

Số : 18^B /BC-QLĐT
V/v báo cáo kết quả khảo sát
mức độ hài lòng của sinh viên
đối với các phòng ban trong trường
năm 2016 (gửi ban giám hiệu)

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 06 tháng 02 năm 2017

Kính gửi: Ban Giám hiệu

Theo kế hoạch công việc do Ban Giám Hiệu phân công, Phòng Quản lý Đào tạo được sự cho phép của Ban Giám Hiệu về việc triển khai công tác khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với các phòng ban trong trường năm 2016.

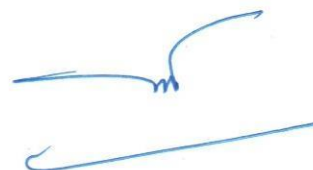
Phòng Quản lý đào tạo trình báo cáo Ban Giám hiệu kết quả khảo sát (*tài liệu đính kèm*).

Trân trọng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: QLĐT.

TRƯỞNG PHÒNG



Nguyễn Minh Hà

Số : 18^A /BC-QLĐT
V/v báo cáo kết quả khảo sát
mức độ hài lòng của sinh viên
đối với các phòng ban trong trường
năm 2016 (gửi các phòng ban và khoa)

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 06 tháng 02 năm 2017

Kính gửi: Lãnh đạo các phòng ban và khoa

Theo kế hoạch công việc do Ban Giám Hiệu phân công, Phòng Quản lý Đào tạo được sự cho phép của Ban Giám Hiệu về việc triển khai công tác khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với các phòng ban trong trường năm 2016.

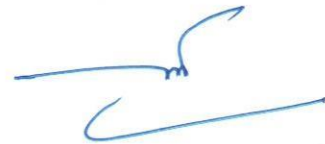
Phòng Quản lý đào tạo gửi các phòng ban và khoa kết quả khảo sát (tài liệu đính kèm).

Trân trọng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: QLĐT.

TRƯỞNG PHÒNG



Nguyễn Minh Hà



Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 06 tháng 02 năm 2017

KẾT QUẢ KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CÁC PHÒNG BAN TRONG TRƯỜNG NĂM 2016

1. THÔNG TIN KHẢO SÁT:

- Thời gian khảo sát: từ ngày 14/09/2016 đến hết ngày 28/09/2016.
- Địa điểm khảo sát: tại các cơ sở học tập của trường:
 - ✓ 97 Võ Văn Tần, Phường 6, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh.
 - ✓ 371 Nguyễn Kiệm, Phường 3, Quận Gò Vấp, TP. Hồ Chí Minh.
 - ✓ Số 2 Mai Thị Lựu, Phường Đakao, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh.
- Đối tượng khảo sát: sinh viên học tại trường Đại học Mở TP. Hồ Chí Minh.
- Quy trình: sinh viên trả lời trong phiếu khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên đối với các phòng ban trong trường năm 2016. Phòng Quản lý đào tạo thu hồi phiếu khảo sát và gửi Phòng Khảo thí & Đảm bảo chất lượng. Phòng Khảo thí & Đảm bảo chất lượng quét và xử lý hình ảnh ra file Excel gửi Phòng Quản lý đào tạo phân tích và viết báo cáo.
- Số lượng sinh viên dự kiến khảo sát: 5000 sinh viên nhưng trong khoảng thời gian khảo sát từ ngày 14/09/2016 đến hết ngày 28/09/2016 có một số lớp học đã kết thúc nên tổng số phiếu khảo sát phát ra là: 3010 phiếu. Trong đó có 300 phiếu khảo sát sinh viên trả lời sai nên số phiếu khảo sát nhận về là: 2710 phiếu. Từ dữ liệu thô nhận được từ Phòng Khảo thí & Đảm bảo chất lượng (2710 mẫu tin), Phòng Quản lý đào tạo đã lọc bỏ những mẫu tin không hợp lệ (không mẫu tin). Số mẫu tin đạt yêu cầu khảo sát: **2710** mẫu tin chiếm tỷ lệ **100%**.

2. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

PHẦN 1: THÔNG TIN CÁ NHÂN

Giới tính	Số lượng sinh viên	Tỷ lệ sinh viên (%)
Không trả lời	18	0.70
Nam	839	31.00
Nữ	1853	68.40
Tổng cộng	2710	100

Ngành học	Số lượng sinh viên	Tỷ lệ sinh viên (%)
Không trả lời	31	1.14
CNKT Công trình xây dựng	178	6.55
Đông Nam Á học	67	2.47
Luật kinh tế	101	3.72
Hệ thống thông tin quản lý	227	8.36
Quản lý xây dựng	54	1.99
Xã hội học	38	1.40
Kinh tế	78	2.87
Ngôn ngữ Anh	514	18.92
Khoa học máy tính	96	3.53

Công tác xã hội	67	2.47
Tài chính ngân hàng	297	10.94
Ngôn ngữ Trung Quốc	117	4.31
Quản trị kinh doanh	306	11.27
Kế toán	384	14.14
Ngôn ngữ Nhật	161	5.93
Tổng cộng	2716	100.01

Trong 2710 sinh viên trả lời, có 6 sinh viên học cùng lúc hai chương trình, cụ thể:

Stt	Ngành học 1	Ngành học 2
1	Luật kinh tế	Kế toán
2	Tài chính ngân hàng	Kế toán
3	Luật kinh tế	Hệ thống thông tin quản lý
4	Kế toán	Ngôn ngữ Nhật
5	Xã hội học	Kinh tế
6	Tài chính ngân hàng	Ngôn ngữ Trung Quốc

Khóa học	Số lượng sinh viên	Tỷ lệ sinh viên (%)
Không trả lời	338	12.50
2011	21	0.80
2012	71	2.60
2013	579	21.40
2014	684	25.20
2015	1017	37.50
Tổng cộng	2710	100

PHẦN 2: THÔNG TIN ĐÁNH GIÁ

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

- 1.00 ≤ TBình < 1.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “Kém”.
- 1.50 ≤ TBình < 2.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “Yếu”.
- 2.50 ≤ TBình < 3.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “Trung bình”.
- 3.50 ≤ TBình < 4.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “Khá”.
- 4.50 ≤ TBình ≤ 5.00 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “Tốt”.

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: **2709**.

Stt	Nội dung	TBình	Kết luận
2	SV có thể chọn nơi đóng học phí ở ngân hàng Đông Á.	4.02	Khá
4	SV dễ dàng đóng học phí thông qua ngân hàng Đông Á.	3.98	Khá
3	SV có thể chọn nơi đóng học phí ở ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.	3.77	Khá
5	SV dễ dàng đóng học phí thông qua ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.	3.52	Khá
1	Thái độ phục vụ của nhân viên P.TC-KT tốt.	3.45	Trung bình
10	Nhìn chung, SV cảm thấy hài lòng về bộ phận đóng – trả học phí của nhà trường.	3.42	Trung bình

6	Nhân viên P.TC-KT sẵn sàng giải đáp thắc mắc học phí cho SV.	3.37	Trung bình
9	Cơ sở vật chất của phòng đóng học phí khang trang.	3.33	Trung bình
8	Việc trả tiền học bổng cho SV ở P.TC-KT thuận tiện.	3.26	Trung bình
7	Việc hoàn trả học phí tại P.TC-KT được thực hiện thuận tiện.	3.22	Trung bình

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

- 1.00 ≤ TBình < 1.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Kém**”.
- 1.50 ≤ TBình < 2.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Yếu**”.
- 2.50 ≤ TBình < 3.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Trung bình**”.
- 3.50 ≤ TBình < 4.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Khá**”.
- 4.50 ≤ TBình ≤ 5.00 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Tốt**”.

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: **2710**.

