

Số: 42 /BC-QLĐT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 25 tháng 5 năm 2020

BÁO CÁO

Kết quả Khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với các phòng Ban và Khoa trong Trường năm học 2018-2019

Kính gửi:

- Ban Giám Hiệu;
- Lãnh đạo các Phòng Ban;
- Lãnh đạo các Khoa.

Phòng Quản lý Đào tạo báo cáo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với phòng Ban và Khoa trong Trường năm học 2018-2019 như sau:

1. THÔNG TIN KHẢO SÁT

1.1. MỤC TIÊU

- Thu thập đánh giá và ý kiến đóng góp của sinh viên về các phòng Ban và Khoa trong trường.
- Làm cơ sở để nhà Trường điều chỉnh, cải tiến để nâng cao chất lượng các hoạt động, đảm bảo chất lượng đào tạo của nhà trường.

1.2. THỜI GIAN VÀ ĐỊA ĐIỂM KHẢO SÁT:

- Thời gian thực hiện khảo sát: tháng 7 năm 2019
- Địa điểm khảo sát:
 - + Cơ sở Bình Dương: Số 68, Đường Lê Thị Trung, Thị Xã Thủ Dầu Một, Tỉnh Bình Dương.
 - + Cơ sở Mai Thị Lựu: Số 2, Đường Mai Thị Lựu, Phường Đakao, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.
 - + Cơ sở Nguyễn Kiệm: Số 371, Đường Nguyễn Kiệm, Phường 3, Quận Gò Vấp, Thành phố Hồ Chí Minh.
 - + Cơ sở Võ Văn Tần: Số 97, Đường Võ Văn Tần, Phường 6, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh.

1.3. ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT: Sinh viên học tại Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.

1.4. QUY TRÌNH KHẢO SÁT:

- Phòng Quản lý Đào tạo soạn thảo bảng câu hỏi.
- Phòng Quản lý Đào tạo thiết kế bảng hỏi theo định dạng quét trắc nghiệm trên máy.
- Phòng Quản lý Đào tạo gửi file mẫu để đặt in phiếu khảo sát.
- Phòng Quản lý Đào tạo gửi phiếu khảo sát đến các cơ sở học tập của nhà trường.
- Cộng tác viên Trực giảng đường phát phiếu khảo sát trực tiếp cho sinh viên tại các phòng học ở các cơ sở học tập.
- Sinh viên trả lời phiếu khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với các Phòng ban trong Trường năm học 2018-2019.
- Phòng Quản lý Đào tạo thu hồi phiếu khảo sát từ các cơ sở học tập.

- Phòng Quản lý Đào tạo kiểm tra phiếu khảo sát lỗi, nhập dữ liệu người phát phiếu khảo sát.
- Phòng Quản lý Đào tạo gửi Phòng Khảo thí quét dữ liệu: Phòng Khảo thí quét phiếu khảo sát ra file hình ảnh, xử lý hình ảnh ra file Excel.
- Phòng Quản lý Đào tạo nhập dữ liệu nội dung câu trả lời mở, lọc dữ liệu, xử lý dữ liệu, phân tích dữ liệu và viết báo cáo.
- Số lượng sinh viên dự kiến khảo sát: 5000 sinh viên.
- Số lượng sinh viên có phản hồi: 4200 sinh viên.
- Số lượng phiếu khảo sát hợp lệ: 4200 phiếu (84% phiếu phát ra).

2. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

2.1. PHẦN I: THÔNG TIN CÁ NHÂN

2.1.1. GIỚI TÍNH

- Trong 4200 sinh viên phản hồi có 53 sinh viên không phản hồi thông tin về giới tính.

Giới tính	Số lượng sinh viên	Tỷ lệ (%)
Nữ	2941	70.92%
Nam	1206	29.08%
Tổng cộng:	4147	100.00%

2.1.2. NGÀNH HỌC

- Trong 4200 phản hồi thì có 62 không phản hồi về ngành, 9 phản hồi học song ngành.

Stt	Mã ngành	Tên ngành đào tạo	Số lượng sinh viên	Tỷ lệ 2019 (%)
1	7340101	Quản trị kinh doanh	445	10.75%
2	7340120	Kinh doanh quốc tế	161	3.89%
3	7340201	Tài chính - Ngân hàng	417	10.08%
4	7340301	Kế toán	390	9.42%
5	7340302	Kiểm toán	95	2.30%
6	7340404	Quản trị nhân lực	74	1.79%
7	7340405	Hệ thống thông tin quản lý	94	2.27%
8	7380101	Luật	313	7.56%
9	7380107	Luật kinh tế	224	5.41%
10	7420201	Công nghệ sinh học	208	5.03%
11	7480101	Khoa học máy tính	126	3.04%
12	7480201	Công nghệ thông tin	183	4.42%
13	7510102	CNKT Công trình Xây dựng	148	3.58%
14	7580302	Quản lý xây dựng	148	3.58%
15	7220201	Ngôn ngữ Anh	423	10.22%
16	7220204	Ngôn ngữ Trung Quốc	91	2.20%

