

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA NGƯỜI HỌC  
VỀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA KHỐI PHÒNG, TRUNG TÂM  
NĂM HỌC 2019 - 2020**

**1. Tổng quan về khảo sát**

- Thời gian thực hiện khảo sát: Từ 20/7/2020 đến 15/8/2020 (Thông báo số 225/TB-ĐHCNTT&TT ngày 20/7/2020 của Trường Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông).

- Lý do khảo sát: Thăm dò ý kiến của người học về chất lượng phục vụ của khối phòng/trung tâm; thu được dữ liệu chính xác.

- Đối tượng khảo sát: Người học bậc đại học theo hình thức chính quy ở tất cả các khoá học.

- Tổng số phiếu được khảo sát: 722 phiếu.

**2. Mục đích khảo sát**

- Để cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo và phục vụ đào tạo.

- Góp phần thực hiện công tác kiểm định đánh giá chất lượng trong nhà trường.

**3. Nội dung khảo sát**

Khảo sát với 30 tiêu chí đánh giá liên quan đến các vấn đề sau:

- Công tác tư vấn, hỗ trợ sinh viên.

- Đăng ký học, tra cứu điểm, lịch học.

- Giảng đường, phòng thực hành, cảnh quan môi trường, ký túc xá.

- Thư viện, giáo trình, tài liệu tham khảo.

- Học phí, lệ phí.

- Y tế học đường.

- Phúc khảo bài thi.

- Nghiên cứu khoa học.

**4. Phương pháp khảo sát**

- Phiếu khảo sát thực hiện thông qua Google form theo địa chỉ: <https://forms.gle/rcm1au7zgG9FqTMO8> (Phụ lục 01 - Mẫu phiếu khảo sát kèm theo).

- Thang đo đánh giá 4 mức được sử dụng trong phiếu khảo sát, với: 1. Không hài lòng; 2. Phân vân; 3. Hài lòng; 4. Hoàn toàn hài lòng.

### 5. Kết quả khảo sát

- Tổng số phiếu khảo sát thu về: 722 phiếu trả lời.

- Kết quả đánh giá của người học về chất lượng phục vụ của khối Phòng, Trung tâm:

TT	Nội dung đánh giá	Mức đạt trung bình
1	Tư vấn, hỗ trợ HSSV (06 tiêu chí)	3,1
2	Đăng ký học, tra cứu điểm, lịch học (04 tiêu chí)	3,0
3	Giảng đường, phòng thực hành, cảnh quan môi trường, ký túc xá (06 tiêu chí)	3,0
4	Thư viện, giáo trình, tài liệu tham khảo (04 tiêu chí)	2,9
5	Học phí, lệ phí (02 tiêu chí)	3,1
6	Y tế học đường (03 tiêu chí)	3,1
7	Phúc khảo bài thi (03 tiêu chí)	3,0
8	Nghiên cứu khoa học (02 tiêu chí)	3,1

Thông qua kết quả lấy phiếu phản hồi của người học, hầu hết các tiêu chí được đánh giá đạt mức trung bình từ mức 3 (*Hài lòng*) trở lên. Tuy nhiên, vẫn còn một số tiêu chí được đánh giá đạt dưới mức 3. (*Phụ lục 02 - Bảng thống kê chi tiết kết quả đánh giá kèm theo*).

### 6. Đơn vị chủ trì khảo sát

Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục - Trường Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông.

### 7. Kết luận

Công tác khảo sát ý kiến của người học về đánh giá chất lượng phục vụ của khối Phòng, Trung tâm đạt kết quả tốt, với 30 tiêu chí được xây dựng trong phiếu khảo sát đã phản ánh đầy đủ các hoạt động hỗ trợ phục vụ của khối Phòng, Trung tâm trong nhà trường.

Giúp cải thiện chất lượng phục vụ và hỗ trợ đào tạo của các Phòng, Trung tâm. Đặc biệt giúp các Phòng, Trung tâm xem xét đánh giá lại chất lượng phục vụ của cán bộ thuộc đơn vị cũng như các hoạt động hỗ trợ phục vụ của đơn vị.

Thông qua số lượng phiếu phản hồi thu được sau khảo sát, thấy rằng phần lớn sinh viên chưa tham gia đánh giá.

## 8. Đề xuất, kiến nghị

\* Đối với các Khoa: Đề công tác khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học về đánh giá chất lượng phục vụ của khối Phòng, Trung tâm trong các năm học tiếp theo đạt được kết quả tốt hơn, đề nghị lãnh đạo các Khoa phối hợp, triển khai tới toàn thể giáo viên chủ nhiệm để quán triệt và nhắc nhở người học thực hiện đánh giá.

\* Đối với các Phòng, Trung tâm: Đề nghị lãnh đạo các Phòng, Trung tâm có liên quan căn cứ ý kiến khác tại “*Phụ lục 03 - Tổng hợp các ý kiến khác của người học về đánh giá chất lượng phục vụ của khối Phòng, Trung tâm năm học 2019 - 2020*” để xem xét, lựa chọn và đưa ra các biện pháp, kế hoạch khắc phục, cải thiện chất lượng đào tạo và các hoạt động phục vụ đào tạo./.

### **Nơi nhận:**

- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị;
- Lưu: VT, KT&ĐBCLGD.



**TL.HIỆU TRƯỞNG**  
**KT.TRƯỞNG PHÒNG KHẢO THÍ & ĐBCLGD**  
**PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**  
**ThS. Phùng Thế Huân**