

Số: 249 /BC-ĐHHL

Ninh Bình, ngày 30 tháng 9 năm 2024

## BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng của các bên liên quan về hoạt động hỗ trợ, phục vụ, giám sát người học và phục vụ cộng đồng của Trường Đại học Hoa Lư năm học 2023 - 2024**

### I. THÔNG TIN CHUNG VỀ ĐỢT KHẢO SÁT

#### 1. Mục đích khảo sát

Nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động hỗ trợ, phục vụ, giám sát sinh viên và phục vụ cộng đồng của Nhà trường.

#### 2. Nội dung khảo sát

Nội dung của khảo sát (được thể hiện trên các phiếu khảo sát) liên quan đến các mặt hoạt động của Nhà trường, cụ thể:

- Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ sinh viên;
- Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng.

#### 3. Phương pháp khảo sát

Việc khảo sát được tiến hành thông qua phiếu khảo sát và được khảo sát bằng các công cụ Google Forms và qua phiếu khảo sát trực tiếp, sử dụng các thang đo mức độ:

+ Thang đo 5 mức độ:

Rất không hài lòng (1)	Không hài lòng (2)	Bình thường (3)	Hài lòng (4)	Rất hài lòng (5)
---------------------------	-----------------------	--------------------	-----------------	---------------------

Nhà trường thông báo về mục đích, thời hạn, đường link, phiếu khảo sát đến đối tượng được khảo sát thông qua email và phát phiếu trực tiếp. Thời hạn khảo sát từ ngày 14/8/2024 đến ngày 28/08/2024. Số liệu được xử lý và lưu trữ tại Phòng Chính trị & Công tác học sinh, sinh viên.

### II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

#### 1. Lấy ý kiến của sinh viên hệ chính quy về hoạt động phục vụ, hỗ trợ, giám sát người học và phục vụ cộng đồng của Nhà trường

Kết quả khảo sát 497 sinh viên hệ chính quy, trong đó có 241 sinh viên ở Ký túc xá về các hoạt động phục vụ, hỗ trợ và giám sát người học. Tỷ lệ nhất định sinh viên đánh giá không hài lòng với các hoạt động trên. Tuy nhiên, tỷ lệ hài lòng (mức 4 và 5) đối với các hoạt động của Nhà trường đều trên 80%; cụ thể: đối với các hoạt động tư vấn và hỗ trợ học tập cấp trường là 92.23% (cấp khoa là 92.43%); hoạt động công tác sinh viên là 93.52%; các dịch vụ phục vụ tiện ích của Nhà trường là 87.94% các hoạt động của Ký túc xá là 87.94%; các hoạt động của Thư viện là 90.20%, các hoạt động hỗ trợ, chăm sóc y tế cùng đạt 91.79%, các hoạt động ngoài giờ, phục vụ cộng đồng là 93.22%. Qua đánh giá trên cho thấy hoạt động phục vụ, hỗ trợ, giám sát người học và phục vụ cộng đồng của Nhà trường đã được triển khai thực hiện tương đối tốt, được sinh viên hệ chính quy đánh giá cao.

