

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA CÁN BỘ, GIẢNG VIÊN  
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 ngày 19/10/2020 đến hết ngày 27/10/2020 (Thông báo số 381/TB-ĐHCNTT&TT ngày 16/10/2020 của Trường Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông); gia hạn thời gian khảo sát từ ngày 28/10/2020 đến hết ngày 30/10/2020 (gửi email thông báo).

- Lý do khảo sát: Thăm dò ý kiến của cán bộ, giảng viên về chất lượng phục vụ của khối phòng, trung tâm; thu được dữ liệu chính xác.

- Đối tượng khảo sát: Toàn thể cán bộ, giảng viên trong Trường.

- Tổng số phiếu được khảo sát: 187 phiếu.

**2. Mục đích khảo sát**

- Để cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ và hỗ trợ 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 12 tiêu chí đánh giá theo các nhóm nội dung sau:

- Đội ngũ cán bộ lãnh đạo (03 tiêu chí).

- Đội ngũ cán bộ phục vụ (03 tiêu chí).

- Các hoạt động: Thư viện, cơ sở vật chất, y tế, cảnh quan môi trường... (06 tiêu chí).

- Ý kiến khác.

**4. Phương pháp khảo sát**

- Phiếu khảo sát thực hiện thông qua Google form theo địa chỉ: <https://forms.gle/2gBxz4x5Qi25gfYb9> (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. Không ý kiến; 3. Hài lòng; 4. Rất hài lòng.

**5. Kết quả khảo sát**

Tổng số phiếu khảo sát thu về: 187 phiếu trả lời.



**5.1. Mức độ hài lòng của cán bộ, giảng viên đối với đội ngũ cán bộ lãnh đạo khối phòng, trung tâm (03 tiêu chí)**

*\* Tiêu chí 1 - Quản lý điều hành đơn vị để thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao:*

Lãnh đạo đơn vị		Mức độ đánh giá								Mức đạt trung bình
		Không hài lòng		Không ý kiến		Hài lòng		Rất hài lòng		
		Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	
1.	Phòng Đào tạo	0	0,0	16	8,6	134	71,7	37	19,8	3,2
2.	Phòng Hành chính - Tổ chức	7	3,7	35	18,7	121	64,7	24	12,8	2,9
3.	Phòng Công tác HSSV	7	3,7	39	20,9	118	63,1	23	12,3	2,9
4.	Phòng KH-CN & HTQT	9	4,8	31	16,6	122	65,2	25	13,4	2,9
5.	Phòng Khảo thí & ĐBCLGD	1	0,5	19	10,2	136	72,7	31	16,6	3,1
6.	Phòng Kế hoạch - Tài chính	2	1,1	33	17,6	123	65,8	29	15,5	3,0
7.	Phòng Quản trị - Phục vụ	3	1,6	30	16,0	126	67,4	28	15,0	3,0
8.	Trung tâm Thông tin - Thư viện	3	1,6	29	15,5	129	69,0	26	13,9	3,0

Mức độ hài lòng của cán bộ, giảng viên về việc quản lý điều hành đơn vị của đội ngũ lãnh đạo phòng, trung tâm ở mức tốt. Mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ 82,4%; không ý kiến 15,5%; không hài lòng 2,1%.

*\* Tiêu chí 2 - Năng lực chuyên môn, nghiệp vụ khi giải quyết công việc:*

Lãnh đạo đơn vị		Mức độ đánh giá								Mức đạt trung bình
		Không hài lòng		Không ý kiến		Hài lòng		Rất hài lòng		
		Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	
1.	Phòng Đào tạo	1	0,5	20	10,7	132	70,6	34	18,2	3,1
2.	Phòng Hành chính - Tổ chức	5	2,7	30	16,0	131	70,1	21	11,2	2,9
3.	Phòng Công tác HSSV	7	3,7	38	20,3	122	65,2	20	10,7	2,9