Stt	Mã ngành	Tên ngành đào tạo	Số lượng sinh viên	Tỷ lệ 2019 (%)
17	7220209	Ngôn ngữ Nhật	125	3.02%
18	7310101	Kinh tế	169	4.08%
19	7310301	Xã hội học	86	2.08%
20	7310620	Đông Nam Á học	150	3.62%
21	7760101	Công tác xã hội	68	1.64%
Tổng cộng:			4138	100.00%

2.1.3. SINH VIÊN HỌC SONG NGÀNH

Stt	Ngành học 1	Ngành học 2	Số lượng
1	Kế toán	Hệ thống thông tin quản lý	1
2	Kế toán	Luật kinh tế	1
3	Tài chính ngân hàng	Hệ thống thông tin quản lý	1
4	CNKT Công trình Xây dựng	Quản trị kinh doanh	2
5	Quản trị kinh doanh	Đông Nam Á học	1
6	CNKT Công trình Xây dựng	Ngôn ngữ Anh	2
7	Quản lý xây dựng	Xã hội học	1
Tổng cộng:			9

2.1.4. KHÓA HỌC

Trong 4200 sinh viên phản hồi, 158 sinh viên không phản hồi về khóa học.

Khóa học	Số lượng sinh viên	Tỷ lệ (%)
2012	2	0.05%
2013	5	0.12%
2014	15	0.37%
2015	54	1.34%
2016	1112	27.51%
2017	1159	28.67%
2018	1695	41.93%
Tổng cộng:	4042	100.00%

2.2. PHẦN 2: THÔNG TIN ĐÁNH GIÁ

Thang điểm xếp loại phản hồi của sinh viên:

- Từ 1.0 đến dưới 1.8 : Kết luận nội dung phản hồi là “Kém”.
- Từ 1.8 đến dưới 2.6 : Kết luận nội dung phản hồi là “Yếu”.
- Từ 2.6 đến dưới 3.4 : Kết luận nội dung phản hồi là “Trung bình”.
- Từ 3.4 đến dưới 4.2 : Kết luận nội dung phản hồi là “Tốt”.
- Từ 4.2 đến dưới 5.0 : Kết luận nội dung phản hồi là “Rất Tốt”.

2.2.1 Thông tin phản hồi của sinh viên về Phòng Tài Chính – Kế Toán (P.TC-KT):

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Phòng Tài Chính – Kế Toán: **4182**.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Thái độ phục vụ của nhân viên P.TC-KT tốt.	3.78	Tốt	3.76	Tốt	3.45	Tốt
2	SV có thể chọn nơi đóng học phí ở ngân hàng Đông Á.	4.00	Tốt	3.92	Tốt	4.02	Tốt
3	SV có thể chọn nơi đóng học phí ở ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.	3.98	Tốt	3.86	Tốt	3.77	Tốt
4	SV dễ dàng đóng học phí thông qua ngân hàng Đông Á.	3.94	Tốt	3.87	Tốt	3.98	Tốt
5	SV dễ dàng đóng học phí thông qua ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.	3.89	Tốt	3.69	Tốt	3.52	Tốt
6	Nhân viên P.TC-KT sẵn sàng giải đáp thắc mắc học phí cho SV.	3.73	Tốt	3.67	Tốt	3.37	Trung bình
7	Việc hoàn trả học phí tại P.TC-KT được thực hiện thuận tiện.	3.51	Tốt	3.44	Tốt	3.22	Trung bình
8	Việc trả tiền học bổng cho SV ở P.TC-KT thuận tiện.	3.45	Tốt	3.34	Trung bình	3.26	Trung bình
9	Cơ sở vật chất của phòng đóng học phí khang trang.	3.74	Tốt	3.59	Tốt	3.33	Trung bình
10	Nhìn chung, SV cảm thấy hài lòng về bộ phận đóng – trả học phí của nhà trường.	3.74	Tốt	3.65	Tốt	3.42	Tốt

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Phòng Tài chính – Kế toán năm 2019 so với năm 2018 tăng ở tất cả các nội dung.

2.2.2 Thông tin phản hồi của sinh viên về Phòng Công tác sinh viên (P.CTSV):

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Phòng Công tác sinh viên: 4190.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Tuần Sinh hoạt công dân đầu khóa học giúp SV hiểu rõ về quyền lợi và nghĩa vụ của SV.	3.89	Tốt	3.85	Tốt	3.69	Tốt
2	Các hoạt động ngoại khóa như Chương trình nhân vật sự kiện, cuộc thi học thuật,... rất có ý nghĩa với SV.	3.84	Tốt	3.80	Tốt	3.77	Tốt
3	Các hoạt động Hội diễn văn nghệ do trường tổ chức có tác dụng rèn luyện chính trị tư tưởng cho SV.	3.68	Tốt	3.64	Tốt	3.47	Tốt
4	Các hoạt động thể dục, thể thao như Giải Việt dã hằng năm do trường tổ chức có tác dụng trong rèn luyện thể chất cho SV.	3.82	Tốt	3.69	Tốt	3.69	Tốt
5	Ngày Hội nghề nghiệp, việc làm tổ chức hằng năm thiết thực và có hiệu quả.	3.88	Tốt	3.78	Tốt	3.80	Tốt
6	Những ý kiến, kiến nghị, đề xuất của SV được nhà trường quan tâm, giải quyết.	3.57	Tốt	3.47	Tốt	3.11	Trung bình