**Bảng 01. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động tư vấn và hỗ trợ học tập cấp trường**

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Mức độ hài lòng
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Các quy chế, quy định về đào tạo - NCKH, thi - kiểm tra đánh giá (khảo thí) của Bộ Giáo dục và Đào tạo, của Nhà trường được phổ biến, hướng dẫn đầy đủ, kịp thời (qua Tuần sinh hoạt công dân, qua cuốn Thông tin đào tạo, qua Cổng thông tin điện tử...)	7	1.41	2	0.40	27	5.43	244	49.09	217	43.66	92.76
2	Quy trình, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động học tập – NCKH, khảo thí được công khai rõ ràng, khoa học đến người học.	7	1.41	4	0.80	25	5.03	241	48.49	220	44.27	92.76
3	Sinh viên khóa mới được tư vấn và hỗ trợ trong hoạt động tuyển sinh và nhập học.	7	1.41	2	0.40	27	5.43	228	45.88	233	46.88	92.76
4	Sinh viên được thông báo công khai, đầy đủ về thời khóa biểu, lịch thi, kết quả học tập, khối lượng học tập, cảnh báo học tập.	7	1.41	3	0.60	25	5.03	227	45.67	235	47.28	92.96
5	Phần mềm quản lý đào tạo hỗ trợ cho việc theo dõi quá trình, kết quả học tập và rèn luyện của sinh viên.	7	1.41	4	0.80	35	7.04	236	47.48	215	43.26	90.74
6	Hệ thống thông tin (trang web, trang mạng xã hội) đa dạng về nội dung, có hiệu quả tuyên truyền giáo dục với sinh viên.	7	1.41	3	0.60	35	7.04	241	48.49	211	42.45	90.95
7	Hoạt động tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ và giải quyết các thông tin phản hồi của sinh viên của viên chức – người lao động Phòng Đào tạo – Quản lý khoa học, phòng Quản lý chất lượng, phòng CTCTHSSV.	7	1.41	3	0.60	29	5.84	236	47.48	222	44.67	92.15
8	Hoạt động tư vấn, hướng dẫn và giúp đỡ sinh viên giải quyết các công việc viên chức - NLĐ các Khoa, Bộ môn (SV nhận xét, đánh giá về các Khoa, Bộ môn khác ngoài Khoa chuyên ngành)	7	1.41	2	0.40	27	5.43	225	45.27	236	47.48	92.76
<b>Tổng</b>											<b>92.23</b>	

**Bảng 02. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động tư vấn và hỗ trợ học tập cấp khoa**  
(Sinh viên nhận xét đánh giá về khoa chuyên ngành)

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Mức độ hài lòng %
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Sự quan tâm Lãnh đạo khoa các hoạt động học tập, sinh hoạt của sinh viên	7	1.41	0	0.00	31	6.24	238	47.89	221	44.47	92.35
2	Giáo viên chủ nhiệm/Cố vấn học tập/Trợ lý sinh viên quan tâm, hướng dẫn, tư vấn kế hoạch học tập, theo dõi việc học tập, rèn luyện của sinh viên	7	1.41	2	0.40	23	4.63	222	44.67	243	48.89	93.56
3	Mọi thắc mắc có thể trao đổi với Giáo viên chủ nhiệm/Cố vấn học tập/ Trợ lý sinh viên thông qua: gặp trực tiếp, điện thoại, email, ...	7	1.41	3	0.60	30	6.04	210	42.25	247	49.70	91.95
4	Công tác nghiên cứu khoa học được Giảng viên của Khoa phổ biến và hướng dẫn đầy đủ	7	1.41	4	0.80	30	6.04	212	42.66	244	49.09	91.75
5	Công tác tư vấn, hướng dẫn và giúp đỡ sinh viên giải quyết các công việc của Cán bộ, giảng viên Khoa.	7	1.41	3	0.60	27	5.43	216	43.46	244	49.09	92.56
<b>Tổng</b>											<b>92.43</b>	

**Bảng 03. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động công tác sinh viên**

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Mức độ hài lòng %
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Các quy chế, quy định liên quan đến công tác sinh viên của Nhà nước, của Bộ Giáo dục và Đào tạo, của Nhà trường được phổ biến, hướng dẫn đầy đủ, kịp thời (qua Tuần sinh hoạt công dân, qua cuốn Sổ tay sinh viên, qua Cổng thông tin điện tử...).	6	1.21	2	0.40	23	4.63	216	43.46	250	50.30	93.76
2	Các quy trình công việc, thủ tục hành chính, các biểu mẫu liên quan đến công tác sinh viên.	6	1.21	1	0.20	23	4.63	221	44.47	246	49.50	93.96
3	Công tác thi đua khen thưởng, kỷ luật sinh viên.	6	1.21	3	0.60	31	6.24	216	43.46	241	48.49	91.95
4	Chế độ chính sách, học bổng tài trợ của sinh viên được thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể.	6	1.21	0	0.00	32	6.44	209	42.05	250	50.30	92.35