4.	Phòng KH-CN &HTQT	9	4,8	36	19,3	118	63,1	24	12,8	2,9
5.	Phòng Khảo thí &ĐBCLGD	1	0,5	21	11,2	136	72,7	29	15,5	3,1
6.	Phòng Kế hoạch - Tài chính	1	0,5	32	17,1	125	66,8	29	15,5	3,0
7.	Phòng Quản trị - Phục vụ	4	2,1	28	15,0	130	69,5	25	13,4	3,0
8.	Trung tâm Thông tin - Thư viện	2	1,1	32	17,1	128	68,4	25	13,4	3,0

Năng lực chuyên môn, nghiệp vụ khi giải quyết công việc của đội ngũ lãnh đạo phòng, trung tâm được cán bộ, giảng viên đánh giá ở mức tốt. Mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ 82,2%; không ý kiến 15,8%; không hài lòng 2,0%.

*\* Tiêu chí 3 - Tinh thần hợp tác, năng động, linh hoạt trong xử lý công việc:*

Lãnh đạo đơn vị	Mức độ đánh giá								Mức đạt trung bình	
	Không hài lòng		Không ý kiến		Hài lòng		Rất hài lòng			
	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)		
1.	Phòng Đào tạo	0	0,0	17	9,1	128	68,4	42	22,5	3,2
2.	Phòng Hành chính - Tổ chức	4	2,1	32	17,1	123	65,8	28	15,0	3,0
3.	Phòng Công tác HSSV	5	2,7	34	18,2	121	64,7	27	14,4	3,0
4.	Phòng KH-CN &HTQT	7	3,7	31	16,6	119	63,6	30	16,0	3,0
5.	Phòng Khảo thí &ĐBCLGD	0	0,0	19	10,2	130	69,5	38	20,3	3,2
6.	Phòng Kế hoạch - Tài chính	0	0,0	30	16,0	124	66,3	33	17,6	3,1
7.	Phòng Quản trị - Phục vụ	2	1,1	28	15,0	128	68,4	29	15,5	3,0
8.	Trung tâm Thông tin - Thư viện	1	0,5	33	17,6	124	66,3	29	15,5	3,0

Tinh thần hợp tác, năng động, linh hoạt trong xử lý công việc của đội ngũ lãnh đạo phòng, trung tâm được cán bộ, giảng viên đánh giá ở mức tốt. Mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ 83,7%; không ý kiến 15,0%; không hài lòng 1,3%.

**5.2. Mức độ hài lòng của cán bộ, giảng viên đối với đội ngũ cán bộ phục vụ khối phòng, trung tâm (03 tiêu chí)**

*\* Tiêu chí 1 - Năm vững chuyên môn, thành thạo nghiệp vụ:*

Cán bộ phục vụ đơn vị	Mức độ đánh giá								Mức đạt trung bình
	Không hài lòng		Không ý kiến		Hài lòng		Rất hài lòng		
	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	
1. Phòng Đào tạo	1	0,5	22	11,8	132	70,6	32	17,1	3,1
2. Phòng Hành chính - Tổ chức	8	4,3	40	21,4	118	63,1	21	11,2	2,9
3. Phòng Công tác HSSV	4	2,1	35	18,7	127	67,9	21	11,2	2,9
4. Phòng KH-CN & HTQT	7	3,7	32	17,1	124	66,3	24	12,8	2,9
5. Phòng Khảo thí & ĐBCLGD	0	0,0	24	12,8	131	70,1	32	17,1	3,1
6. Phòng Kế hoạch - Tài chính	0	0,0	31	16,6	132	70,6	24	12,8	3,0
7. Phòng Quản trị - Phục vụ	0	0,0	38	20,3	127	67,9	22	11,8	3,0
8. Trung tâm Thông tin - Thư viện	1	0,5	35	18,7	128	68,4	23	12,3	3,0

Năm vững chuyên môn, thành thạo nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ phục vụ phòng, trung tâm được cán bộ, giảng viên đánh giá ở mức tốt. Mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ 81,4%; không ý kiến 17,2%; không hài lòng 1,4%.

