

## THÔNG BÁO

**Kết quả “Khảo sát sự hài lòng của sinh viên với bộ phận hành chính sự nghiệp và cơ sở vật chất của Trường Đại học Đà Lạt năm học 2020 – 2021”**

Kính gửi: Các đơn vị trong Trường

Thực hiện kế hoạch số 226/KH - ĐHĐL, ngày 18/3/2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Đà Lạt về việc “*Khảo sát sự hài lòng của sinh viên với bộ phận hành chính sự nghiệp của Trường Đại học Đà Lạt năm học 2020 – 2021*”, phòng Quản lý chất lượng đã triển khai khảo sát ý kiến của sinh viên và kết quả như sau:

### I. THÔNG TIN CHUNG

#### 1. Mục tiêu khảo sát

##### a. Đối với Trường

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Trường, giúp Ban Giám hiệu có thêm thông tin để định hướng, quyết định kịp thời nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng đào tạo toàn trường.

- Nâng cao hiệu quả công tác quản lý các mặt hoạt động của Trường, kịp thời bổ sung các điều kiện cần thiết để đáp ứng, phục vụ người học.

##### b. Đối với Bộ phận hành chính sự nghiệp

- Là cơ sở để các đơn vị tổ chức hoạt động, bố trí, sắp xếp đội ngũ phù hợp với thực tiễn công việc được giao.

- Giúp đội ngũ cán bộ tự điều chỉnh tác phong, thái độ, văn hóa giao tiếp, ứng xử và hoạt động chuyên môn.

- Là kênh thông tin để các đơn vị xem xét trong việc đánh giá thi đua hằng năm đối với cán bộ, viên chức.

#### 2. Đối tượng, phạm vi khảo sát

Thực hiện khảo sát ngẫu nhiên 1367 sinh viên hệ chính quy đang học tập tại Trường Đại học Đà Lạt trong năm học 2020 - 2021.

### 3. Yêu cầu

- Đảm bảo có sự phối kết hợp chặt chẽ giữa các đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện khảo sát. Kết quả xử lý thông tin từ người học phải đảm bảo tính khách quan, độ chính xác và tính tin cậy cao;

- Thông tin khảo sát mức độ hài lòng của sinh viên với bộ phận hành chính sự nghiệp của Trường được gửi đến các bộ phận, cá nhân có liên quan để được nghiên cứu, tiếp thu, xử lý có hiệu quả theo kết quả của phiếu khảo sát;

- Kết quả khảo sát đảm bảo tính công bằng, bảo mật với tất cả các đơn vị và cá nhân liên quan.

### 4. Nội dung khảo sát

#### a. Năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ nhân viên hỗ trợ sinh viên

- Bộ phận hành chính tại khu nhà A1 và các khu vực khác trong khuôn viên Trường (từ câu 01 đến câu 17)

- Bộ phận hành chính trực thuộc khoa (từ câu 18 đến câu 33)

#### b. Cơ sở vật chất phục vụ sinh viên

Từ câu 27 đến câu 33

#### c. Hệ thống thông tin

- Hệ thống mạng và Website (từ câu 34 đến câu 41)

- Hệ thống quản lý học tập trực tuyến – LMS (từ câu 41 đến câu 47)

#### d. Đề xuất của sinh viên đối với Ban Giám hiệu, lãnh đạo các đơn vị và cán bộ hành chính

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Kết quả chi tiết của từng tiêu chí đánh giá được thể hiện cụ thể theo bảng sau:

Bảng tỉ lệ (%) đánh giá về sự hài lòng của sinh viên đối với bộ phận hành chính sự nghiệp, cơ sở vật chất phục vụ sinh viên và hệ thống thông tin của Trường.