5	Công tác quản lý hồ sơ sinh viên.	6	1.21	2	0.40	21	4.23	218	43.86	250	50.30	94.16
6	Công tác quản lý sinh viên ngoại trú.	6	1.21	1	0.20	25	5.03	216	43.46	249	50.10	93.56
7	Hoạt động tư vấn việc làm – hỗ trợ hướng nghiệp, khởi nghiệp cho sinh viên.	6	1.21	2	0.40	23	4.63	211	42.45	255	51.31	93.76
8	Công tác giải quyết khiếu nại, ý kiến đề xuất của sinh viên liên quan đến công tác sinh viên .	6	1.21	2	0.40	25	5.03	217	43.66	247	49.70	93.36
9	Công tác tư vấn, hướng dẫn và giúp đỡ sinh viên giải quyết các công việc của cán bộ, chuyên viên P.Chính trị và CTHSSV.	6	1.21	1	0.20	19	3.82	221	44.47	250	50.30	94.77
<b>Tổng</b>											<b>93.52</b>	

**Bảng 04. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ phục vụ tiện ích**

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Mức độ hài lòng %
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Các quy định về sử dụng trang thiết bị, phòng học, phòng máy tính, phòng thực hành nhà trường được thông báo công khai.	6	1.21	9	1.81	38	7.65	231	46.48	213	42.86	89.34
2	Phòng học, thiết bị phục vụ dạy và học trong phòng học.	9	1.81	16	3.22	59	11.87	228	45.88	185	37.22	83.10
3	Phòng học đảm bảo về ánh sáng, âm thanh và thoáng mát.	8	1.61	24	4.83	58	11.67	224	45.07	183	36.82	81.89
4	Phòng máy tính, phòng lap đáp ứng nhu cầu học tập của SV.	9	1.81	5	1.01	44	8.85	242	48.69	197	39.64	88.33
5	Trang thiết bị phòng thực hành đầy đủ thiết bị đáp ứng phục vụ dạy và học.	7	1.41	8	1.61	44	8.85	241	48.49	197	39.64	88.13
6	Công tác vệ sinh phòng học, hệ thống nhà vệ sinh.	12	2.41	14	2.82	54	10.87	227	45.67	190	38.23	83.90
7	Công tác vệ sinh cảnh quan trường học.	8	1.61	10	2.01	37	7.44	236	47.48	206	41.45	88.93
8	Hoạt động tổ chức lao động của sinh viên.	7	1.41	7	1.41	33	6.64	250	50.30	200	40.24	90.54
9	Nơi gửi xe của sinh viên an toàn, sạch sẽ	17	3.42	22	4.43	41	8.25	236	47.48	181	36.42	83.90
10	Nhà trường có hệ thống Hội trường, sân bãi đủ điều kiện để tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao.	7	1.41	11	2.21	35	7.04	239	48.09	205	41.25	89.34
11	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong Nhà trường được thực hiện tốt đảm bảo môi trường học tập an toàn, lành mạnh cho sinh viên.	5	1.01	8	1.61	25	5.03	233	46.88	226	45.47	92.35



12	Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ các hoạt động của sinh viên thường xuyên được kiểm tra, rà soát, sửa chữa.	8	1.61	13	2.62	38	7.65	234	47.08	204	41.05	88.13
13	Các kiến nghị, đề xuất của sinh viên liên quan đến cơ sở vật chất, trang thiết bị được các đơn vị giải quyết kịp thời, đúng hạn.	8	1.61	11	2.21	42	8.45	237	47.69	199	40.04	87.73
14	Cán bộ, nhân viên Phòng HCQT phụ trách cơ sở vật chất nhiệt tình, có trách nhiệm.	7	1.41	7	1.41	22	4.43	242	48.69	219	44.06	92.76
15	Nhân viên bãi xe giao tiếp đúng mực, nhiệt tình, trách nhiệm.	13	2.62	21	4.23	47	9.46	229	46.08	187	37.63	83.70
16	Cán bộ, nhân viên Trung tâm TVTB phụ trách phục vụ trang thiết bị máy tính, máy chiếu, phòng thực hành nhiệt tình, có trách nhiệm.	5	1.01	8	1.61	29	5.84	240	48.29	215	43.26	91.55
17	Nhân viên bộ phận Môi trường nhiệt tình, có trách nhiệm.	6	1.21	9	1.81	28	5.63	236	47.48	218	43.86	91.35
<b>Tổng</b>											<b>87.94</b>	