SĐT	Nội dung	TBình	Kết luận
5	Ngày Hội nghề nghiệp, việc làm tổ chức hàng năm thiết thực và có hiệu quả.	3.80	Khá
2	Các hoạt động ngoại khóa như Chương trình nhân vật sự kiện, cuộc thi học thuật,... rất có ý nghĩa với SV.	3.77	Khá
1	Tuần Sinh hoạt công dân đầu khóa học giúp SV hiểu rõ về quyền lợi và nghĩa vụ của SV.	3.69	Khá
4	Các hoạt động thể dục, thể thao như Giải Việt dã hàng năm do trường tổ chức có tác dụng trong rèn luyện thể chất cho SV.	3.69	Khá
26	SV cần được đăng ký các dịch vụ của P.CTSV qua mạng (đăng ký dịch vụ trực tuyến) để được đăng ký mọi nơi mọi lúc.	3.67	Khá
25	Thủ tục, hồ sơ có mẫu trình bày rõ ràng và được cung cấp đầy đủ.	3.57	Khá
	Việc đánh giá điểm rèn luyện của SV ở lớp được thực hiện dân chủ, công bằng, đúng quy chế.	3.50	Khá
3	Các hoạt động Hội diễn văn nghệ do trường tổ chức có tác dụng rèn luyện chính trị tư tưởng cho SV.	3.47	Trung bình
18	Việc xét điểm rèn luyện ở Khoa/Ban/Trường được thực hiện đúng qui định, công bằng, khách quan.	3.47	Trung bình
24	Quy trình đăng ký dịch vụ SV tại P.CTSV rõ ràng, dễ hiểu, dễ thực hiện.	3.45	Trung bình
28	Kết quả điểm rèn luyện thông tin phổ biến kịp thời trên mạng của P.CTSV.	3.45	Trung bình
12	Mức học bổng của nhà trường là chấp nhận được.	3.43	Trung bình
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.	3.43	Trung bình
11	Thông tin về học bổng của nhà trường được phổ biến rộng rãi đến SV.	3.41	Trung

			bình
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.	3.41	Trung bình
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.	3.41	Trung bình
22	SV đăng ký hồ sơ tại P.CTSV được tư vấn và hỗ trợ có hiệu quả.	3.40	Trung bình
10	SV có hoàn cảnh khó khăn trong học tập được quan tâm hỗ trợ kịp thời về vật chất, tinh thần.	3.35	Trung bình
8	Việc vay vốn hỗ trợ học tập của SV được thực hiện thuận lợi, nhanh chóng, đúng nguyên tắc.	3.32	Trung bình
21	Cán bộ, chuyên viên P.CTSV nhiệt tình hỗ trợ, giải quyết tốt và nhanh chóng các công việc phục vụ cho SV.	3.32	Trung bình
9	Các chế độ chính sách của SV được thực hiện chính xác, thuận lợi, nhanh chóng cho SV.	3.30	Trung bình
26	Thái độ của cán bộ chuyên viên khi tư vấn SV nhiệt tình, chi tiết và rõ ràng.	3.29	Trung bình
15	SV được hướng dẫn, tư vấn, hỗ trợ và thông tin kịp thời về nhà trọ.	3.26	Trung bình
27	Các thông tin về những học bổng bên ngoài được thông tin kịp thời trên mạng của P.CTSV.	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.	3.22	Trung bình
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.	3.21	Trung bình
6	Những ý kiến, kiến nghị, đề xuất của SV được nhà trường quan tâm, giải quyết.	3.11	Trung bình
13	SV dễ dàng có học bổng của nhà trường.	3.04	Trung bình
	SV được hướng dẫn, tư vấn, thông tin kịp thời những nguồn học bổng ngoài trường.	3.04	Trung bình

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

Bạn có biết hay nghe nói về hoạt động nghiên cứu khoa học (NCKH) SV ở trường Đại học Mở TP. Hồ Chí Minh ?	Số lượng sinh viên	Tỷ lệ sinh viên (%)
Không trả lời	36	1.30
Có	2039	75.20
Không	635	23.40
Tổng cộng	2710	100