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		Tbình	Kết luận	Tbình	Kết luận	Tbình	Kết luận
7	Những buổi đối thoại của SV trực tiếp với lãnh đạo nhà trường được tổ chức thực hiện định kỳ và có hiệu quả.	3.57	Tốt	3.45	Tốt	3.21	Trung bình
8	Việc vay vốn hỗ trợ học tập của SV được thực hiện thuận lợi, nhanh chóng, đúng nguyên tắc.	3.60	Tốt	3.49	Tốt	3.32	Trung bình
9	Các chế độ chính sách của SV được thực hiện chính xác, thuận lợi, nhanh chóng cho SV.	3.63	Tốt	3.51	Tốt	3.30	Trung bình
10	SV có hoàn cảnh khó khăn trong học tập được quan tâm hỗ trợ kịp thời về vật chất, tinh thần.	3.62	Tốt	3.56	Tốt	3.35	Trung bình
11	Thông tin về học bổng của nhà trường được phổ biến rộng rãi đến SV.	3.68	Tốt	3.57	Tốt	3.41	Tốt
12	Mức học bổng của nhà trường là chấp nhận được.	3.72	Tốt	3.54	Tốt	3.43	Tốt
13	SV dễ dàng có học bổng của nhà trường.	3.44	Tốt	3.26	Trung bình	3.04	Trung bình
14	SV được hướng dẫn, tư vấn, thông tin kịp thời những nguồn học bổng ngoài trường.	3.47	Tốt	3.32	Trung bình	3.04	Trung bình
15	SV được hướng dẫn, tư vấn, hỗ trợ và thông tin kịp thời về nhà trọ.	3.59	Tốt	3.41	Tốt	3.26	Trung bình
16	SV được hỗ trợ, tư vấn, thông tin kịp thời khi tìm việc làm thêm trong quá trình học tập.	3.58	Tốt	3.44	Tốt	3.22	Trung bình
17	Việc đánh giá điểm rèn luyện của SV ở lớp được thực hiện dân chủ, công bằng, đúng quy chế.	3.73	Tốt	3.67	Tốt	3.50	Tốt
18	Việc xét điểm rèn luyện ở Khoa/Ban/Trường được thực hiện đúng qui định, công bằng, khách quan.	3.73	Tốt	3.65	Tốt	3.47	Tốt
19	Việc thực hiện công tác khen thưởng, xử lý kỷ luật ở cấp Khoa/Ban được thực hiện công khai, chính xác, công bằng, đúng đối tượng và kịp thời.	3.69	Tốt	3.55	Tốt	3.41	Tốt
20	Việc thực hiện công tác khen thưởng, xử lý kỷ luật ở cấp nhà trường được thực hiện công khai, chính xác, công bằng, đúng đối tượng và kịp thời.	3.69	Tốt	3.56	Tốt	3.41	Tốt
21	Cán bộ, chuyên viên P.CTSV nhiệt tình hỗ trợ, giải quyết tốt và nhanh chóng các công việc phục vụ cho SV.	3.69	Tốt	3.55	Tốt	3.32	Trung bình
22	SV đăng ký hồ sơ tại P.CTSV được tư vấn và hỗ trợ có hiệu quả.	3.71	Tốt	3.56	Tốt	3.40	Trung bình
23	Thái độ của cán bộ chuyên viên khi tư vấn SV nhiệt tình, chi tiết và rõ ràng.	3.70	Tốt	3.54	Tốt	3.29	Trung bình
24	Quy trình đăng ký dịch vụ SV tại P.CTSV rõ ràng, dễ hiểu, dễ thực hiện.	3.73	Tốt	3.59	Tốt	3.45	Tốt
25	Thủ tục, hồ sơ có mẫu trình bày rõ ràng và được cung cấp đầy đủ.	3.79	Tốt	3.68	Tốt	3.57	Tốt



Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		Tbình	Kết luận	Tbình	Kết luận	Tbình	Kết luận
26	SV cần được đăng ký cc dịch vụ của P.CTSV qua mạng (đăng ký dịch vụ trực tuyến) để được đăng ký mọi nơi mọi lúc.	3.83	Tốt	3.71	Tốt	3.67	Tốt
27	Các thông tin về những học bổng bên ngoài được thông tin kịp thời trên mạng của P.CTSV.	3.62	Tốt	3.47	Tốt	3.26	Trung bình
28	Kết quả điểm rèn luyện thông tin phổ biến kịp thời trên mạng của P.CTSV.	3.64	Tốt	3.55	Tốt	3.45	Tốt
29	Nói chung, công tác SV của trường thực sự có tác dụng hỗ trợ SV hiệu quả, rõ rệt trong học tập và rèn luyện.	3.72	Tốt	3.62	Tốt	3.43	Tốt

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Phòng Công tác sinh viên năm 2019 so với năm 2018 tăng ở tất cả các nội dung.
- Câu hỏi mở “Nhằm ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ của cán bộ chuyên viên P.CTSV, đề nghị bạn ghi ra bổ sung dưới đây cảm nghĩ của bạn” đính kèm Phụ lục 1.

