

Số: ~~1364~~/BC-ĐHYDCT

Cần Thơ, ngày 23 tháng 10 năm 2018

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT NGƯỜI HỌC
VỀ THÁI ĐỘ PHỤC VỤ CỦA NHÂN VIÊN PHÒNG BAN
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ
NĂM HỌC 2017 – 2018**

Công tác khảo sát người học về thái độ phục vụ của nhân viên phòng ban tại Trường Đại học Y Dược Cần Thơ được thực hiện theo kế hoạch số 1065/KH-ĐHYDCT ngày 28/8/2018 của Hiệu trưởng trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

1. Mục đích thực hiện

1.1 Đối với Nhà trường

- Nhằm lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về thái độ phục vụ của nhân viên phòng ban trong quá trình hỗ trợ người học;
- Kết quả khảo sát sẽ giúp Nhà trường, các phòng, trung tâm, thu thập đúng và đủ thông tin phản hồi nhằm góp phần cải tiến và nâng cao chất lượng phục vụ người học.

1.2 Đối với người học

- Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học với quyền lợi và nghĩa vụ trong học tập và rèn luyện của bản thân;
- Tạo điều kiện để người học được phản ánh tâm tư, nguyện vọng và được thể hiện chính kiến của mình về thái độ phục vụ của nhân viên phòng ban.

2. Tổ chức khảo sát

2.1 Đối tượng khảo sát

874 sinh viên các ngành Y học cổ truyền và Dược K39, K40, K41, K42, K43 (hệ chính quy), ngành Y Đa khoa K29, K30, K31 (hệ tập trung 4 năm)

2.2 Nội dung và công cụ khảo sát

- Các mẫu phiếu khảo sát được xây dựng trên cơ sở tham khảo quy định về tiêu chuẩn chất lượng cơ sở giáo dục tại Thông tư 12/2017/BGDĐT và tiêu chuẩn chất lượng chương trình đào tạo tại Thông tư 04/2016/BGDĐT. Nội dung khảo sát ý kiến phản hồi của sinh viên về thái độ của nhân viên phòng ban trong quá trình tiếp xúc giải quyết công việc (phụ lục 1), cụ thể:

- Về thái độ của nhân viên phòng ban
- Sự thoải mái, tiện nghi khi đến giải quyết công việc
- Thời gian xử lý, hỗ trợ và tư vấn của của phòng
- Trang web của Phòng: tính phù hợp, thuận tiện, cập nhật thông tin

Các nội dung được đánh giá theo 5 mức độ:

0. Không hài lòng 1. Hài lòng ít 2. Tạm chấp nhận 3. Hài lòng 4. Rất hài lòng

Hoặc

0. Không đồng ý 1. Đồng ý một phần nhỏ 2. Tạm chấp nhận 3. đồng ý 4. Rất đồng ý

Ngoài ra còn một số câu hỏi mở khác để người học đóng góp thêm các ý kiến cho các phòng ban

2.3 Phương pháp, hình thức khảo sát, thời gian khảo sát

- Khảo sát trực tuyến trên hệ thống quản lý đào tạo. Sinh viên sau khi đã cho phản hồi đầy đủ trên các bộ câu hỏi trực tuyến sẽ nộp bài thu hoạch về các nội dung trong tuần sinh hoạt công dân - HSSV;

- Thời gian: Đợt 1: từ 04/9/2018 đến 08/9/2018

Đợt 2: từ 10/9/2018 đến 15/9/2018

- Số liệu khảo sát được xuất ra từ hệ thống quản lý đào tạo qua phần mềm văn phòng xử lý số liệu, được tổng hợp, phân tích, thống kê mô tả.

3. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

3.1 Đặc điểm mẫu khảo sát

Khảo sát được ý kiến của 874 sinh viên (tỉ lệ 96.57%), trong đó sinh viên Y Đa khoa hệ 4 năm chiếm tỷ lệ cao nhất (bảng 1).