**Bảng 05. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động ký túc xá (241 sinh viên ở Ký túc xá phần hồi)**

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Mức độ hài lòng %
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Các quy định về Nội quy Ký túc xá được thông báo công khai	2	0.83	2	0.83	17	7.05	99	41.08	121	50.21	91.29
2	Phòng ở được sắp xếp hợp lý và có đủ chỗ ở cho sinh viên khi có nhu cầu	3	1.24	7	2.90	20	8.30	99	41.08	112	46.47	87.55
3	Phòng ở được đảm bảo về ánh sáng, thoáng mát và các trang thiết bị cần thiết	4	1.66	8	3.32	31	12.86	99	41.08	99	41.08	82.16
4	Công tác vệ sinh chung của KTX sạch sẽ	2	0.83	3	1.24	24	9.96	99	41.08	113	46.89	87.97
5	Cơ sở vật chất phòng ở thường xuyên được kiểm tra, rà soát	3	1.24	7	2.90	24	9.96	106	43.98	101	41.91	85.89
6	Các kiến nghị, đề xuất của sinh viên liên quan đến cơ sở vật chất, hoạt động của KTX được giải quyết kịp thời	6	2.49	13	5.39	28	11.62	96	39.83	98	40.66	80.50
7	Phong trào thi đua xây dựng Phòng ở văn hóa cho sinh viên nội trú được triển khai thiết thực, hiệu quả.	2	0.83	4	1.66	20	8.30	106	43.98	109	45.23	89.21
8	Cán bộ, chuyên viên Ký túc xá hướng dẫn, giúp đỡ sinh viên nhiệt tình, có trách nhiệm.	4	1.66	3	1.24	24	9.96	99	41.08	111	46.06	87.14
<b>Tổng</b>											<b>86.46</b>	

**Bảng 06. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động của Thư viện**

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Mức độ hài lòng %
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Nội quy và hướng dẫn sử dụng thư viện được thông báo công khai.	5	1.01	4	0.80	24	4.83	240	48.29	224	45.07	93.36
2	Cơ sở vật chất, trang thiết bị của Thư viện đáp ứng đầy đủ nhu cầu của bạn đọc.	6	1.21	7	1.41	40	8.05	233	46.88	211	42.45	89.34
3	Nguồn tài liệu trong Thư viện thường xuyên được cập nhật.	5	1.01	10	2.01	43	8.65	231	46.48	208	41.85	88.33
4	Thư viện có đầy đủ tài liệu chuyên ngành phục vụ học tập.	7	1.41	5	1.01	50	10.06	232	46.68	203	40.85	87.53
5	Thư viện có các loại tài liệu tham khảo giúp bạn đọc nghiên cứu, tự học, giải trí.	6	1.21	5	1.01	30	6.04	246	49.50	210	42.25	91.75
6	Loại hình tài liệu tại Thư viện phong phú, đa dạng (sách, báo, tạp chí, báo cáo kết quả nghiên cứu, luận văn, luận án, khóa luận, tài liệu điện tử,...) đáp ứng nhu cầu của bạn đọc.	4	0.80	3	0.60	36	7.24	240	48.29	214	43.06	91.35
7	Thủ tục mượn - trả tài liệu thuận tiện, nhanh chóng.	8	1.61	10	2.01	33	6.64	234	47.08	212	42.66	89.74
8	Số lượng sách giáo trình, tài liệu tham khảo được mượn mỗi lần đáp ứng đầy đủ nhu cầu của bạn đọc.	7	1.41	12	2.41	46	9.26	230	46.28	202	40.64	86.92
9	Trang tra cứu trực tuyến của Thư viện tiện lợi, đáp ứng tốt nhu cầu tìm kiếm nguồn học liệu.	5	1.01	7	1.41	31	6.24	238	47.89	216	43.46	91.35
10	Thời gian đóng và mở cửa Thư viện phù hợp.	3	0.60	8	1.61	31	6.24	237	47.69	218	43.86	91.55
11	Tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên thư viện tận tình, chu đáo.	4	0.80	10	2.01	31	6.24	229	46.08	223	44.87	90.95
<b>Tổng</b>											<b>90.20</b>	

