



Số: 370 /BC-QLĐT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 13 tháng 11 năm 2018

Báo cáo

Khảo sát Mức độ hài lòng của Sinh Viên đối với các Phòng Ban trong Trường năm 2018

Kính gửi: Ban Giám Hiệu

1. THÔNG TIN KHẢO SÁT:

- Thời gian khảo sát: từ ngày 02/5/2018 đến hết ngày 09/5/2018.
- Địa điểm khảo sát: tại các cơ sở học tập của nhà 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: Cộng tác viên Trực giảng đường phát phiếu Khảo sát trực tiếp tại phòng học ở Cơ sở. Sinh Viên trả lời phiếu Khảo sát mức độ hài lòng của Sinh Viên đối với các Phòng Ban trong Trường năm 2018. Phòng Quản lý Đào tạo thu hồi phiếu khảo sát và gửi Phòng Khảo thí quét dữ liệu. Phòng Khảo thí 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 02/5/2018 đến hết ngày 09/5/2018 (Học kỳ 2 năm học 2017-2018) có một số lớp học đã kết thúc nên tổng số phiếu khảo sát phát ra là: 1923 phiếu. Từ dữ liệu thô nhận được từ Phòng Khảo thí (1923 mẫu tin), Phòng Quản lý đào tạo đã lọc bỏ những mẫu tin không hợp lệ (17 mẫu tin). Số mẫu tin đạt yêu cầu khảo sát: **1906** 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 (%)
Nữ	1324	70.58%
Nam	552	29.42%
Tổng cộng:	1876	100%

Ngành học	Số lượng Sinh Viên	Tỷ lệ Sinh Viên (%)
Kế toán	406	22.51%
Ngôn ngữ Nhật	313	17.35%
Tài chính ngân hàng	226	12.53%
Quản trị kinh doanh	140	7.76%
Hệ thống thông tin quản lý	114	6.32%
Ngôn ngữ Anh	110	6.10%
Ngôn ngữ Trung Quốc	106	5.88%
Luật kinh tế	94	5.21%
Quản lý xây dựng	81	4.49%
CNKT Công trình xây dựng	61	3.38%
Kinh tế	57	3.16%
Đông Nam Á học	30	1.66%
Khoa học máy tính	30	1.66%
Xã hội học	21	1.16%
Công tác xã hội	9	0.50%
Luật	3	0.17%
Công nghệ sinh học	2	0.11%
Kiểm toán	1	0.06%
Tổng cộng:	1804	100%

- Trong **1906** sinh viên trả lời, có 31 Sinh Viên học cùng lúc hai chương trình, cụ thể:

Stt	Ngành học 1	Ngành học 2	Số lượng Sinh Viên
1	Quản trị kinh doanh	Kế toán	7
2	Quản trị kinh doanh	Xã hội học	1
3	Quản trị kinh doanh	Công tác xã hội	1
4	Kế toán	Ngôn ngữ Nhật	5
5	Tài chính ngân hàng	Ngôn ngữ Trung Quốc	4
6	Kinh tế	Ngôn ngữ Anh	1
7	Luật kinh tế	Hệ thống thông tin quản lý	5
8	CNKT Công trình xây dựng	Đông Nam Á học	2
9	Quản lý xây dựng	Tài chính ngân hàng	1
10	Quản lý xây dựng	Xã hội học	3
11	Khoa học máy tính	Công tác xã hội	1
Tổng cộng:			31

Khóa học	Số lượng Sinh Viên	Tỷ lệ Sinh Viên (%)
2012	1	0.06%
2013	8	0.46%
2014	64	3.67%
2015	224	12.83%
2016	456	26.12%
2017	993	56.87%
Tổng cộng:	1746	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 ≤ 1.80 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Kém**”.
- 1.80 < TBình ≤ 2.60 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Yếu**”.
- 2.60 < TBình ≤ 3.40 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Trung bình**”.
- 3.40 < TBình ≤ 4.20 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Khá**”.
- 4.20 < 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: **1904**.

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

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

- 1.00 < TBình ≤ 1.80 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Kém**”.
 1.80 < TBình ≤ 2.60 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Yếu**”.
 2.60 < TBình ≤ 3.40 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Trung bình**”.
 3.40 < TBình ≤ 4.20 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Khá**”.
 4.20 < 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: **1901**.