Bảng 1. Số lượng và tỉ lệ sinh viên tham gia khảo sát

TT	Ngành/khóa	Số lượng của ngành/khóa	SL sinh viên trả lời khảo sát	Tỷ lệ khảo sát (%)
1	Y Đa khoa (4 năm)	685	668	97.52%
2	Y học cổ truyền	94	92	97.87%
4	Dược học	126	114	90.48%
	Tổng	905	874	96.57%

Việc chọn phòng khảo sát sẽ do sinh viên tự chọn qua câu hỏi “Anh/Chị đã từng tiếp cận, tiếp xúc trong công việc với nhân viên Phòng ban nào nhiều nhất trong năm học”. Có 12 phòng được sinh viên chọn khảo sát, trong đó số lượng sinh viên khảo sát nhiều nhất là

phòng CTSV, kể đến là phòng ĐTDH, VP Đảng Ủy (do SV hệ 4 năm chiếm tỷ lệ cao) và phòng TCKT (bảng 2)

Bảng 2. Số lượng và tỉ lệ sinh viên tham gia khảo sát theo từng phòng chức năng

TT	Phòng/TT	SL sinh viên trả lời khảo sát	Tỷ lệ khảo sát (%)
1	ĐTDH	231	26.43
2	CTSV	517	59.15
3	VP Đảng Ủy	56	6.41
4	TCKT	34	3.89
5	TT DV và HTSV	7	0.8
6	VP Đoàn Trường	5	0.57
7	VP Đoàn Khoa	17	1.95
8	QTTB	3	0.34
9	NCKH-HTQT	1	0.11
10	HCTH	1	0.11
11	TCCB	1	0.11
12	ĐBCL	1	0.11
	Tổng	874	100

3.2 Kết quả khảo sát chung

Kết quả phân tích là ý kiến của 874 sinh viên.

Điểm trung bình chung về thái độ của nhân viên các phòng trong quá trình giải quyết công việc là 88,75 điểm (bảng 3)

Bảng 3. Đánh giá sự hài lòng đối với thái độ giải quyết công việc của các phòng chức năng

	Nội dung	Mức độ thường xuyên					Trung bình
		4	3	2	1	0	
1	Anh chị/ thầy cô của phòng linh hoạt, cởi mở, lịch thiệp và khéo léo trong giao tiếp.	49.08	48.86	1.52	0.33	0.22	89.26
2	Anh chị/ thầy cô của Phòng lắng nghe và phản hồi một cách chính xác, rõ ràng và cụ thể.	48.97	48.75	1.73	0.33	0.22	89.20
3	Bạn thấy thoải mái khi đến làm việc tại	47.35	49.62	2.17	0.43	0.43	88.62

Nội dung		Mức độ thường xuyên					Trung bình
		4	3	2	1	0	
	Phòng.						
4	Cách làm việc của các Anh chị/ thầy cô của Phòng tạo được lòng tin.	47.24	50.81	1.52	0.11	0.33	88.92
5	Công việc bạn cần giải quyết tại Phòng này đã được xử lý hiệu quả.	48.75	49.40	1.52	0.00	0.33	89.27
6	Điều kiện cơ sở vật chất của Phòng thuận tiện cho bạn khi đến làm việc (bàn ghế, ánh sáng...).	44.42	51.46	3.58	0.54	0.00	87.95
7	Hài lòng về thái độ phục vụ và tư vấn của các anh chị/thầy cô của phòng.	47.24	49.84	2.06	0.65	0.22	88.66
8	Hài lòng về thời gian xử lý, hỗ trợ và tư vấn của anh chị/ thầy cô của phòng.	46.59	50.70	2.28	0.22	0.22	88.66
9	Trang web của Phòng về tính phù hợp, thuận tiện, cập nhật thông tin. (trên website Trường).	44.42	52.87	2.28	0.33	0.11	88.24
	Tổng	47.12	50.26	2.07	0.33	0.23	88.75

Tiêu chí “Công việc bạn cần giải quyết tại Phòng này đã được xử lý hiệu quả.” và “Anh chị/ thầy cô của phòng linh hoạt, cởi mở, lịch thiệp và khéo léo trong giao tiếp” có điểm trung bình cao nhất. Các phòng chức năng cần lưu ý phát huy.