**Bảng 07. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động hỗ trợ, chăm sóc y tế**

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Mức độ hài lòng %
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Công tác chăm sóc sức khỏe ban đầu cho SV (sơ cứu, thực hiện các chế độ bảo hiểm y tế...).	4	0.80	6	1.21	34	6.84	242	48.69	211	42.45	91.15

2	Công tác khám sức khỏe sau nhập học cho sinh viên được thực hiện đúng quy định.	4	0.80	6	1.21	34	6.84	250	50.30	203	40.85	91.15
3	Thẻ bảo hiểm y tế được phát cho sinh viên đúng quy định.	5	1.01	5	1.01	32	6.44	245	49.30	210	42.25	91.55
4	Công tác thu - nộp tiền bảo hiểm y tế.	3	0.60	5	1.01	29	5.84	253	50.91	207	41.65	92.56
5	Nhân viên bộ phận Y tế nhiệt tình, hòa nhã với SV, hướng dẫn và giúp đỡ sinh viên kịp thời, có trách nhiệm.	3	0.60	6	1.21	28	5.63	257	51.71	203	40.85	92.56
<b>Tổng</b>											<b>91.79</b>	

**Bảng 08. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động ngoài giờ, phục vụ cộng đồng**

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Mức độ hài lòng %
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Các kế hoạch, chương trình hoạt động phục vụ cộng đồng của Nhà trường được thông báo, triển khai đến sinh viên đầy đủ, kịp thời.	4	0.80	2	0.40	29	5.84	247	49.70	215	43.26	92.96
2	Các hoạt động phục vụ cộng đồng phong phú đa dạng, đáp ứng được nhu cầu của sinh viên	4	0.80	3	0.60	30	6.04	245	49.30	215	43.26	92.56
3	Các CLB sở thích, các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao, phong phú, đáp ứng được nhu cầu của sinh viên.	3	0.60	5	1.01	34	6.84	243	48.89	212	42.66	91.55
4	Các hoạt động tình nguyện, hiến máu, tiếp sức mùa thi, nhân đạo từ thiện được triển khai thường xuyên, cụ thể đến các lớp.	3	0.60	4	0.80	24	4.83	238	47.89	228	45.88	93.76
5	Nội dung, hình thức tổ chức hoạt động tình nguyện, hiến máu, tiếp sức mùa thi, nhân đạo từ thiện.	3	0.60	3	0.60	32	6.44	234	47.08	225	45.27	92.35
6	Công tác phối hợp với các tổ chức đơn vị tham gia các hoạt động tình nguyện, hiến máu, tiếp sức mùa thi, nhân đạo từ thiện.	3	0.60	3	0.60	29	5.84	233	46.88	229	46.08	92.96
7	Công tác tuyên truyền các hoạt động tình nguyện, hiến máu, tiếp sức mùa thi, nhân đạo từ thiện.	3	0.60	3	0.60	27	5.43	239	48.09	225	45.27	93.36
8	Tác động, ảnh hưởng tích cực của các hoạt động tình nguyện, hiến máu, TSMT, nhân đạo từ thiện đối với bản thân.	3	0.60	3	0.60	29	5.84	239	48.09	223	44.87	92.96