*\* Tiêu chí 2 - Phương pháp làm việc khoa học, hiệu quả:*

Cán bộ phục vụ đơn vị	Mức độ đánh giá								Mức đạt trung bình
	Không hài lòng		Không ý kiến		Hài lòng		Rất hài lòng		
	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	
1. Phòng Đào tạo	1	0,5	31	16,6	126	67,4	29	15,5	3,0
2. Phòng Hành chính - Tổ chức	6	3,2	47	25,1	116	62,0	18	9,6	3,0
3. Phòng Công tác HSSV	8	4,3	50	26,7	111	59,4	18	9,6	3,0

4.	Phòng KH-CN &HTQT	6	3,2	35	18,7	124	66,3	22	11,8	3,0
5.	Phòng Khảo thí &ĐBCLGD	2	1,1	22	11,8	137	73,3	26	13,9	3,0
6.	Phòng Kế hoạch - Tài chính	0	0,0	38	20,3	126	67,4	23	12,3	3,0
7.	Phòng Quản trị - Phục vụ	1	0,5	41	21,9	124	66,3	21	11,2	3,1
8.	Trung tâm Thông tin - Thư viện	1	0,5	43	23,0	124	66,3	19	10,2	3,1

Phương pháp làm việc khoa học, hiệu quả của đội ngũ cán bộ phục vụ phòng, trung tâm được cán bộ, giảng viên đánh giá ở mức khá tốt. Mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ 77,8%; không ý kiến 20,5%; không hài lòng 1,7%.

*\* Tiêu chí 3 - Tinh thần thái độ hợp tác khi giải quyết công việc:*

Cán bộ phục vụ đơn vị	Mức độ đánh giá								Mức đạt trung bình
	Không hài lòng		Không ý kiến		Hài lòng		Rất hài lòng		
	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	
1. Phòng Đào tạo	1	0,5	22	11,8	126	67,4	38	20,3	3,1
2. Phòng Hành chính - Tổ chức	4	2,1	31	16,6	120	64,2	32	17,1	3,0
3. Phòng Công tác HSSV	5	2,7	39	20,9	116	62,0	27	14,4	2,9
4. Phòng KH-CN &HTQT	5	2,7	28	15,0	121	64,7	33	17,6	3,0
5. Phòng Khảo thí &ĐBCLGD	0	0,0	18	9,6	131	70,1	38	20,3	3,2
6. Phòng Kế hoạch - Tài chính	1	0,5	30	16,0	123	65,8	33	17,6	3,1
7. Phòng Quản trị - Phục vụ	1	0,5	30	16,0	122	65,2	34	18,2	3,1
8. Trung tâm Thông tin - Thư viện	1	0,5	33	17,6	122	65,2	31	16,6	3,0

Tinh thần thái độ hợp tác khi giải quyết công việc của đội ngũ cán bộ phục vụ phòng, trung tâm được cán bộ, giảng viên đánh giá ở mức tốt. Mức độ hài lòng và rất hài lòng chiếm tỷ lệ 83,4%; không ý kiến 15,4%; không hài lòng 1,2%.



**5.3. Mức độ hài lòng của cán bộ, giảng viên đối với các hoạt động thư viện, cơ sở vật chất, y tế, cảnh quan môi trường,... (06 tiêu chí)**

Nội dung/tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá								Mức đạt trung bình
	Không hài lòng		Không ý kiến		Hài lòng		Rất hài lòng		
	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	Số phiếu	Tỷ lệ (%)	
1. Mức độ đáp ứng của cơ sở vật chất, trang thiết bị hỗ trợ giảng dạy, làm việc	24	12,8	35	18,7	115	61,5	13	7,0	2,7
2. Mức độ đáp ứng của học liệu phục vụ dạy, học, nghiên cứu khoa học tại thư viện	10	5,3	46	24,6	117	62,6	14	7,5	2,8
3. Công tác hỗ trợ cán bộ, giảng viên thanh toán công tác phí và hỗ trợ các đơn vị thanh toán chi phí hoạt động	15	8,0	45	24,1	114	61,0	13	7,0	2,7
4. Dễ dàng tra cứu, tìm kiếm các văn bản do nhà trường ban hành trên hệ thống website Trường	20	10,7	41	21,9	109	58,3	17	9,1	2,7
5. Chất lượng dịch vụ y tế tại trường	3	1,6	48	25,7	120	64,2	16	8,6	2,8
6. Môi trường cảnh quan khu làm việc, giảng đường	1	0,5	24	12,8	126	67,4	36	19,3	3,1