Tiêu chí “Điều kiện cơ sở vật chất của Phòng thuận tiện cho bạn khi đến làm việc (bàn ghế, ánh sáng...)” và “Trang web của Phòng về tính phù hợp, thuận tiện, cập nhật thông tin. (trên website Trường).” có điểm trung bình thấp nhất. Các phòng chức năng cần lưu ý xây dựng giải pháp khắc phục (bảng 4)

Bảng 4. Xếp hạng tiêu chí được người học đánh giá “rất hài lòng”

Thứ hạng	Nội dung	Tỷ lệ
1	Công việc bạn cần giải quyết tại Phòng này đã được xử lý hiệu quả.	89.27
2	Anh chị/ thầy cô của phòng linh hoạt, cởi mở, lịch thiệp và khéo léo trong giao tiếp.	89.26
3	Anh chị/ thầy cô của Phòng lắng nghe và phản hồi một cách	89.20

Thứ hạng	Nội dung	Tỷ lệ
	chính xác, rõ ràng và cụ thể.	
4	Cách làm việc của các Anh chị/ thầy cô của Phòng tạo được lòng tin.	88.92
5	Hài lòng về thời gian xử lý, hỗ trợ và tư vấn của anh chị/ thầy cô của phòng.	88.66
6	Hài lòng về thái độ phục vụ và tư vấn của các anh chị/thầy cô của phòng.	88.66
7	Bạn thấy thoải mái khi đến làm việc tại Phòng.	88.62
8	Trang web của Phòng về tính phù hợp, thuận tiện, cập nhật thông tin. (trên website Trường).	88.24
9	Điều kiện cơ sở vật chất của Phòng thuận tiện cho bạn khi đến làm việc (bàn ghế, ánh sáng...).	87.95

3.3 Kết quả khảo sát theo từng đơn vị

3.3.1 Phòng Đào tạo đại học

Bảng 6. Số lượng và tỉ lệ sinh viên tham gia khảo sát phòng ĐTDH

TT	Ngành/khóa	SL sinh viên trả lời khảo sát	Tỷ lệ khảo sát (%)
1	Y Đa khoa (4 năm)	161	69,7
2	Y học cổ truyền	26	11,26
4	Dược học	44	19,04
	Tổng	231	100

Điểm trung bình chung sinh viên đánh giá về thái độ giải quyết công việc của phòng ĐTDH đạt mức tốt (89.96)

Tiêu chí “Anh chị/ thầy cô của phòng linh hoạt, cởi mở, lịch thiệp và khéo léo trong giao tiếp”, “Anh chị/ thầy cô của Phòng lắng nghe và phản hồi một cách chính xác, rõ ràng và cụ thể.” Và “Công việc bạn cần giải quyết tại Phòng này đã được xử lý hiệu quả” có điểm trung bình đạt mức rất tốt. Phòng cần lưu ý phát huy.

Tiêu chí “Điều kiện cơ sở vật chất của Phòng thuận tiện cho bạn khi đến làm việc (bàn ghế, ánh sáng...)” và “Trang web của Phòng về tính phù hợp, thuận tiện, cập nhật thông tin. (trên website Trường).” có điểm trung bình thấp nhất. Phòng cần lưu ý xây dựng giải pháp khắc phục (bảng 7)

Bảng 7. Đánh giá sự hài lòng đối với thái độ giải quyết công việc của phòng ĐTDH

Nội dung		Mức độ hài lòng/đồng ý					Trung bình
		4	3	2	1	0	
1	Anh chị/ thầy cô của phòng linh hoạt, cởi mở, lịch thiệp và khéo léo trong giao tiếp.	56.28	42.42	0.87	0.43	-	90.91
2	Anh chị/ thầy cô của Phòng lắng nghe và phản hồi một cách chính xác, rõ ràng và cụ thể.	55.84	41.56	1.30	0.87	0.43	90.32
3	Công việc bạn cần giải quyết tại Phòng này đã được xử lý hiệu quả.	54.11	43.72	1.73	-	0.43	90.24
4	Bạn thấy thoải mái khi đến làm việc tại Phòng.	53.25	44.59	1.30	0.43	0.43	89.98
5	Hài lòng về thái độ phục vụ và tư vấn của các anh chị/thầy cô của phòng.	54.11	42.86	2.16	0.43	0.43	89.98
6	Cách làm việc của các Anh chị/ thầy cô của Phòng tạo được lòng tin.	52.81	45.02	1.30	0.43	0.43	89.89
7	Hài lòng về thời gian xử lý, hỗ trợ và tư vấn của anh chị/ thầy cô của phòng.	52.38	45.02	2.16	-	0.43	89.81
8	Trang web của Phòng về tính phù hợp, thuận tiện, cập nhật thông tin. (trên website Trường).	51.08	45.89	3.03	-	-	89.61
9	Điều kiện cơ sở vật chất của Phòng thuận tiện cho bạn khi đến làm việc (bàn ghế, ánh sáng...).	51.95	41.99	4.76	1.30	-	88.92
Tổng							89.96