2.2.3 Thông tin phản hồi của sinh viên về Phòng Hợp tác & Quản lý khoa học:

Trong 4200 sinh viên phản hồi, 174 sinh viên không trả lời.

Bạn có biết hay nghe nói về hoạt động nghiên cứu khoa học (NCKH) SV ở trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh ?	Số lượng sinh viên	Tỷ lệ (%)
Có	3374	83.81%
Không	652	16.19%
Tổng cộng:	4026	100.00%

Trong 4200 sinh viên phản hồi, 174 sinh viên không trả lời

Bạn đã từng tham gia NCKH chưa ?	Số lượng sinh viên	Tỷ lệ (%)
Chưa	3422	85.00%
Có	604	15.00%
Tổng cộng	4026	100.00%

Bạn biết đến thông tin về NCKH SV từ nguồn nào ?	Số lượng sinh viên
Đoàn Thanh Niên	241
Khoa	1338
Web Trường	1311
Thầy Cô nói lại	1645
Khác	650

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có biết hay nghe nói về hoạt động nghiên cứu khoa học (NCKH) SV ở trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh, có biết đến thông tin về NCKH SV và có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi từ câu 4 đến câu 6 và từ câu 12 đến câu 15 về Phòng khoa học: **4140**.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
4	Thông báo về NCKH SV được phổ biến rộng rãi.	3.48	Tốt	3.37	Trung bình	3.40	Trung bình
5	Thông báo về NCKH SV được phổ biến đúng lúc, đủ thời gian chuẩn bị.	3.46	Tốt	3.34	Trung bình	3.32	Trung bình
6	Các khoa có sự động viên và hỗ trợ SV tham gia NCKH.	3.59	Tốt	3.48	Tốt	3.53	Tốt
12	Phong trào NCKH của SV nhà trường rất mạnh.	3.55	Tốt	3.43	Tốt	3.38	Trung bình
13	NCKH SV rất bổ ích cho việc học của bạn.	3.69	Tốt	3.56	Tốt	3.65	Tốt
14	Bạn sẵn sàng tham gia NCKH SV.	3.62	Tốt	3.53	Tốt	3.54	Tốt
15	Bạn sẽ rủ bạn bè trong lớp tham gia NCKH SV.	3.60	Tốt	3.54	Tốt	3.53	Tốt

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Phòng Hợp tác & Quản lý khoa học năm 2019 so với năm 2018 tăng ở tất cả các nội dung từ câu 4 đến câu 6 và từ câu 12 đến câu 15.

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có biết hay nghe nói về hoạt động nghiên cứu khoa học (NCKH) SV ở trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh, đã từng tham gia NCKH, có biết đến thông tin về NCKH SV và có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi từ câu 7 đến câu 11 về Phòng Hợp tác & Quản lý khoa học: **4022**.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
7	Giảng viên nhiệt tình trong việc tư vấn cho SV tham gia và thực hiện NCKH.	3.66	Tốt	3.50	Tốt	3.81	Tốt
8	Cơ cấu giải thưởng NCKH SV là hợp lý.	3.59	Tốt	3.46	Tốt	3.52	Tốt
9	Mức thưởng NCKH SV là chấp nhận được.	3.60	Tốt	3.45	Tốt	3.50	Tốt
10	Trường có các hoạt động hỗ trợ SV NCKH.	3.64	Tốt	3.52	Tốt	3.66	Tốt
11	Thủ tục nộp đề tài NCKH SV là chấp nhận được.	3.59	Tốt	3.46	Tốt	3.66	Tốt

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Phòng Hợp tác & Quản lý khoa học năm 2019 so với năm 2018 tăng ở tất cả các nội dung từ câu 7 đến câu 11.

Bạn cần nhà trường hỗ trợ gì thêm trong hoạt động NCKH?	Số lượng sinh viên
Có câu lạc bộ, diễn đàn học thuật để trao đổi	890
Tổ chức các buổi hội thảo, tập huấn	1117
Tăng cường tài liệu	1172
Tăng cường công tác tư vấn	1426
Khác	512