Kết quả khảo sát trên cho thấy, tiêu chí môi trường cảnh quan khu làm việc, giảng đường của nhà trường được đánh giá ở mức cao (86,8% hài lòng và rất hài lòng). Các tiêu chí khác như: mức độ đáp ứng của cơ sở vật chất, trang thiết bị hỗ trợ giảng dạy, làm việc; công tác hỗ trợ cán bộ, giảng viên thanh toán công tác phí và hỗ trợ các đơn vị thanh toán chi phí hoạt động; dễ dàng tra cứu, tìm kiếm các văn bản do nhà trường ban hành trên hệ thống website Trường mức độ đánh giá hài lòng và rất hài lòng dưới 70%.

## 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 cán bộ, giảng viên về đánh giá chất lượng phục vụ của khối phòng, trung tâm đạt kết quả tương đối tốt, với 12 tiêu chí đánh giá theo các nhóm nội dung 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; toàn bộ dữ liệu khảo sát thu được đều chính xác và không có dữ liệu bị lỗi.

- Nhìn chung các ý kiến phản hồi đều đánh giá ở mức hài lòng trở lên. Kết quả phản hồi giữa các Phòng, Trung tâm không có chênh lệch lớn, khá tương đồng nhau.

- 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 cán bộ, giảng viên chưa thực sự quan tâm nên kết quả khảo sát chưa cao; chưa nhận được nhiều ý kiến đóng góp thẳng thắn trực tiếp đối với cá nhân, công việc cụ thể.

## 8. Đề xuất, kiến nghị

- Việc tham gia đóng góp ý kiến qua phiếu khảo sát lấy ý kiến phản hồi của cán bộ, giảng viên về đánh giá chất lượng phục vụ của khối phòng, trung tâm là trách nhiệm cũng là quyền lợi của mỗi CBVC, NLD. Để công tác khảo sát trong các năm học tiếp theo đạt được kết quả tốt hơn, nhà trường yêu cầu các đơn vị quán triệt tới CBVC, NLD của đơn vị thực hiện đầy đủ với tinh thần trách nhiệm cao.

- Lãnh đạo các Phòng, Trung tâm có liên quan căn cứ ý kiến khác tại “Phụ lục 02 - Tổng hợp các ý kiến khác của cán bộ, giảng viên 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**



**PHIẾU KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN CỦA CÁN BỘ, GIẢNG VIÊN  
VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA KHỐI PHÒNG, TRUNG TÂM  
NĂM HỌC 2019 - 2020**

Khảo sát này được thực hiện để tìm hiểu mức độ hài lòng của cán bộ, giảng viên đối với chất lượng công tác, phục vụ của đội ngũ cán bộ, nhân viên phòng ban chức năng, trung tâm, nhằm đề ra các biện pháp khắc phục và cải tiến những mặt còn hạn chế, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và hỗ trợ đào tạo.

Xin vui lòng cho biết mức độ hài lòng của quý Thầy/Cô đối với chất lượng phục vụ của khối phòng, trung tâm bằng cách tích vào phiếu khảo sát theo thang điểm từ 1 đến 4 như sau:

**1 - Không hài lòng; 2 - Không ý kiến; 3 - Hài lòng; 4 - Rất hài lòng**

Nhà trường cam kết những thông tin cá nhân của người nhận xét hoàn toàn được bảo mật vì đã được hệ thống mã hóa.