(1 = Hoàn toàn chưa đạt, 2 = Chưa đạt, 3 = Phân vân, 4 = Đạt, 5 = Rất đạt)

Tiêu chí	Nội dung khảo sát	Tỉ lệ (%) đánh giá				
		1	2	3	4	5
A	Năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ nhân viên hỗ trợ sinh viên					
I	Bộ phận hành chính tại khu nhà A1 và các khu vực khác trong khuôn viên Trường	1.9	4.5	14.8	57.7	21.2

1	Bộ phận hành chính tại khu nhà A1 và các khu vực khác trong khuôn viên Trường luôn tận tình hướng dẫn sinh viên khi làm các thủ tục.	4.3	9.2	13.6	54.0	18.9
2	Cán bộ nhân viên có thái độ tôn trọng và ứng xử đúng mực với sinh viên.	2.1	6.8	13.6	56.0	21.5
3	Cán bộ nhân viên có trang phục và phong cách lịch sự.	1.0	0.9	5.1	62.1	30.8
4	Cán bộ nhân viên có tác phong làm việc nhanh chóng, tuân thủ chính sách, chủ trương và đường lối Nhà nước.	1.7	4.9	15.5	56.6	21.3
5	Các bộ phận nghiệp vụ luôn chủ động phối hợp với nhau để giải đáp phục vụ cho sinh viên một cách nhanh chóng.	2.6	5.5	20.3	54.9	16.7
6	Bộ phận hướng dẫn sinh viên (Phòng Chính trị và CTSV) có năng lực chuyên môn tốt, có khả năng giải đáp tốt các yêu cầu của sinh viên.	1.6	4.9	16.6	58.5	18.5
7	Công tác đoàn, hội, câu lạc bộ tại Phòng Chính trị và CTSV luôn được phổ biến rộng rãi, đầy đủ đến sinh viên. Sinh viên có cơ hội được tham gia vào nhiều hoạt động của Trường.	1.5	3.2	11.0	60.3	23.8
8	Bộ phận thu học phí (Phòng Tài chính) luôn giải quyết đúng thời hạn các quy trình, thủ tục hành chính về học vụ, học phí, học bổng.	4.1	5.3	15.8	56.8	18.0
9	Bộ phận giáo vụ, quản lý điểm, quản lý sinh viên (Phòng QLĐT) luôn thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ, giải đáp tốt các thắc mắc của sinh viên.	2.4	4.1	17.2	59.1	17.2
10	Công tác quản lý điểm, sắp xếp thời khóa biểu, đăng ký học phần (Phòng QLĐT) được giải quyết đúng thời hạn, dễ thực hiện, dễ theo dõi.	2.0	5.7	13.0	56.7	22.7
11	Cán bộ nhân viên (Phòng Quản lý Chất lượng) trong quá trình lấy ý kiến khảo sát luôn tuân thủ các quy trình khảo sát, có thái độ đúng đắn và chuẩn mực với sinh viên.	0.7	2.6	14.5	62.1	20.2
12	Nội dung các phiếu khảo sát luôn xác thực, tạo điều kiện cho sinh viên thể hiện mong muốn, nguyện vọng của mình.	1.0	3.5	14.9	55.8	24.9
12	Bộ phận văn thư luôn quan tâm chu đáo đến từng yêu cầu, khiếu nại của sinh viên.	1.8	7.2	24.9	50.7	15.3
14	Bộ phận y tế học đường luôn túc trực tại các khu nội trú và các cơ sở để kịp thời giải quyết các trường hợp ốm đau, tai nạn.	2.1	4.0	20.4	54.6	18.9
15	Bộ phận thư viện luôn thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ.	0.6	2.1	11.0	62.1	24.2
16	Bộ phận thư viện lựa chọn các nguồn thông tin thích hợp, cung cấp truy cập tới các nguồn thông tin cần thiết cho sinh viên, hướng dẫn và hỗ trợ sinh viên trong việc hiểu các nguồn thông tin.	0.8	2.1	12.1	61.2	23.8
17	Thái độ và chất lượng phục vụ của nhân viên phục vụ tại các giảng đường đúng mực và đảm bảo yêu cầu	1.7	4.0	12.3	58.8	23.3
<b>II</b>	<b>Bộ phận hành chính trực thuộc khoa</b>	<b>0.9</b>	<b>2.6</b>	<b>12.6</b>	<b>61.8</b>	<b>22.0</b>
18	Cán bộ nhân viên (Bộ phận CTSV, bộ phận học vụ) luôn thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ.	0.7	2.1	9.8	65.8	21.7
19	Cán bộ nhân viên (Bộ phận CTSV, bộ phận học vụ) thành thạo nghiệp vụ để trả lời các thắc mắc của sinh viên.	1.3	2.3	13.1	62.6	20.8
20	Quy trình thủ tục tại các Khoa đơn giản, dễ thực hiện.	1.5	5.1	20.1	55.2	18.1