3.3.2 Phòng Công tác sinh viên

Bảng 8. Số lượng và tỉ lệ sinh viên tham gia khảo sát phòng CTSV

TT	Ngành/khóa	SL sinh viên trả lời khảo sát	Tỷ lệ khảo sát (%)
1	Y Đa khoa (4 năm)	419	81,04
2	Y học cổ truyền	51	9,96
3	Dược học	47	9,0
	Tổng	517	100

Điểm trung bình chung sinh viên đánh giá về thái độ giải quyết công việc của phòng CTSV đạt mức tốt (88.52)

Tiêu chí “Anh chị/ thầy cô của Phòng lắng nghe và phản hồi một cách chính xác, rõ ràng và cụ thể.” Và “Công việc bạn cần giải quyết tại Phòng này đã được xử lý hiệu quả” có điểm trung bình đạt mức trung bình cao nhất (mức tốt). Phòng cần lưu ý phát huy.

Tiêu chí “Điều kiện cơ sở vật chất của Phòng thuận tiện cho bạn khi đến làm việc (bàn ghế, ánh sáng...)” và “Trang web của Phòng về tính phù hợp, thuận tiện, cập nhật thông tin. (trên website Trường).” có điểm trung bình thấp nhất. Phòng cần lưu ý xây dựng giải pháp khắc phục (bảng 9)

Bảng 9. Đánh giá sự hài lòng đối với thái độ giải quyết công việc của phòng CTSV

	Nội dung	Mức độ hài lòng/đồng ý					Trung bình
		4	3	2	1	0	
1	Công việc bạn cần giải quyết tại Phòng này đã được xử lý hiệu quả.	47.00	52.03	0.97	-	-	89.21
2	Anh chị/ thầy cô của Phòng lắng nghe và phản hồi một cách chính xác, rõ ràng và cụ thể.	47.00	51.45	1.55	-	-	89.09
3	Anh chị/ thầy cô của phòng linh hoạt, cởi mở, lịch thiệp và khéo léo trong giao tiếp.	47.00	51.06	1.74	0.19	-	88.97
4	Cách làm việc của các Anh chị/ thầy cô của Phòng tạo được lòng tin.	45.26	53.00	1.74	-	-	88.70
5	Bạn thấy thoải mái khi đến làm việc tại Phòng.	46.03	51.45	2.13	0.19	0.19	88.60
6	Hài lòng về thái độ phục vụ và tư vấn của các anh chị/thầy cô của phòng.	44.49	53.58	1.35	0.58	-	88.39
7	Hài lòng về thời gian xử lý, hỗ trợ và tư vấn của anh chị/ thầy cô của phòng.	44.29	53.58	1.93	0.19	-	88.39
8	Trang web của Phòng về tính phù hợp, thuận tiện, cập nhật thông tin. (trên website Trường).	44.10	53.97	1.55	0.39	-	88.36
9	Điều kiện cơ sở vật chất của Phòng thuận tiện cho bạn khi đến làm việc (bàn ghế, ánh sáng...).	41.01	56.29	2.51	0.19	-	87.62
	Tổng						88.52

3.3.3 Văn phòng Đảng Ủy

Bảng 10. Số lượng và tỉ lệ sinh viên tham gia khảo sát Văn phòng Đảng Ủy

TT	Ngành/khóa	SL sinh viên trả lời khảo sát	Tỷ lệ khảo sát (%)
1	Y Đa khoa (4 năm)	44	78,57
2	Y học cổ truyền	5	8,92
3	Dược học	7	12,5
	Tổng	56	100

Điểm trung bình chung sinh viên đánh giá về thái độ giải quyết công việc của Văn phòng Đảng Ủy đạt mức tốt (88.99)

Tiêu chí “Anh chị/ thầy cô của Phòng lắng nghe và phản hồi một cách chính xác, rõ ràng và cụ thể.” có điểm trung bình đạt mức trung bình cao nhất (mức tốt). Văn phòng Đảng Ủy cần lưu ý phát huy.