Stt	Nội dung	Năm 2018		Năm 2017	
		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.	3.85	Khá	3.69	Khá
2	Các hoạt động ngoại khóa như Chương trình nhân vật sự kiện, cuộc thi học thuật,... rất có ý nghĩa với SV.	3.80	Khá	3.77	Khá
3	Các hoạt động Hội diễn văn nghệ do trường tổ chức có tác dụng rèn luyện chính trị tư tưởng cho SV.	3.64	Khá	3.47	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	3.69	Khá
5	Ngày Hội nghề nghiệp, việc làm tổ chức hàng năm thiết thực và có hiệu quả.	3.78	Khá	3.8	Khá
6	Những ý kiến, kiến nghị, đề xuất của SV được nhà trường quan tâm, giải quyết.	3.47	Khá	3.11	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.	3.45	Khá	3.21	Trung bình
8	Việc vay vốn hỗ trợ học tập của SV được thực hiện thuận lợi, nhanh chóng, đúng nguyên tắc.	3.49	Khá	3.32	Trung bình
9	Các chế độ chính sách của SV được thực hiện chính xác, thuận lợi, nhanh chóng cho SV.	3.51	Khá	3.3	Trung bình
10	SV có hoàn cảnh khó khăn trong học tập được quan tâm hỗ trợ kịp thời về vật chất, tinh thần.	3.56	Khá	3.35	Trung bình
11	Thông tin về học bổng của nhà trường được phổ biến rộng rãi đến SV.	3.57	Khá	3.41	Khá
12	Mức học bổng của nhà trường là chấp nhận được.	3.54	Khá	3.43	Khá
13	SV dễ dàng có học bổng của nhà trường.	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.	3.32	Trung bình	3.04	Trung bình

15	SV được hướng dẫn, tư vấn, hỗ trợ và thông tin kịp thời về nhà trọ.	3.41	Khá	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.	3.44	Khá	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.	3.67	Khá	3.5	Khá
18	Việc xét điểm rèn luyện ở Khoa/Ban/Trường được thực hiện đúng qui định, công bằng, khách quan.	3.65	Khá	3.47	Khá
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.	3.55	Khá	3.41	Khá
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.	3.56	Khá	3.41	Khá
21	Cán bộ, chuyên viên P.CTSV nhiệt tình hỗ trợ, giải quyết tốt và nhanh chóng các công việc phục vụ cho SV.	3.55	Khá	3.32	Trung bình
22	SV đăng ký hồ sơ tại P.CTSV được tư vấn và hỗ trợ có hiệu quả.	3.56	Khá	3.4	Trung bình
23	Thái độ của cán bộ chuyên viên khi tư vấn SV nhiệt tình, chi tiết và rõ ràng.	3.54	Khá	3.29	Trung bình
24	Quy trình đăng ký dịch vụ SV tại P.CTSV rõ ràng, dễ hiểu, dễ thực hiện.	3.59	Khá	3.45	Khá
25	Thủ tục, hồ sơ có mẫu trình bày rõ ràng và được cung cấp đầy đủ.	3.68	Khá	3.57	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.	3.71	Khá	3.67	Khá
27	Các thông tin về những học bổng bên ngoài được thông tin kịp thời trên mạng của P.CTSV.	3.47	Khá	3.26	Trung bình
28	Kết quả điểm rèn luyện thông tin phổ biến kịp thời trên mạng của P.CTSV.	3.55	Khá	3.45	Khá
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.	3.62	Khá	3.43	Khá

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 (%)
Có	1356	74.18%
Không	472	25.82%
Tổng cộng:	1828	100%

Bạn đã từng tham gia NCKH chưa ?	Số lượng Sinh Viên	Tỷ lệ sinh viên (%)
Chưa	1675	91.73%
Có	151	8.27%
Tổng cộng	1826	100%

Bạn biết đến thông tin về NCKH SV từ nguồn nào ?	Số lượng sinh viên
Thầy Cô nói lại	389
Khoa	352
Web Trường	346
Khác	328
Đoàn Thanh Niên	59

- 1.00 < TBình ≤ 1.80 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “Kém”.
- 1.80 < TBình ≤ 2.60 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “Yếu”.
- 2.60 < TBình ≤ 3.40 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “Trung bình”.
- 3.40 < TBình ≤ 4.20 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “Khá”.
- 4.20 < TBình ≤ 5.00 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “Tốt”.

