trợ sinh viên** là hạng mục có tỷ lệ hài lòng cao nhất với nội dung truyền thông hiệu quả các thông tin về hội thảo, sự kiện, chương trình, hoạt động xã hội, hợp tác quốc tế... đến SV (93.13%). Các hạng mục **Cơ sở vật chất** và **Thư viện** cũng ghi nhận mức hài lòng ổn định trong khoảng 83%–87%. Hệ thống **Công nghệ thông tin** đã có những cải tiến nhằm đáp ứng tốt hơn cho nhu cầu người học với gần 80% SV hài lòng.