21	Cán bộ nhân viên (Bộ phận CTSV, bộ phận học vụ) luôn tận tình hướng dẫn cho sinh viên khi làm thủ tục.	1.1	3.6	13.2	62.4	19.8
22	Công tác đoàn, hội, câu lạc bộ tại khoa luôn được nghiêm túc, đầy đủ, công khai, rõ ràng, đầy đủ để sinh viên được biết	0.7	2.5	13.7	61.0	22.1
23	Cán bộ nhân viên có thái độ tôn trọng và ứng xử đúng mực với sinh viên.	1.3	2.3	9.6	63.7	23.2
24	Cán bộ nhân viên có trang phục và phong cách lịch sự.	0.3	1.0	6.9	63.5	28.3
25	Cán bộ nhân viên có tác phong làm việc nhanh chóng, tuân thủ chính sách, chủ trương và đường lối Nhà nước.	0.7	2.2	12.1	61.4	23.7
26	Các bộ phận nghiệp vụ giữa các Khoa luôn chủ động phối hợp với nhau để giải đáp phục vụ cho sinh viên một cách nhanh chóng.	0.9	2.8	14.9	61.0	20.5
<b>B</b>	<b>Cơ sở vật chất phục vụ sinh viên</b>	<b>1.5</b>	<b>5.5</b>	<b>15.6</b>	<b>55.8</b>	<b>21.6</b>
27	Công tác đảm bảo an ninh trật tự trong Trường được thực hiện tốt.	0.7	3.5	14.0	59.7	22.2
28	Hệ thống dịch vụ bưu điện, ngân hàng thuận tiện.	1.1	4.1	19.2	55.4	20.2
29	Các thông tin chỉ dẫn, hướng dẫn dễ dàng tìm kiếm, đầy đủ và phù hợp.	1.2	4.0	16.3	59.3	19.3
30	Phòng học, phòng thí nghiệm đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên	1.9	7.3	19.1	51.7	20.0
31	Không gian học tập rộng rãi, thoáng mát, được trang bị đầy đủ thiết bị học tập cần thiết như máy chiếu, bàn ghế...	1.7	6.5	13.6	56.2	22.1
32	Chất lượng vệ sinh của các phòng học, nhà vệ sinh tại các tòa nhà được đảm bảo	2.9	9.2	16.7	52.2	18.9
33	Cảnh quan Trường xanh – sạch – đẹp	1.1	4.0	10.3	56.2	28.5
<b>C</b>	<b>Hệ thống thông tin</b>					
<b>I</b>	<b>Hệ thống mạng và Website</b>	<b>7.0</b>	<b>11.1</b>	<b>19.1</b>	<b>45.7</b>	<b>17.1</b>
34	Mạng Internet trong Trường cho phép sinh viên tiếp cận dễ dàng	9.7	16.8	19.8	37.7	16.0
35	Mạng Internet hoạt động liên tục, ít bị gián đoạn	11.4	17.9	20.5	34.6	15.6
36	Website của Trường được thiết kế đẹp, truy cập nhanh chóng	2.7	6.7	18.0	54.0	18.6
37	Website của Trường có nội dung phong phú và cập nhật thường xuyên	2.8	5.7	19.7	53.0	18.7
38	Website của Trường hỗ trợ tốt cho quá trình học tập của sinh viên	3.2	4.7	18.0	54.6	19.5
39	Phòng máy tính của Trường đáp ứng nhu cầu thực hành của sinh viên	6.0	7.7	20.5	49.0	16.9
40	Hệ thống truy cập internet không dây (wifi) của Trường đáp ứng nhu cầu tra cứu thông tin của sinh viên	13.4	18.4	17.2	36.8	14.2
<b>II</b>	<b>Hệ thống quản lý học tập trực tuyến (LMS)</b>	<b>2.0</b>	<b>5.9</b>	<b>17.8</b>	<b>55.0</b>	<b>19.2</b>
41	Giao diện trực quan, đơn giản và thân thiện với người dùng	1.8	6.7	16.5	57.4	17.6
42	Hỗ trợ chia sẻ video, âm thanh, hình ảnh chất lượng cao	1.8	6.9	20.2	53.6	17.5
43	Tương thích nhiều thiết bị (máy tính, điện thoại, laptop...)	1.6	5.4	16.9	56.5	19.7
44	Tương tác, chia sẻ tài liệu giữa GV và SV hiệu quả	1.8	5.0	15.6	56.3	21.3