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 TP. 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 15 về Phòng Hợp tác & Quản lý khoa học: **1829**

Stt	Nội dung	Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
4	Thông báo về NCKH SV được phổ biến rộng rãi.	3.37	Trung bình	3.4	Trung bình
5	Thông báo về NCKH SV được phổ biến đúng lúc, đủ thời gian chuẩn bị.	3.34	Trung bình	3.32	Trung bình
6	Các khoa có sự động viên và hỗ trợ SV tham gia NCKH.	3.48	Khá	3.53	Khá
12	Phong trào NCKH của SV nhà trường rất mạnh.	3.43	Khá	3.38	Trung bình

13	NCKH SV rất bổ ích cho việc học của bạn.	3.56	Khá	3.65	Khá
14	Bạn sẵn sàng tham gia NCKH SV.	3.53	Khá	3.54	Khá
15	Bạn sẽ rủ bạn bè trong lớp tham gia NCKH SV.	3.54	Khá	3.53	Khá

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 TP. 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 4 đến câu 15 về Phòng Hợp tác & Quản lý khoa học: **1823**.

St t	Nội dung	Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
7	Giảng viên nhiệt tình trong việc tư vấn cho SV tham gia và thực hiện NCKH.	3.50	Khá	3.81	Khá
8	Cơ cấu giải thưởng NCKH SV là hợp lý.	3.46	Khá	3.52	Khá
9	Mức thưởng NCKH SV là chấp nhận được.	3.45	Khá	3.5	Khá
10	Trường có các hoạt động hỗ trợ SV NCKH.	3.52	Khá	3.66	Khá
11	Thủ tục nộp đề tài NCKH SV là chấp nhận được.	3.46	Khá	3.66	Khá

Bạn cần nhà trường hỗ trợ gì thêm trong hoạt động NCKH ?	Số lượng Sinh Viên	Tỷ lệ sinh viên (%)
Có câu lạc bộ, diễn đàn học thuật để trao đổi	325	22.79%
Tổ chức các buổi hội thảo, tập huấn	282	19.78%
Tăng cường tài liệu	222	15.57%
Tăng cường công tác tư vấn	357	25.04%
Khác	240	16.83%
Tổng cộng	1426	100%

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

- 1.00 < TBình ≤ 1.80 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Kém**”.
 1.80 < TBình ≤ 2.60 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Yếu**”.
 2.60 < TBình ≤ 3.40 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Trung bình**”.
 3.40 < TBình ≤ 4.20 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Khá**”.
 4.20 < 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: **1879**.

Stt	Nội dung	Năm 2018		Năm 2017	
		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.	3.50	Khá	3.25	Trung bình
1.2	Cán bộ nhân viên P.QLĐT tôn trọng SV.	3.57	Khá	3.35	Trung bình
1.3	Cán bộ tiếp SV luôn làm việc đúng giờ.	3.53	Khá	3.32	Trung bình
1.4	Thái độ của cán bộ tiếp SV khi trả lời thắc mắc cho SV tốt.	3.46	Khá	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.	3.54	Khá	3.33	Trung bình
1.6	Tác phong, trang phục của cán bộ nhân viên P.QLĐT chuyên nghiệp.	3.63	Khá	3.5	Khá
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.	3.50	Khá	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, ...	3.59	Khá	3.45	Khá
2.3	Thủ tục hành chính liên quan đến SV được P.QLĐT giải quyết đúng thời hạn.	3.55	Khá	3.44	Khá
2.4	Thủ tục hành chính của P.QLĐT được đăng ký online hoạt động hiệu quả.	3.58	Khá	3.4	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.	3.64	Khá	3.49	Khá
3.2	SV tìm thấy nhiều thông tin cần thiết trên trang web của P.QLĐT.	3.60	Khá	3.48	Khá
3.3	SV được thông báo đầy đủ kế hoạch học tập sớm trên trang web của P.QLĐT.	3.63	Khá	3.52	Khá
3.4	SV hài lòng về các thông tin nhận được từ trang web của P.QLĐT.	3.60	Khá	3.46	Khá
3.5	Có thể đăng ký dịch vụ online thông qua trang web của P.QLĐT.	3.62	Khá	3.57	Khá