2.2.4 Thông tin phản hồi của sinh viên về Phòng Quản lý Đào tạo (P.QLĐT):

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Phòng Quản lý Đào tạo: 4111.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1. Cán bộ nhân viên							
1.1	Cán bộ nhân viên P.QLĐT nhiệt tình, vui vẻ và hỗ trợ SV.	3.66	Tốt	3.50	Tốt	3.25	Trung bình
1.2	Cán bộ nhân viên P.QLĐT tôn trọng SV.	3.71	Tốt	3.57	Tốt	3.35	Trung bình
1.3	Cán bộ tiếp SV luôn làm việc đúng giờ.	3.72	Tốt	3.53	Tốt	3.32	Trung bình
1.4	Thái độ của cán bộ tiếp SV khi trả lời thắc mắc cho SV tốt.	3.66	Tốt	3.46	Tốt	3.21	Trung bình
1.5	Cán bộ nhân viên P.QLĐT tư vấn, hướng dẫn tận tình về quy trình và thủ tục hành chính liên quan đến SV tại P.QLĐT.	3.71	Tốt	3.54	Tốt	3.33	Trung bình
1.6	Tác phong, trang phục của cán bộ nhân viên P.QLĐT chuyên nghiệp.	3.80	Tốt	3.63	Tốt	3.50	Tốt
2. Quy trình thủ tục hành chính							
2.1	Thủ tục hành chính của P.QLĐT liên quan đến SV đơn giản và thuận lợi.	3.68	Tốt	3.50	Tốt	3.33	Trung bình
2.2	Thủ tục hành chính của P.QLĐT liên quan đến SV được công bố rộng rãi trên các phương tiện như: website, bảng thông báo, ...	3.73	Tốt	3.59	Tốt	3.45	Tốt
2.3	Thủ tục hành chính liên quan đến SV được P.QLĐT giải quyết đúng thời hạn.	3.69	Tốt	3.55	Tốt	3.44	Tốt
2.4	Thủ tục hành chính của P.QLĐT được đăng ký online hoạt động hiệu quả.	3.73	Tốt	3.58	Tốt	3.40	Trung bình
3. Thông tin website, email và điện thoại							
3.1	Trang web của P.QLĐT phục vụ hiệu quả cho việc học tập của SV.	3.77	Tốt	3.64	Tốt	3.49	Tốt
3.2	SV tìm thấy nhiều thông tin cần thiết trên trang web của P.QLĐT.	3.75	Tốt	3.60	Tốt	3.48	Tốt
3.3	SV được thông báo đầy đủ kế hoạch học tập sớm trên trang web của P.QLĐT.	3.75	Tốt	3.63	Tốt	3.52	Tốt
3.4	SV hài lòng về các thông tin nhận được từ trang web của P.QLĐT.	3.74	Tốt	3.60	Tốt	3.46	Tốt
3.5	Có thể đăng ký dịch vụ online thông qua trang web của P.QLĐT.	3.78	Tốt	3.62	Tốt	3.57	Tốt
3.6	Tư vấn và thắc mắc qua email luôn được giải đáp và trả lời.	3.65	Tốt	3.46	Tốt	3.24	Trung bình
3.7	Tư vấn và thắc mắc qua điện thoại luôn được giải đáp và trả lời.	3.66	Tốt	3.48	Tốt	3.30	Trung bình
4. Đăng ký môn học							

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
4.1	Quy trình đăng ký môn học trực tuyến rõ ràng, dễ hiểu, dễ thực hiện.	3.74	Tốt	3.65	Tốt	3.58	Tốt
4.2	Phân luồng đăng ký môn học trực tuyến hợp lý.	3.69	Tốt	3.58	Tốt	3.51	Tốt
4.3	Thời gian đăng ký môn học trực tuyến hợp lý.	3.64	Tốt	3.56	Tốt	3.43	Tốt
4.4	Đường truyền (kỹ thuật) để đăng ký môn học trực tuyến tốt.	3.10	Trung bình	3.07	Trung bình	2.70	Trung bình
4.5	Tư vấn đăng ký môn học trực tuyến tốt.	3.56	Tốt	3.43	Tốt	3.12	Trung bình
4.6	Công bố lịch đăng ký môn học trực tuyến trên trang web của P.QLĐT kịp thời.	3.77	Tốt	3.68	Tốt	3.63	Tốt
4.7	Thái độ của nhân viên khi tư vấn đăng ký môn học trực tuyến tốt.	3.65	Tốt	3.51	Tốt	3.27	Trung bình
4.8	SV đăng ký điều chỉnh đăng ký môn học được tư vấn và hỗ trợ có hiệu quả.	3.64	Tốt	3.48	Tốt	3.22	Trung bình
5. Lịch thi							
5.1	Công bố lịch thi chung trên trang web của trường kịp thời.	3.73	Tốt	3.83	Tốt	3.80	Tốt
5.2	Thái độ của nhân viên khi tư vấn điều chỉnh lịch thi tốt.	3.64	Tốt	3.60	Tốt	3.43	Tốt
5.3	SV đăng ký điều chỉnh lịch thi được tư vấn và hỗ trợ có hiệu quả.	3.62	Tốt	3.55	Tốt	3.40	Trung bình
6. Cơ sở vật chất và bộ phận trực cơ sở							
6.1	Phòng học khang trang.	3.87	Tốt	3.76	Tốt	3.59	Tốt
6.2	Phòng học đủ ánh sáng.	3.97	Tốt	3.87	Tốt	3.79	Tốt
6.3	Số lượng SV trong mỗi lớp môn học hợp lý, đáp ứng được việc dạy – học.	3.84	Tốt	3.75	Tốt	3.56	Tốt
6.4	Phòng học đầy đủ thiết bị cho việc giảng dạy và học tập	3.87	Tốt	3.78	Tốt	3.58	Tốt
6.5	SV hài lòng về các thiết bị nghe nhìn phục vụ việc dạy - học trong phòng học.	3.74	Tốt	3.58	Tốt	3.39	Trung bình
6.6	Phòng nghỉ trưa cho SV được bố trí đầy đủ và hợp lý.	3.51	Tốt	3.34	Trung bình	3.06	Trung bình
6.7	Cán bộ nhân viên P.QLĐT trực tại cơ sở học tập nhiệt tình, vui vẻ và thân thiện.	3.73	Tốt	3.61	Tốt	3.35	Trung bình
6.8	Cán bộ nhân viên P.QLĐT trực tại cơ sở có trách nhiệm với công việc.	3.77	Tốt	3.62	Tốt	3.43	Tốt
6.9	Nói chung, SV hài lòng về chất lượng và thái độ phục vụ của P.QLĐT.	3.76	Tốt	3.65	Tốt	3.39	Trung bình