9	Công tác tạo điều kiện cho sinh viên tham gia công tác đảng, đoàn thể.	3	0.60	5	1.01	25	5.03	237	47.69	227	45.67	93.36
10	Nội dung, hình thức tuyên truyền, giáo dục đạo đức lối sống, giáo dục pháp luật do các tổ chức đoàn thể triển khai.	3	0.60	3	0.60	29	5.84	235	47.28	227	45.67	92.96
11	Các hoạt động tổ chức, chương trình chào tân SV được tổ chức thiết thực, đa dạng.	3	0.60	3	0.60	25	5.03	242	48.69	224	45.07	93.76
12	Hoạt động bảo vệ môi trường (lao động, vệ sinh môi trường trong và ngoài Nhà trường).	3	0.60	2	0.40	26	5.23	244	49.09	222	44.67	93.76
13	Các hoạt động vận động quyên góp ủng hộ, thăm hỏi các đoàn viên sinh viên trong trường gặp khó khăn, các đối tượng chính sách trên địa bàn tỉnh,...	3	0.60	4	0.80	22	4.43	244	49.09	224	45.07	94.16
14	Công tác tổ chức các hoạt động cứu trợ thiên tai và công ích trong và ngoài Nhà trường.	3	0.60	2	0.40	21	4.23	247	49.70	224	45.07	94.77
15	Công tác điều động SV tham gia phục vụ các hoạt động, sự kiện của Tỉnh, các cơ quan đơn vị khác.	3	0.60	3	0.60	27	5.43	242	48.69	222	44.67	93.36
16	Công tác tuyên dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân sinh viên có thành tích cao trong hoạt động phục vụ cộng đồng, hoạt động ngoài giờ của Nhà trường được thực hiện kịp thời.	3	0.60	4	0.80	29	5.84	247	49.70	214	43.06	92.76
17	Cán bộ Đoàn Thanh niên – Hội Sinh viên, các tổ chức đoàn thể khác của Nhà trường nhiệt tình, trách nhiệm.	3	0.60	3	0.60	27	5.43	242	48.69	222	44.67	93.36
<b>Tổng</b>											<b>93.22</b>	

## **2. Lấy ý kiến của viên chức – người lao động về hoạt động phục vụ cộng đồng của Nhà trường**

Kết quả khảo sát 158 viên chức – người lao động Nhà trường, mức độ hài lòng của viên chức – người lao động đối với hoạt động phục vụ cộng đồng năm học 2023 - 2024 là 91.81%



**Bảng 09. Bảng đánh giá mức độ hài lòng của viên chức – người lao động có liên quan đến hoạt động phục vụ cộng đồng của Nhà trường**

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Tổng mức hài lòng %
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Các kế hoạch, chương trình hoạt động phục vụ cộng đồng của Nhà trường được thông báo, triển khai đầy đủ, kịp thời.	4	2.53	0	0.00	5	3.16	90	56.96	59	37.34	94.30
2	Các hoạt động phục vụ cộng đồng phong phú, đa dạng.	2	1.27	2	1.27	13	8.23	98	62.03	43	27.22	89.24
3	Các CLB sở thích, các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao, phong phú, đa dạng.	4	2.53	2	1.27	26	16.46	96	60.76	30	18.99	79.75
4	Các hoạt động tình nguyện, hiến máu, tiếp sức mùa thi, nhân đạo từ thiện được triển khai thường xuyên, cụ thể.	4	2.53	1	0.63	1	0.63	67	42.41	85	53.80	96.20
5	Nội dung, hình thức tổ chức hoạt động tình nguyện, hiến máu, tiếp sức mùa thi, nhân đạo từ thiện.	4	2.53	0	0.00	3	1.90	83	52.53	68	43.04	95.57
6	Công tác phối hợp với các tổ chức đơn vị tham gia các hoạt động tình nguyện, hiến máu, tiếp sức mùa thi, nhân đạo từ thiện.	4	2.53	0	0.00	6	3.80	87	55.06	61	38.61	93.67
7	Công tác vận động, tuyên truyền cho các hoạt động tình nguyện, hiến máu, tiếp sức mùa thi, nhân đạo từ thiện.	3	1.90	2	1.27	8	5.06	94	59.49	51	32.28	91.77
8	Tác động, ảnh hưởng tích cực của hoạt động phục vụ cộng đồng của Nhà trường đối với bản thân CBGVNV	4	2.53	2	1.27	3	1.90	93	58.86	56	35.44	94.30
9	Nội dung, hình thức tuyên truyền, giáo dục đạo đức lối sống, giáo dục pháp luật do các tổ chức đoàn thể triển khai.	3	1.90	1	0.63	14	8.86	98	62.03	42	26.58	88.61
10	Hoạt động bảo vệ môi trường (lao động, vệ sinh môi trường trong và ngoài Nhà trường).	2	1.27	4	2.53	22	13.92	86	54.43	44	27.85	82.28