45	Thuận lợi, dễ dàng trong tham gia học tập, thi cử	2.4	6.6	19.3	52.3	19.4
46	Có tài liệu hướng dẫn cụ thể, chi tiết cho SV	2.1	4.9	14.5	58.9	19.7
47	Chuyên viên kỹ thuật hỗ trợ nhiệt tình	2.9	6.0	21.7	50.0	19.4

Qua kết quả khảo sát ở Bảng trên cho thấy đa số sinh viên đều hài lòng với bộ phận hành chính sự nghiệp của Trường (tỉ lệ % đánh giá đạt và rất đạt các tiêu chí đánh giá chủ yếu trên 70%). Bên cạnh đó còn một số tiêu chí không được sự đánh giá cao của sinh viên (tỉ lệ % đánh giá đạt và rất đạt dưới 80%, tỉ lệ % đánh giá hoàn toàn chưa đạt và chưa đạt từ 8% đến 13.5% tại các tiêu chí: 01, 02, 05, 08, 13, 30, 31, 32, 36, 37, 39, 41, 45, 47). Đặc biệt cần lưu ý các tiêu chí đánh giá về hệ thống thông tin, tỉ lệ sinh viên không hài lòng khá cao (tỉ lệ % đánh giá đạt và rất đạt dưới 55%, tỉ lệ % đánh giá hoàn toàn chưa đạt và chưa đạt trên 25% tại các tiêu chí: 34, 35, 40).

### III. Tổng hợp các ý kiến đóng góp của sinh viên

#### 1. Ý kiến chung với Trường

- Cơ sở vật chất của trường cũng đã hoàn thiện và đầy đủ để sinh viên học tập nhưng một số phòng học các thiết bị tivi chiếu, loa còn gặp các sự cố, vấn đề cần phải giải quyết và khắc phục kịp thời hơn.

- Cần cập nhật các thông tin trên các trang web thuộc hệ thống trường nhanh chóng hơn.

- Mỗi bộ phận, các phòng, các khoa nên công khai số điện thoại của người quản lý trên fanpage để sinh viên có thể phản ánh khi cần.

- A1 có một số chuyên viên có thái độ chưa thân thiện với sinh viên.

#### 2. Ý kiến với bộ phận hành chính sự nghiệp

- Phong cách làm việc phải chuyên nghiệp, giải quyết công việc nhanh chóng hơn;

- Bộ phận hành chính sự nghiệp nên có thái độ đúng mực, tôn trọng sinh viên (nhiều sinh viên có ý kiến); hỗ trợ hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của sinh viên một cách tận tình, rõ ràng, đầy đủ;

- Vấn đề xử lý việc đăng ký học phần và hủy đăng ký học phần phải khách quan, tạo điều kiện giúp đỡ sinh viên điều chỉnh học phần;

- Yêu cầu cán bộ thư viện làm việc nghiêm túc;

- Đề nghị phòng y tế, phòng Tài chính thường xuyên có người trực;

- Cán bộ phòng Chính trị - Công tác sinh viên cung cấp đầy đủ thông tin cho sinh viên trong việc giải quyết thủ tục bảo lưu;

- Cán bộ lao công A27 nhẹ nhàng với sinh viên hơn, không buộc sinh viên ra khỏi phòng học khi chưa hết giờ học (không có giảng viên).