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Phòng Quản lý đào tạo năm 2019 tăng so với năm 2018, nhưng có một nội dung giảm:

+ Công bố lịch thi chung trên trang web của trường kịp thời.

- Câu hỏi mở “Nhằm ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ của cán bộ nhân viên P.QLĐT, đề nghị bạn bổ sung dưới đây cảm nghĩ của bạn” đính kèm Phụ lục 2.
- Câu hỏi mở “Những hoạt động nào của thủ tục hành chính P.QLĐT nên mở rộng đăng ký và làm việc online ?” đính kèm Phụ lục 3.

2.2.5 Thông tin phản hồi của sinh viên về Phòng Thanh tra (P.TT):

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Phòng Thanh tra: **3976**.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Các qui định về khiếu nại liên quan đào tạo cụ thể.	3.56	Tốt	3.48	Tốt	3.26	Trung bình
2	Quy trình khiếu nại khi bạn cần khiếu nại rõ ràng.	3.57	Tốt	3.49	Tốt	3.26	Trung bình
3	Tinh thần, trách nhiệm và thái độ của cán bộ, công chức, viên chức của P.TT tốt.	3.62	Tốt	3.54	Tốt	3.34	Trung bình
4	Mức độ giải quyết đầy đủ.	3.59	Tốt	3.52	Tốt	3.28	Trung bình
5	Thời gian giải quyết nhanh.	3.54	Tốt	3.46	Tốt	3.23	Trung bình
6	Các kết quả giải quyết hợp lý và thỏa đáng.	3.58	Tốt	3.52	Tốt	3.27	Trung bình
7	SV hài lòng với kết quả giải quyết từ P.TT.	3.59	Tốt	3.53	Tốt	3.28	Trung bình

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Phòng Thanh tra năm 2019 so với năm 2018 tăng ở tất cả các nội dung.

2.2.6 Thông tin phản hồi chung của sinh viên về Khoa:

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Khoa: **3994**.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.44	Tốt	3.38	Trung bình	3.22	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.70	Tốt	3.64	Tốt	3.52	Tốt
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.76	Tốt	3.74	Tốt	3.62	Tốt
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.75	Tốt	3.73	Tốt	3.61	Tốt
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.69	Tốt	3.64	Tốt	3.47	Tốt
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.78	Tốt	3.73	Tốt	3.58	Tốt
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.68	Tốt	3.64	Tốt	3.45	Tốt
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.67	Tốt	3.61	Tốt	3.42	Tốt
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.80	Tốt	3.73	Tốt	3.63	Tốt
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.80	Tốt	3.79	Tốt	3.65	Tốt

- Mức độ hài lòng chung của sinh viên về Khoa năm 2019 so với năm 2018 tăng ở tất cả các nội dung.

2.2.6.1 Khoa Quản trị kinh doanh có ngành: Kinh doanh quốc tế, Quản trị Kinh doanh, Quản trị nhân lực.

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Khoa Quản trị kinh doanh: 446.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.39	Trung bình	3.34	Trung bình	3.13	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.71	Tốt	3.69	Tốt	3.48	Tốt
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.78	Tốt	3.77	Tốt	3.54	Tốt
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.78	Tốt	3.69	Tốt	3.61	Tốt
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.71	Tốt	3.47	Tốt	3.51	Tốt
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.80	Tốt	3.72	Tốt	3.49	Tốt
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.71	Tốt	3.66	Tốt	3.39	Trung bình
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.69	Tốt	3.59	Tốt	3.31	Trung bình
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.81	Tốt	3.75	Tốt	3.64	Tốt
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.84	Tốt	3.73	Tốt	3.64	Tốt

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Khoa Quản trị kinh doanh năm 2019 so với năm 2018 tăng ở tất cả các nội dung.

2.2.1.1 Khoa Tài chính – Ngân hàng có ngành: Tài chính Ngân hàng

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Khoa Tài chính – Ngân hàng: 279.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.51	Tốt	3.36	Trung bình	3.25	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.82	Tốt	3.60	Tốt	3.55	Tốt
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.89	Tốt	3.65	Tốt	3.65	Tốt
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.89	Tốt	3.69	Tốt	3.64	Tốt
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.86	Tốt	3.65	Tốt	3.53	Tốt
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.88	Tốt	3.71	Tốt	3.53	Tốt
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.86	Tốt	3.66	Tốt	3.48	Tốt
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.84	Tốt	3.66	Tốt	3.48	Tốt
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.88	Tốt	3.74	Tốt	3.62	Tốt
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.92	Tốt	3.82	Tốt	3.66	Tốt



- Mức độ hài lòng của sinh viên về Khoa Tài chính – Ngân hàng năm 2019 so với năm 2018 tăng ở tất cả các nội dung.