3.6	Tư vấn và thắc mắc qua email luôn được giải đáp và trả lời.	3.46	Khá	3.24	Trung bình
3.7	Tư vấn và thắc mắc qua điện thoại luôn được giải đáp và trả lời.	3.48	Khá	3.3	Trung bình
4. Đăng ký môn học					
4.1	Quy trình đăng ký môn học trực tuyến rõ ràng, dễ hiểu, dễ thực hiện.	3.65	Khá	3.58	Khá
4.2	Phân luồng đăng ký môn học trực tuyến hợp lý.	3.58	Khá	3.51	Khá
4.3	Thời gian đăng ký môn học trực tuyến hợp lý.	3.56	Khá	3.43	Khá
4.4	Đường truyền (kỹ thuật) để đăng ký môn học trực tuyến tốt.	3.07	Trung bình	2.7	Trung bình
4.5	Tư vấn đăng ký môn học trực tuyến tốt.	3.43	Khá	3.12	Trung bình
4.6	Công bố lịch đăng ký môn học trực tuyến trên trang web của P.QLĐT kịp thời.	3.68	Khá	3.63	Khá
4.7	Thái độ của nhân viên khi tư vấn đăng ký môn học trực tuyến tốt.	3.51	Khá	3.27	Trung bình
4.8	SV đăng ký điều chỉnh đăng ký môn học được tư vấn và hỗ trợ có hiệu quả.	3.48	Khá	3.22	Trung bình
5. Lịch thi					
5.1	Công bố lịch thi chung trên trang web của trường kịp thời.	3.83	Khá	3.8	Khá
5.2	Thái độ của nhân viên khi tư vấn điều chỉnh lịch thi tốt.	3.60	Khá	3.43	Khá
5.3	SV đăng ký điều chỉnh lịch thi được tư vấn và hỗ trợ có hiệu quả.	3.55	Khá	3.4	Trung bình
6. Cơ sở vật chất và bộ phận trực cơ sở					
6.1	Phòng học khang trang.	3.76	Khá	3.59	Khá
6.2	Phòng học đủ ánh sáng.	3.87	Khá	3.79	Khá
6.3	Số lượng SV trong mỗi lớp môn học hợp lý, đáp ứng được việc dạy - học.	3.75	Khá	3.56	Khá
6.4	Phòng học đầy đủ thiết bị cho việc giảng dạy và học tập	3.78	Khá	3.58	Khá
6.5	SV hài lòng về các thiết bị nghe nhìn phục vụ việc dạy - học trong phòng học.	3.58	Khá	3.39	Trung bình
6.6	Phòng nghỉ trưa cho SV được bố trí đầy đủ và hợp lý.	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.	3.61	Khá	3.35	Trung bình
6.8	Cán bộ nhân viên P.QLĐT trực tại cơ sở có trách nhiệm với công việc.	3.62	Khá	3.43	Khá
6.9	Nói chung, SV hài lòng về chất lượng và thái độ phục vụ của P.QLĐT.	3.65	Khá	3.39	Trung bình

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

- 1.00 < TBình ≤ 1.80 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Kém**”.
 1.80 < TBình ≤ 2.60 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Yếu**”.
 2.60 < TBình ≤ 3.40 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Trung bình**”.
 3.40 < TBình ≤ 4.20 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Khá**”.
 4.20 < 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: **1846**.

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

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

- 1.00 < TBình ≤ 1.80 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Kém**”.
 1.80 < TBình ≤ 2.60 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Yếu**”.
 2.60 < TBình ≤ 3.40 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Trung bình**”.
 3.40 < TBình ≤ 4.20 : Kết luận nhận nội dung phản hồi là “**Khá**”.
 4.20 < 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: **1848**.