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	77
Tổ chức các buổi hội thảo, tập huấn	74
Tăng cường tài liệu	90
Tăng cường công tác tư vấn	103
Khác	15

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

- 1.00 ≤ TBình < 1.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Kém**”.
- 1.50 ≤ TBình < 2.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Yếu**”.
- 2.50 ≤ TBình < 3.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Trung bình**”.
- 3.50 ≤ TBình < 4.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Khá**”.
- 4.50 ≤ TBình ≤ 5.00 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Tốt**”.

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: **2709**.

Stt	Nội dung	TBình	Kết luận
1. Cán bộ nhân viên			
1.6	Tác phong, trang phục của cán bộ nhân viên P.QLĐT chuyên nghiệp.	3.50	Khá
1.2	Cán bộ nhân viên P.QLĐT tôn trọng SV.	3.35	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.	3.33	Trung bình
1.3	Cán bộ tiếp SV luôn làm việc đúng giờ.	3.32	Trung bình
1.1	Cán bộ nhân viên P.QLĐT nhiệt tình, vui vẻ và hỗ trợ SV.	3.25	Trung bình
	Thái độ của cán bộ tiếp SV khi trả lời thắc mắc cho SV tốt.	3.21	Trung bình
2. Quy trình thủ tục hành chính			
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, ...	3.45	Trung bình
2.3	Thủ tục hành chính liên quan đến SV được P.QLĐT giải quyết đúng thời hạn.	3.44	Trung bình
2.4	Thủ tục hành chính của P.QLĐT được đăng ký online hoạt động hiệu quả.	3.40	Trung bình
2.1	Thủ tục hành chính của P.QLĐT liên quan đến SV đơn giản và thuận lợi.	3.33	Trung bình
3. Thông tin website, email và điện thoại			
3.5	Có thể đăng ký dịch vụ online thông qua trang web của P.QLĐT.	3.57	Khá
3.3	SV được thông báo đầy đủ kế hoạch học tập sớm trên trang web của P.QLĐT.	3.52	Khá

3.1	Trang web của P.QLĐT phục vụ hiệu quả cho việc học tập của SV.	3.49	Trung bình
3.2	SV tìm thấy nhiều thông tin cần thiết trên trang web của P.QLĐT.	3.48	Trung bình
3.4	SV hài lòng về các thông tin nhận được từ trang web của P.QLĐT.	3.46	Trung bình
3.7	Tư vấn và thắc mắc qua điện thoại luôn được giải đáp và trả lời.	3.30	Trung bình
3.6	Tư vấn và thắc mắc qua email luôn được giải đáp và trả lời.	3.24	Trung bình
4. Đăng ký môn học			
4.6	Công bố lịch đăng ký môn học trực tuyến trên trang web của P.QLĐT kịp thời.	3.63	Khá
4.1	Quy trình đăng ký môn học trực tuyến rõ ràng, dễ hiểu, dễ thực hiện.	3.58	Khá
4.2	Phân luồng đăng ký môn học trực tuyến hợp lý.	3.51	Khá
4.3	Thời gian đăng ký môn học trực tuyến hợp lý.	3.43	Trung bình
	Thái độ của nhân viên khi tư vấn đăng ký môn học trực tuyến 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.	3.22	Trung bình
4.5	Tư vấn đăng ký môn học trực tuyến tốt.	3.12	Trung bình
4.4	Đường truyền (kỹ thuật) để đăng ký môn học trực tuyến tốt.	2.70	Trung bình
5. Lịch thi			
5.1	Công bố lịch thi chung trên trang web của trường kịp thời.	3.80	Khá
5.2	Thái độ của nhân viên khi tư vấn điều chỉnh lịch thi tốt.	3.43	Trung bình
5.3	SV đăng ký điều chỉnh lịch thi được tư vấn và hỗ trợ có hiệu quả.	3.40	Trung bình
6. Cơ sở vật chất và bộ phận trực cơ sở			
6.2	Phòng học đủ ánh sáng.	3.79	Khá
6.1	Phòng học khang trang.	3.59	Khá
6.4	Phòng học đầy đủ thiết bị cho việc giảng dạy và học tập	3.58	Khá
6.3	Số lượng SV trong mỗi lớp môn học hợp lý, đáp ứng được việc dạy – học.	3.56	Khá
6.8	Cán bộ nhân viên P.QLĐT trực tại cơ sở có trách nhiệm với công việc.	3.43	Trung bình
6.5	SV hài lòng về các thiết bị nghe nhìn phục vụ việc dạy - học trong phòng học.	3.39	Trung bình
6.9	Nói chung, SV hài lòng về chất lượng và thái độ phục vụ của P.QLĐT.	3.39	Trung bình
6.7	Cán bộ nhân viên P.QLĐT trực tại cơ sở học tập nhiệt tình, vui vẻ và thân thiện.	3.35	Trung bình