2.2.1.2 Khoa Kế toán – Kiểm toán có ngành: Kế toán và Kiểm toán

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Khoa Kế toán – Kiểm toán: **323**.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.41	Tốt	3.24	Trung bình	3.15	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.65	Tốt	3.68	Tốt	3.60	Tốt
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.70	Tốt	3.74	Tốt	3.67	Tốt
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.72	Tốt	3.73	Tốt	3.65	Tốt
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.63	Tốt	3.67	Tốt	3.50	Tốt
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.80	Tốt	3.72	Tốt	3.61	Tốt
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.65	Tốt	3.58	Tốt	3.49	Tốt
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.65	Tốt	3.54	Tốt	3.52	Tốt
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.83	Tốt	3.77	Tốt	3.68	Tốt
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.78	Tốt	3.75	Tốt	3.72	Tốt

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Khoa Kế toán – Kiểm toán năm 2019 tăng so với năm 2018, trừ những nội dung sau giảm:

- + Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.
- + Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.
- + Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.
- + Nhân viên khoa gần gũi với SV.

2.2.1.3 Khoa Công nghệ thông tin có ngành: Công nghệ thông tin, Hệ thống thông tin quản lý, Khoa học máy tính.

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Khoa Công nghệ thông tin: **384**.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.40	Trung bình	3.25	Trung bình	3.26	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.71	Tốt	3.52	Tốt	3.57	Tốt
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.78	Tốt	3.59	Tốt	3.63	Tốt
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.74	Tốt	3.50	Tốt	3.61	Tốt
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.72	Tốt	3.40	Trung bình	3.55	Tốt
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.75	Tốt	3.62	Tốt	3.62	Tốt
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.75	Tốt	3.47	Tốt	3.49	Tốt
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.71	Tốt	3.46	Tốt	3.48	Tốt
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.80	Tốt	3.48	Tốt	3.65	Tốt

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.81	Tốt	3.61	Tốt	3.67	Tốt

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Khoa Công nghệ thông tin năm 2019 so với năm 2018 tăng ở tất cả các nội dung.

2.2.1.4 Khoa Luật có ngành: Luật và Luật Kinh tế

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Khoa Luật: 427.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.52	Tốt	3.43	Tốt	3.28	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.73	Tốt	3.87	Tốt	3.44	Tốt
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.79	Tốt	3.94	Tốt	3.32	Trung bình
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.73	Tốt	3.92	Tốt	3.20	Trung bình
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.75	Tốt	3.79	Tốt	3.10	Trung bình
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.83	Tốt	3.85	Tốt	3.38	Trung bình
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.67	Tốt	3.75	Tốt	3.24	Trung bình
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.66	Tốt	3.75	Tốt	3.24	Trung bình
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.86	Tốt	3.98	Tốt	3.40	Trung bình
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.80	Tốt	4.06	Tốt	3.26	Trung bình

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Khoa Luật năm 2019 tăng so với năm 2018 ở nội dung sau:

+ Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Khoa Luật năm 2019 giảm so với năm 2018 ở nội dung sau:

+ Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.

+ Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.

+ Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.

+ Nhân viên khoa gần gũi với SV.

+ Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.

+ Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.

+ Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.

+ Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.

+ Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.

2.2.1.5 Khoa Công nghệ sinh học có ngành: Công nghệ sinh học

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Khoa Công nghệ sinh học: 207.

Stt	Nội dung	Năm 2019	
		TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.57	Tốt
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.76	Tốt
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.79	Tốt
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.80	Tốt
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.78	Tốt
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.76	Tốt
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.76	Tốt
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.75	Tốt
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.92	Tốt
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.84	Tốt

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Khoa Công nghệ sinh học năm 2019 được đánh giá ở mức tốt.

2.2.1.6 Khoa Xây dựng có ngành: CNKT Công trình Xây dựng và Quản lý Xây dựng.

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Khoa Xây dựng: 277.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.60	Tốt	3.60	Tốt	3.33	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.78	Tốt	3.74	Tốt	3.53	Tốt
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.78	Tốt	3.83	Tốt	3.64	Tốt
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.82	Tốt	3.83	Tốt	3.66	Tốt
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.79	Tốt	3.80	Tốt	3.54	Tốt
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.79	Tốt	3.80	Tốt	3.60	Tốt
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.74	Tốt	3.71	Tốt	3.39	Trung bình
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.72	Tốt	3.76	Tốt	3.38	Trung bình
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.78	Tốt	3.77	Tốt	3.59	Tốt

10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.80	Tốt	3.87	Tốt	3.64	Tốt
----	--	-------------	-----	------	-----	------	-----

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Khoa Xây dựng năm 2019 tăng so với năm 2018 ở các nội dung sau:

- + Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.
- + Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.
- + Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Khoa Xây dựng năm 2019 giảm so với năm 2018 ở các nội dung sau:

- + Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.
- + Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.
- + Nhân viên khoa gần gũi với SV.
- + Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.
- + Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.
- + Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.