11	Các hoạt động vận động quyên góp ủng hộ, thăm hỏi các đối tượng chính sách trên địa bàn tỉnh, các CBGVNV và sinh viên của Nhà trường gặp khó khăn, hoạn nạn,...	4	2.53	1	0.63	2	1.27	74	46.84	77	48.73	95.57
12	Công tác tổ chức các hoạt động cứu trợ thiên tai và công ích trong và ngoài Nhà trường.	4	2.53	1	0.63	5	3.16	80	50.63	68	43.04	93.67
13	Công tác điều động sinh viên tham gia phục vụ các hoạt động, sự kiện của Tỉnh, các cơ quan đơn vị khác.	4	2.53	0	0.00	4	2.53	68	43.04	82	51.90	94.94
14	Công tác tuyên dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân CBGVNV có thành tích cao trong hoạt động phục vụ cộng đồng, hoạt động ngoài giờ của Nhà trường được thực hiện kịp thời	4	2.53	0	0.00	6	3.80	85	53.80	63	39.87	93.67
15	Cán bộ Đoàn Thanh niên – Hội Sinh viên, các tổ chức đoàn thể khác của Nhà trường nhiệt tình, trách nhiệm.	4	2.53	2	1.27	4	2.53	78	49.37	70	44.30	93.67
<b>Tổng</b>											<b>91.81</b>	

### III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT QUA CÂU HỎI ĐỊNH TÍNH

Trên cơ sở phản hồi của các cá nhân, đơn vị được khảo sát theo câu hỏi định tính, bộ phận tổng hợp ghi nhận những nhận xét, kiến nghị đối với các lĩnh vực được khảo sát, cụ thể như sau:

#### 1. Kiến nghị, đề xuất của sinh viên hệ chính quy về các hoạt động phục vụ, hỗ trợ, giám sát người học và phục vụ cộng đồng của Nhà trường

- Đề nghị Nhà trường bảo trì sửa chữa kịp thời các trang thiết bị phục vụ cho học tập ở một số phòng học, nhà vệ sinh như: quạt trần, quạt treo tường, máy chiếu...

- Đề nghị Nhà trường phân bổ chỗ để xe hợp lý cho sinh viên, đề nghị có khu để xe riêng cho sinh viên ở ký túc xá.

- Phòng ở của các sinh viên ở Ký túc xá khá xuống cấp nhà dột khá nhiều, đề nghị Nhà trường cho sửa chữa kịp thời.

- Đề nghị Nhà trường xem xét khen thưởng cho cả sinh viên đạt danh hiệu sinh viên Giỏi.

- Sinh viên mong muốn được sang Cơ sở mới của Trường để học tập.

- Đề nghị Nhà trường tổ chức thêm nhiều hoạt động giao lưu thể thao, văn hoá, văn nghệ.

#### 2. Đề xuất kiến nghị của viên chức – người lao động về các hoạt động phục vụ cộng đồng của Nhà trường

- Cố gắng mở rộng và phát triển chất lượng hoạt động các CLB theo năng lực của sinh viên.

- Công tác vệ sinh cảnh quan môi trường và vệ sinh các lớp học cần được tăng cường hơn nữa.