Tiêu chí “Bạn thấy thoải mái khi đến làm việc tại Phòng.” và “Trang web của Phòng về tính phù hợp, thuận tiện, cập nhật thông tin. (trên website Trường).” có điểm trung bình thấp nhất. Văn phòng Đảng Ủy cần lưu ý xây dựng giải pháp khắc phục (bảng 11)

Bảng 11. Đánh giá sự hài lòng đối với thái độ giải quyết công việc của Văn phòng Đảng Ủy

Nội dung		Mức độ hài lòng/đồng ý					Trung bình
		4	3	2	1	0	
1	Anh chị/ thầy cô của Phòng lắng nghe và phản hồi một cách chính xác, rõ ràng và cụ thể.	51.79	46.43	-	1.79	-	89.64
2	Anh chị/ thầy cô của phòng linh hoạt, cởi mở, lịch thiệp và khéo léo trong giao tiếp.	51.79	46.43	-	-	1.79	89.38
3	Cách làm việc của các Anh chị/ thầy cô của Phòng tạo được lòng tin.	51.79	46.43	-	-	1.79	89.38
4	Hài lòng về thái độ phục vụ và tư vấn của các anh chị/ thầy cô của phòng.	53.57	42.86	1.79	-	1.79	89.38
5	Hài lòng về thời gian xử lý, hỗ trợ và tư vấn của anh chị/ thầy cô của phòng.	53.57	42.86	1.79	-	1.79	89.38
6	Điều kiện cơ sở vật chất của Phòng						

	Nội dung	Mức độ hài lòng/đồng ý					Trung bình
		4	3	2	1	0	
	thuận tiện cho bạn khi đến làm việc (bàn ghế, ánh sáng...).	50.00	46.43	3.57	-	-	89.29
7	Công việc bạn cần giải quyết tại Phòng này đã được xử lý hiệu quả.	48.21	50.00	-	-	1.79	88.66
8	Bạn thấy thoải mái khi đến làm việc tại Phòng.	46.43	50.00	1.79	-	1.79	87.95
9	Trang web của Phòng về tính phù hợp, thuận tiện, cập nhật thông tin. (trên website Trường).	42.86	53.57	3.57	-	-	87.86
	Tổng						88.99

3.3.4 Phòng Tài chính kế toán

Bảng 12. Số lượng và tỉ lệ sinh viên tham gia khảo sát phòng TCKT

TT	Ngành/khóa	SL sinh viên trả lời khảo sát	Tỷ lệ khảo sát (%)
1	Y Đa khoa (4 năm)	27	79,41
2	Y học cổ truyền	4	11,76
3	Dược học	3	8,24
	Tổng	34	100

Điểm trung bình chung sinh viên đánh giá về thái độ giải quyết công việc của phòng TCKT đạt mức tốt (86.08)

Tiêu chí “Công việc bạn cần giải quyết tại Phòng này đã được xử lý hiệu quả.” có điểm trung bình đạt mức trung bình cao nhất (mức tốt). Phòng cần lưu ý phát huy.

Tiêu chí “Bạn thấy thoải mái khi đến làm việc tại Phòng.” và “Trang web của Phòng về tính phù hợp, thuận tiện, cập nhật thông tin. (trên website Trường).” có điểm trung bình thấp nhất. Phòng cần lưu ý xây dựng giải pháp khắc phục (bảng 13)

Bảng 13. Đánh giá sự hài lòng đối với thái độ giải quyết công việc của phòng TCKT

	Nội dung	Mức độ hài lòng/đồng ý					Trung bình
		4	3	2	1	0	
1	Công việc bạn cần giải quyết tại Phòng này đã được xử lý hiệu quả.	41.18	58.82	-	-	-	88.24
2	Cách làm việc của các Anh chị/ thầy cô						