**Trân trọng cảm ơn ý kiến đóng góp của quý Thầy/Cô!**

Nội dung đánh giá		Mức độ đánh giá			
<b>I. ĐỘI NGŨ CÁN BỘ LÃNH ĐẠO</b>					
1	Quản lý điều hành đơn vị để thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao	Không hài lòng	Không ý kiến	Hài lòng	Rất hài lòng
	Phòng Đào tạo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Hành chính - Tổ chức	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Công tác HSSV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Khoa học - Công nghệ & HTQT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Khảo thí & ĐBCLGD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Kế hoạch - Tài chính	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



	Phòng Quản trị - Phục vụ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Trung tâm Thông tin - Thư viện	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Năng lực chuyên môn, nghiệp vụ khi giải quyết công việc	Không hài lòng	Không ý kiến	Hài lòng	Rất hài lòng
	Phòng Đào tạo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Hành chính - Tổ chức	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Công tác HSSV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Khoa học - Công nghệ &HTQT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Khảo thí &ĐBCLGD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Kế hoạch - Tài chính	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Quản trị - Phục vụ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Trung tâm Thông tin - Thư viện	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Tinh thần hợp tác, năng động, linh hoạt trong xử lý công việc	Không hài lòng	Không ý kiến	Hài lòng	Rất hài lòng
	Phòng Đào tạo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Hành chính - Tổ chức	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Công tác HSSV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Khoa học - Công nghệ &HTQT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Phòng Khảo thí &ĐBCLGD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Kế hoạch - Tài chính	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Quản trị - Phục vụ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Trung tâm Thông tin - Thư viện	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>II. ĐỘI NGŨ CÁN BỘ PHỤC VỤ</b>					
4	Nắm vững chuyên môn, thành thạo nghiệp vụ	Không hài lòng	Không ý kiến	Hài lòng	Rất hài lòng
	Phòng Đào tạo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Hành chính - Tổ chức	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Công tác HSSV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Khoa học - Công nghệ &HTQT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Khảo thí &ĐBCLGD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Kế hoạch - Tài chính	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Quản trị - Phục vụ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Trung tâm Thông tin - Thư viện	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Phương pháp làm việc khoa học, hiệu quả	Không hài lòng	Không ý kiến	Hài lòng	Rất hài lòng
	Phòng Đào tạo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Hành chính - Tổ chức	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Phòng Công tác HSSV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Khoa học - Công nghệ &HTQT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Khảo thí &ĐBCLGD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Kế hoạch - Tài chính	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Quản trị - Phục vụ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Trung tâm Thông tin - Thư viện	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Tinh thần thái độ hợp tác khi giải quyết công việc	Không hài lòng	Không ý kiến	Hài lòng	Rất hài lòng
	Phòng Đào tạo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Hành chính - Tổ chức	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Công tác HSSV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Khoa học - Công nghệ &HTQT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Khảo thí &ĐBCLGD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Kế hoạch - Tài chính	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Phòng Quản trị - Phục vụ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Trung tâm Thông tin - Thư viện	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
III	CÁC HOẠT ĐỘNG KHÁC (THƯ VIỆN, CƠ SỞ VẬT CHẤT, Y TẾ, CẢNH QUAN MÔI TRƯỜNG,...)	Không hài lòng	Không ý kiến	Hài lòng	Rất hài lòng
7	Mức độ đáp ứng của cơ sở vật chất, trang thiết bị hỗ trợ giảng dạy, làm việc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8	Mức độ đáp ứng của học liệu phục vụ dạy, học, nghiên cứu khoa học tại thư viện	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Công tác hỗ trợ cán bộ, giảng viên thanh toán công tác phí và hỗ trợ các đơn vị thanh toán chi phí hoạt động	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Đễ dàng tra cứu, tìm kiếm các văn bản do nhà trường ban hành trên hệ thống website Trường	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Chất lượng dịch vụ y tế tại trường	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Môi trường cảnh quan khu làm việc, giảng đường	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Ý kiến khác:* .....