6.6	Phòng nghỉ trưa cho SV được bố trí đầy đủ và hợp lý.	3.06	Trung bình
-----	--	------	------------

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

- 1.00 ≤ TBình < 1.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Kém**”.
- 1.50 ≤ TBình < 2.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Yếu**”.
- 2.50 ≤ TBình < 3.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Trung bình**”.
- 3.50 ≤ TBình < 4.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Khá**”.
- 4.50 ≤ TBình ≤ 5.00 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Tốt**”.

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Phòng Thanh tra: **2692**.

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

2.6. Thông tin phản hồi của sinh viên về Khoa:

- 1.00 ≤ TBình < 1.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Kém**”.
- 1.50 ≤ TBình < 2.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Yếu**”.
- 2.50 ≤ TBình < 3.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Trung bình**”.
- 3.50 ≤ TBình < 4.50 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Khá**”.
- 4.50 ≤ TBình ≤ 5.00 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Tốt**”.

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Khoa: **2702**.

Stt	Nội dung	TBình	Kết luận
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.65	Khá
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.63	Khá
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.62	Khá
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.61	Khá
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.58	Khá
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.52	Khá
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.47	Trung bình
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.45	Trung

2.6.3. Khoa Xã hội học – Công tác xã hội – Đông Nam Á học bao gồm ngành: xã hội học, công tác xã hội, 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: **172.**

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

2.6.4. Khoa Quản trị kinh doanh bao gồm ngành: quản trị kinh doanh

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: **180.**

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

2.6.5. Khoa Luật bao gồm ngành: 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: 50.

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

2.6.6. Khoa Kinh tế và quản lý công bao gồm 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: 76.

Stt	Nội dung	TBình	Kết luận
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.74	Khá
	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.71	Khá
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.66	Khá
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.66	Khá
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.62	Khá
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.55	Khá
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.53	Khá
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.38	Trung bình
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.32	Trung bình
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.12	Trung bình

2.6.7. Khoa Tài chính – ngân hàng bao gồm 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: **229**.

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

2.6.8. Khoa Kế toán – Kiểm toán bao gồm ngành: kế 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: **247**.

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

2.6.9. Khoa Ngoại ngữ bao gồm ngành: ngôn ngữ Anh, ngôn ngữ Trung Quốc, ngôn ngữ Nhật

Mẫu được chọn từ những phiếu khảo sát sinh viên có trả lời một hoặc nhiều hơn một câu hỏi về Khoa Ngoại ngữ: **633**.

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

2.6.10. Khoa Đào tạo đặc biệt

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: **562**.

Stt	Nội dung	TBình	Kết luận
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.71	Khá
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.69	Khá
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.68	Khá
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.66	Khá
	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.66	Khá
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.52	Khá
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.51	Khá
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.43	Trung bình
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.42	Trung bình
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.41	Trung bình

Trưởng phòng Quản lý đào tạo



Nguyễn Minh Hà