Nội dung	Mức độ hài lòng/đồng ý					Trung bình
	4	3	2	1	0	
của Phòng tạo được lòng tin.	38.24	58.82	2.94	-	-	87.06
3 Điều kiện cơ sở vật chất của Phòng thuận tiện cho bạn khi đến làm việc (bàn ghế, ánh sáng...).	38.24	58.82	2.94	-	-	87.06
4 Hài lòng về thời gian xử lý, hỗ trợ và tư vấn của anh chị/ thầy cô của phòng.	38.24	58.82	-	2.94	-	86.47
5 Anh chị/ thầy cô của Phòng lắng nghe và phản hồi một cách chính xác, rõ ràng và cụ thể.	35.29	58.82	5.88	-	-	85.88
6 Hài lòng về thái độ phục vụ và tư vấn của các anh chị/ thầy cô của phòng.	38.24	55.88	2.94	2.94	-	85.88
7 Anh chị/ thầy cô của phòng linh hoạt, cởi mở, lịch thiệp và khéo léo trong giao tiếp.	32.35	64.71	-	2.94	-	85.29
8 Bạn thấy thoải mái khi đến làm việc tại Phòng.	35.29	55.88	5.88	2.94	-	84.71
9 Trang web của Phòng về tính phù hợp, thuận tiện, cập nhật thông tin. (trên website Trường).	20.59	79.41	-	-	-	84.12
Tổng						86.08

3.4 Tóm tắt

Ranking kết quả theo từng phòng, các đơn vị có điểm trung bình từ cao đến thấp theo bảng 14

Bảng 14. Ranking kết quả theo ý kiến đóng góp của sinh viên

Thứ hạng	Đơn vị	Điểm
1	ĐTĐH	89.96
2	VPĐU	88.99
3	CTSV	88.59
4	TCKT	86.08

Nhận xét chung kết quả: (bảng 15) Phòng ĐTĐH đa số đạt mức tốt ở các tiêu chí

Bảng 15. Thống kê kết quả theo từng đơn vị phòng chức năng

Tiêu chí		ĐTĐH	CTSV	VPĐU	TCKT
N		231	517	56	34
1	Anh chị/ thầy cô của phòng linh hoạt, cởi mở, lịch thiệp và khéo léo trong giao tiếp.	90.91	88.97	89.38	85.29
2	Anh chị/ thầy cô của Phòng lắng nghe và phản hồi một cách chính xác, rõ ràng và cụ thể.	90.32	89.09	89.64	85.88
3	Bạn thấy thoải mái khi đến làm việc tại Phòng.	89.98	88.60	87.95	84.71
4	Cách làm việc của các Anh chị/ thầy cô của Phòng tạo được lòng tin.	89.89	88.70	89.38	87.06
5	Công việc bạn cần giải quyết tại Phòng này đã được xử lý hiệu quả.	90.24	89.21	88.66	88.24
6	Điều kiện cơ sở vật chất của Phòng thuận tiện cho bạn khi đến làm việc (bàn ghế, ánh sáng...).	88.92	87.62	89.29	87.06
7	Hài lòng về thái độ phục vụ và tư vấn của các anh chị/ thầy cô của phòng.	89.98	88.39	89.38	85.88
8	Hài lòng về thời gian xử lý, hỗ trợ và tư vấn của anh chị/ thầy cô của phòng.	89.81	88.39	89.38	86.47
9	Trang web của Phòng về tính phù hợp, thuận tiện, cập nhật thông tin. (trên website Trường).	89.61	88.36	87.86	84.12
Tổng		89.96	88.59	88.99	86.08

4. Chỉ đạo sử dụng kết quả khảo sát**4.1 Rút kinh nghiệm về quy trình khảo sát**

- Bộ công cụ khảo sát: cỡ mẫu cho một số đơn vị chưa đủ đại diện, một số nội dung chưa rõ ràng.

- Nhập liệu: Phân định danh chưa rõ ràng, do sát nhập khảo sát chung với các khảo sát khác nên phần góp ý còn mang tính tổng hợp nhiều nội dung,

- Đối với các kết quả khảo sát: thể hiện tính tin cậy chưa cao, tuy nhiên cũng cần được phản hồi và cần có sự cải tiến, đáp ứng thỏa đáng, phù hợp từ Nhà trường.

4.2 Sử dụng kết quả khảo sát

Phòng Đảm bảo chất lượng gửi kết quả chi tiết của từng cán bộ về cho lãnh đạo các đơn vị triển khai rút kinh nghiệm.