- Đề nghị nên đưa việc dọn dẹp vệ sinh các lớp vào chương trình hành động thường xuyên của Nhà trường thông qua việc phát động hàng tháng (dọn dẹp, trồng cây xanh bên ngoài hành lang,...)

- Cần cụ thể hoá các hoạt động PVCD theo từng tháng, có chủ đề, có trọng tâm, trọng điểm.

- Cần khen thưởng kịp thời những viên chức – người lao động, sinh viên có thành tích tiêu biểu trong công tác phục vụ cộng đồng.

- Đa dạng hoá các hình thức tổ chức phục vụ cộng đồng, mở rộng mối quan hệ với các tổ chức ngoài trường để thực hiện hoạt động phục vụ cộng đồng tốt hơn.

#### IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG

Đa số cá nhân viên chức – người lao động, sinh viên hệ chính quy được khảo sát đều đánh giá hài lòng với các hoạt động phục vụ, hỗ trợ, tư vấn và phục vụ cộng đồng của Nhà trường. Kết quả đánh giá cụ thể cho thấy tỷ lệ hài lòng ở các tiêu chí đánh giá là tương đối cao, không có nội dung nào có tỷ lệ hài lòng dưới 80%. Trong đó nổi bật nhất là tỷ lệ hài lòng của sinh viên hệ chính quy về các hoạt động tư công tác sinh viên 93.52% và các hoạt động phục vụ cộng đồng, ngoài giờ 93.22%.

Tuy nhiên bên cạnh những kết quả trên thì các hoạt động tư vấn, hỗ trợ, giám sát người học và phục vụ cộng đồng của Nhà trường vẫn còn những hạn chế nhất định. Điều này được thể hiện trên các kết quả khảo sát ý kiến của viên chức – người lao động về hoạt động bảo vệ môi trường (lao động, vệ sinh môi trường trong và ngoài Nhà trường) 82.28%; khảo sát lấy ý kiến của sinh viên về hoạt động của KTX thì tỷ lệ hài lòng đối với nội dung kiến nghị, đề xuất của sinh viên được giải quyết kịp thời là 80.50%.

**Bảng 10. Tổng hợp đánh giá chung các hoạt động tham gia khảo sát**

TT	Nội dung	Tỷ lệ hài lòng (%)
1	Lấy ý kiến của sinh viên	
1.1	Hoạt động tư vấn và hỗ trợ học tập cấp trường	92.23
1.2	Hoạt động tư vấn và hỗ trợ học tập các khoa	92.43
1.3	Hoạt động công tác sinh viên	93.52
1.4	Các dịch vụ phục vụ tiện ích	87.94
1.5	Hoạt động ký túc xá	86.46
1.6	Hoạt động của Thư viện	90.20
1.7	Hoạt động hỗ trợ, chăm sóc y tế	91.79
1.8	Các hoạt động ngoài giờ, phục vụ cộng đồng	93.22
2	Lấy ý kiến của viên chức – người lao động về hoạt động phục vụ cộng đồng	91.81

**V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

Đề nghị Ban Giám hiệu chỉ đạo các đơn vị, tổ chức có liên quan đến hoạt động phục vụ, hỗ trợ, giám sát người học và PVCD của Nhà trường căn cứ vào kết quả khảo sát để xây dựng kế hoạch cải tiến nâng cao chất lượng các hoạt động phục vụ, hỗ trợ, giám sát người học và PVCD của Nhà trường trong thời gian tới.

Trên đây là kết quả khảo sát **BÁO CÁO** Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng của các bên liên quan về hoạt động hỗ trợ, phục vụ, giám sát người học và phục vụ cộng đồng của Trường Đại học Hoa Lư năm học 2023 - 2024 *gcs*

**Nơi nhận:**

- Lãnh đạo Trường;
- Các đơn vị, đoàn thể thuộc và trực thuộc Nhà trường;
- Lưu: VT, CT&CTHSSV.

**KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



---

**ThS. Phạm Quang Huân**