Stt	Nội dung	Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.38	Trung bình	3.22	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.64	Khá	3.52	Khá
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.74	Khá	3.62	Khá
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.73	Khá	3.61	Khá

5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.64	Khá	3.47	Khá
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.73	Khá	3.58	Khá
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.64	Khá	3.45	Khá
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.61	Khá	3.42	Khá
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.73	Khá	3.63	Khá
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.79	Khá	3.65	Khá

2.6.1. Khoa Xây dựng bao gồm 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: **143**.

Stt	Nội dung	Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.60	Khá	3.33	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.74	Khá	3.53	Khá
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.83	Khá	3.64	Khá
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.83	Khá	3.66	Khá
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.80	Khá	3.54	Khá
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.80	Khá	3.6	Khá
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.71	Khá	3.39	Trung bình
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.76	Khá	3.38	Trung bình
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.77	Khá	3.59	Khá
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.87	Khá	3.64	Khá

2.6.2. Khoa Công nghệ thông tin bao gồm ngành: Khoa học máy tính và Hệ thống thông tin quản lý

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: **145**.

Stt	Nội dung	Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.25	Trung bình	3.26	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.52	Khá	3.57	Khá
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.59	Khá	3.63	Khá
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.50	Khá	3.61	Khá

5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.40	Trung bình	3.55	Khá
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.62	Khá	3.62	Khá
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.47	Khá	3.49	Khá
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.46	Khá	3.48	Khá
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.48	Khá	3.65	Khá
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.61	Khá	3.67	Khá

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 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: **66**.

Stt	Nội dung	Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.71	Khá	3.09	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.89	Khá	3.46	Khá
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.92	Khá	3.53	Khá
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.92	Khá	3.56	Khá
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.98	Khá	3.45	Khá
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.94	Khá	3.56	Khá
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.94	Khá	3.36	Trung bình
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.82	Khá	3.38	Trung bình
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.86	Khá	3.6	Khá
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.98	Khá	3.61	Khá

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: **64**.

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

2.6.5. Khoa Luật bao gồm 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: **53**.

Stt	Nội dung	Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.43	Khá	3.28	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.87	Khá	3.44	Khá
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.94	Khá	3.32	Trung bình
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.92	Khá	3.2	Trung bình
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.79	Khá	3.1	Trung bình
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.85	Khá	3.38	Trung bình
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.75	Khá	3.24	Trung bình
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.75	Khá	3.24	Trung bình
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.98	Khá	3.4	Trung bình
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	4.06	Khá	3.26	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: **57**.

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

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: **172**.

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

2.6.8. Khoa Kế toán – Kiểm toán bao gồm 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: **184**.

Stt	Nội dung	Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.24	Trung bình	3.15	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.68	Khá	3.6	Khá
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.74	Khá	3.67	Khá
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.73	Khá	3.65	Khá
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.67	Khá	3.5	Khá
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.72	Khá	3.61	Khá
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.58	Khá	3.49	Khá
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.54	Khá	3.52	Khá
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.77	Khá	3.68	Khá
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.75	Khá	3.72	Khá

2.6.9. Khoa Ngoại ngữ bao gồm ngành: Ngôn ngữ Anh, Ngôn ngữ Trung Quốc và 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: **528**.

Stt	Nội dung	Năm 2018		Năm 2017	
		TBình	Kết luận	TBình	Kết luận
1	Bạn thường xuyên liên hệ văn phòng khoa.	3.27	Trung bình	3.08	Trung bình
2	Thái độ của nhân viên khoa luôn lịch sự và vui vẻ.	3.56	Khá	3.47	Khá
3	Nhân viên khoa sẵn sàng hỗ trợ SV.	3.65	Khá	3.56	Khá
4	Nhân viên khoa luôn trả lời những thắc mắc của SV.	3.66	Khá	3.52	Khá
5	Nhân viên khoa gần gũi với SV.	3.58	Khá	3.41	Khá
6	Cơ sở vật chất của văn phòng khoa luôn gọn gàng.	3.65	Khá	3.53	Khá
7	Khoa luôn cung cấp tài liệu cần thiết cho SV.	3.56	Khá	3.41	Khá
8	Khoa luôn cung cấp tài liệu kịp thời cho SV.	3.52	Khá	3.4	Trung bình
9	Thầy/cô của khoa gần gũi và hỗ trợ SV.	3.70	Khá	3.6	Khá
10	Nhìn chung, bạn hài lòng về dịch vụ của khoa đối với SV.	3.70	Khá	3.61	Khá

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: 396

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

Trưởng Phòng Quản lý Đào tạo

Nguyễn Minh Hà