2.2.1.7 Khoa Ngoại ngữ có ngành: Ngôn ngữ Anh, Ngôn ngữ Nhật và Ngôn ngữ Trung Quốc.

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Khoa Ngoại ngữ: **462**.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.23	Trung bình	3.27	Trung bình	3.08	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.58	Tốt	3.56	Tốt	3.47	Tốt
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.67	Tốt	3.65	Tốt	3.56	Tốt
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.65	Tốt	3.66	Tốt	3.52	Tốt
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.57	Tốt	3.58	Tốt	3.41	Tốt
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.71	Tốt	3.65	Tốt	3.53	Tốt
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.57	Tốt	3.56	Tốt	3.41	Tốt
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.53	Tốt	3.52	Tốt	3.40	Trung bình
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.73	Tốt	3.70	Tốt	3.60	Tốt
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.69	Tốt	3.70	Tốt	3.61	Tốt

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Khoa Ngoại ngữ năm 2019 tăng so với năm 2018 ở các nội dung sau:

- + Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.
- + Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.
- + Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.
- + Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.
- + Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.
- + Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.



- Mức độ hài lòng của sinh viên về Khoa Ngoại ngữ năm 2019 giảm so với năm 2018 ở các nội dung sau:

- + Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.
- + Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.
- + Nhân viên khoa gần gũi với SV.
- + Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.

2.2.1.1 Khoa Kinh tế và quản lý công có ngành: Kinh tế

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Khoa Kinh tế và quản lý công: **150**.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.50	Tốt	3.40	Tốt	3.12	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.81	Tốt	3.82	Tốt	3.53	Tốt
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.91	Tốt	4.16	Tốt	3.71	Tốt
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.92	Tốt	4.07	Tốt	3.74	Tốt
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.81	Tốt	3.88	Tốt	3.66	Tốt
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.87	Tốt	3.96	Tốt	3.55	Tốt
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.79	Tốt	3.88	Tốt	3.38	Trung bình
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.80	Tốt	3.84	Tốt	3.32	Trung bình
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.87	Tốt	4.00	Tốt	3.62	Tốt
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.97	Tốt	4.16	Tốt	3.66	Tốt

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Khoa Kinh tế và quản lý công năm 2019 tăng so với năm 2018 ở các nội dung sau:

- + Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.
- Mức độ hài lòng của sinh viên về Khoa Kinh tế và quản lý công năm 2019 giảm so với năm 2018 ở các nội dung sau:
- + Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.
- + Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.
- + Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.
- + Nhân viên khoa gần gũi với SV.
- + Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.
- + Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.
- + Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.
- + Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.
- + Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.

2.2.1.2 Khoa Xã hội học – Công tác xã hội – Đông Nam Á học có ngành: Xã hội học, Công tác xã hội và Đông Nam Á học

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Khoa Xã hội học – Công tác xã hội – Đông Nam Á học: **297**.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.28	Trung bình	3.71	Tốt	3.09	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.56	Tốt	3.89	Tốt	3.46	Tốt
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.67	Tốt	3.92	Tốt	3.53	Tốt
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.63	Tốt	3.92	Tốt	3.56	Tốt
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.54	Tốt	3.98	Tốt	3.45	Tốt
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.68	Tốt	3.94	Tốt	3.56	Tốt
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.60	Tốt	3.94	Tốt	3.36	Trung bình
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.56	Tốt	3.82	Tốt	3.38	Trung bình
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.78	Tốt	3.86	Tốt	3.60	Tốt
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.73	Tốt	3.98	Tốt	3.61	Tốt

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Khoa Xã hội học – Công tác xã hội – Đông Nam Á học năm 2019 giảm so với năm 2018 ở tất cả các nội dung.

2.2.1.3 Khoa Đào tạo đặc biệt có ngành: CNKT Công trình Xây dựng, Công nghệ sinh học, Kế toán, Luật kinh tế, Ngôn ngữ Anh, Quản trị kinh doanh, Tài chính - Ngân hàng.

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Khoa Đào tạo đặc biệt: **628**.

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.47	Tốt	3.47	Tốt	3.41	Tốt
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.68	Tốt	3.66	Tốt	3.52	Tốt
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.74	Tốt	3.81	Tốt	3.69	Tốt
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.75	Tốt	3.76	Tốt	3.71	Tốt
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.62	Tốt	3.66	Tốt	3.42	Tốt
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.75	Tốt	3.78	Tốt	3.66	Tốt
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.64	Tốt	3.68	Tốt	3.51	Tốt
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.64	Tốt	3.64	Tốt	3.43	Tốt
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.75	Tốt	3.73	Tốt	3.66	Tốt

Stt	Nội dung	Năm 2019		Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.75	Tốt	3.81	Tốt	3.68	Tốt

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Khoa Đào tạo đặc biệt năm 2019 tăng so với năm 2018 ở các nội dung sau:

- + Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.
- + Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.
- + Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.

- Mức độ hài lòng của sinh viên về Khoa Đào tạo đặc biệt năm 2019 giảm so với năm 2018 ở các nội dung sau:

- + Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.
- + Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.
- + Nhân viên khoa gần gũi với SV.
- + Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.
- + Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.
- + Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, QLĐT.

**KT. TRƯỞNG PHÒNG
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**



Trần Lê Trọng Phúc