Căn cứ kết quả và các nội dung rút kinh nghiệm, phòng Đảm bảo chất lượng và các phòng, trung tâm, các văn phòng của tổ chức Đảng, đoàn thể tổ chức họp rút kinh nghiệm, xây dựng kế hoạch cải tiến sau 02 tuần công bố báo cáo. Phòng Đảm bảo chất lượng giám sát, tổng hợp công tác rút kinh nghiệm- cải tiến và báo cáo.

Các phòng chức năng phản hồi các ý kiến đóng góp của người học trong các buổi đối thoại sinh viên.

Trưởng phòng Đảm bảo chất lượng



Phạm Thị Mỹ Ngọc



Nơi nhận:

- Ban Giám Hiệu;
- Các đơn vị trực thuộc trường;
- Lưu: HCTH, ĐBCL.

Phụ lục 1: Bộ câu hỏi khảo sát



**BỘ Y TẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ**

PHIẾU KHẢO SÁT NGƯỜI HỌC VỀ THÁI ĐỘ PHỤC VỤ CỦA NHÂN VIÊN PHÒNG BAN

Nhằm kịp thời cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ đào tạo, anh /chị vui lòng cho ý kiến đánh giá về các vấn đề sau đây. Thông tin phản hồi sẽ được bảo mật và chỉ được Trường sử dụng để đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo.

1. Bạn đã từng tiếp cận, tiếp xúc trong công việc với nhân viên Phòng ban nào nhiều nhất?
- Đào tạo đại học
 - Công tác sinh viên
 - Trung tâm Dịch vụ và Hỗ trợ sinh viên
 - Văn phòng Đoàn thanh niên, Hội sinh viên của Trường
 - Văn phòng Đoàn thanh niên, Hội sinh viên của Khoa
 - Văn phòng Đảng ủy

Các câu từ câu số 2 đến hết sẽ nhằm đánh giá cho phòng ban, trung tâm mà Bạn đã chọn tại câu 1

2. Số lượt Bạn đến phòng ban để giải quyết công việc (phòng ban Anh/Chị đã chọn tại câu 1)
- 1-3
 - 4-6
 - 7-9
 - 10-12
 - trên 12

Từ câu 3 đến câu 5, Anh/Chị chọn 1 trong 5 mức độ với quy ước như sau:

- 0. Không hài lòng 1. Hài lòng ít 2. Tạm chấp nhận 3. Hài lòng 4. Rất hài lòng**
Hoặc
0. Không đồng ý 1. Đồng ý một phần nhỏ 2. Tạm chấp nhận 3. đồng ý 4. Rất đồng ý

Đánh giá về mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên phòng ban mà Anh/Chị đã chọn tiếp cận, tiếp xúc		Mức độ hài lòng/ đồng ý				
		0	1	2	3	4
3	Hài lòng về thái độ phục vụ và tư vấn của các anh chị/thầy cô của phòng					
4	Hài lòng về thời gian xử lý, hỗ trợ và tư vấn của anh chị/ thầy cô của phòng					
5	Anh chị/ thầy cô của phòng linh hoạt, cởi mở, lịch thiệp và khéo léo trong giao tiếp					
6	Anh chị/ thầy cô của Phòng lắng nghe và phản hồi một cách chính xác, rõ ràng và cụ thể					
7	Cách làm việc của các Anh chị/ thầy cô của Phòng tạo được lòng tin					
8	Công việc bạn cần giải quyết tại Phòng này đã được xử lý hiệu quả					
9	Trang web của Phòng về tính phù hợp, thuận tiện, cập nhật thông tin. (trên website Trường)					
10	Bạn thấy thoải mái khi đến làm việc tại Phòng					
11	Điều kiện cơ sở vật chất của Phòng thuận tiện cho bạn khi đến làm việc (bàn ghế, ánh sáng...)					

12. Nếu cho thang điểm từ 01 đến 10 để đánh giá chất lượng sản phẩm và dịch vụ của Phòng, thì Bạn sẽ chấm bao nhiêu điểm?

.....

13. Các trở ngại khi bạn khi tiếp cận, tiếp xúc trong công việc với nhân viên phòng ban trên (bao gồm cả con người, cơ sở vật chất, thiết bị...)

.....

Nhà trường cảm ơn các anh/chị đã đóng góp ý kiến và chúc anh/chị thành công trong học tập!