- Thái độ của chuyên viên văn phòng Đoàn còn chưa thân thiện, còn gắt gỏng.

### **3. Ý kiến về cơ sở vật chất phục vụ sinh viên**

- Nhập thêm sách mới thư viện;

- Thư viện lắp bổ sung thêm ổ cắm điện, sửa lại các ổ cắm điện bị hỏng;

- Xây dựng sân bóng rổ;

- Đặt thêm ghế đá trong khuôn viên Trường;

- Cải thiện chất lượng vệ sinh các phòng học, nhà vệ sinh;

- Bổ sung thêm các thùng rác trong khuôn viên trường, bố trí sọt rác trong lớp học;

- Tăng thêm phòng tự học, diện tích nhà kính, phòng thí nghiệm phục vụ sinh viên;

- Bổ sung thêm đèn đường, sửa chữa kịp thời hệ thống đèn tại các phòng học;

- Mở riêng lối đi bộ tại cổng sau cho sinh viên;

- Bán phiếu gửi xe tháng cho sinh viên;

- Sửa chữa lại đường công sau;

### **4. Ý kiến về hệ thống thông tin**

- Cải thiện chất lượng Website của Trường;

- Nâng cấp cấu hình máy tính tại các phòng máy nhằm đảm bảo hiệu quả thực hành;

- Lắp đặt, nâng cấp hệ thống phát wifi tại các giảng đường để sinh viên tra cứu tài liệu;

- Giải quyết dứt điểm vấn đề email của sinh viên (Email không đăng nhập được LMS, đề nghị hỗ trợ, hướng dẫn).

## **IV. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

Qua kết quả khảo sát ý kiến của sinh viên về sự hài lòng của sinh viên với bộ phận hành chính sự nghiệp của Trường Đại học Đà Lạt năm học 2020 – 2021 cho thấy đa số sinh viên hài lòng với bộ phận hành chính sự nghiệp, cơ sở vật chất và hệ thống thông tin của Trường. Nhằm sửa chữa, khắc phục những tồn tại Trường cần quan tâm đến một số vấn đề sau:

1. Rà soát, bổ sung, điều chỉnh nội quy, quy định của Trường nhằm chuẩn hóa, thống nhất quy trình làm việc cũng như đảm bảo môi trường văn hóa học đường.

2. Cần nâng cao chất lượng và thái độ phục vụ của cán bộ nhân viên trong trường như: Nhân viên hành chính, nhân viên thư viện, nhân viên phục vụ vệ sinh... đối với sinh viên bằng cách:

- Thường niên lấy ý kiến của sinh viên về khả năng phục vụ của cán bộ, nhân viên trong trường để từ đó đánh giá và khắc phục những sự thiếu sót của nhân viên;

- Cần lập ra những yêu cầu về thái độ làm việc để cán bộ, nhân viên có thể phục vụ sinh viên một cách nhanh và hiệu quả nhất.

3. Trường nên đầu tư nâng cấp, mở rộng cơ sở vật chất, trang thiết bị như:

- Phòng học cần được bảo trì thường xuyên hệ thống máy chiếu, âm thanh đảm bảo cho nhu cầu học tập của một số lượng lớn sinh viên;

- Tăng thêm phòng tự học, diện tích nhà kính, phòng thí nghiệm phục vụ sinh viên;

- Thư viện nên bổ sung thêm về số lượng và đa dạng về lĩnh vực chuyên ngành thỏa mãn được nhu cầu tham khảo, học tập và tra cứu của sinh viên.

4. Nâng cấp Website của Trường để đáp ứng được số lượng lớn nhu cầu đăng nhập của sinh viên, đặc biệt trong thời gian đăng ký học phần; Bên cạnh đó cần lắp đặt thêm các hệ thống phát wifi trong Trường, nâng cấp cấu hình máy tính tại các phòng máy để nâng cao hiệu quả học tập.

**Nơi nhận:**

- Ban Giám hiệu (để chỉ đạo);
- Các Khoa, Phòng (để t/h);
- Lưu: VT, P.QLCL.

*nhu*



**PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

**PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

*Mai Minh Nhật*