

Nâng cao chất lượng công tác thu thập ý kiến phản hồi các bên liên quan tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

Nguyễn Hữu Đăng Quang*, Nguyễn Thị Hà My, Nguyễn Thị Ngọc Thùy

Phòng Đảm bảo chất lượng, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

*nhdquang@ntt.edu.vn

Tóm tắt

Hiện nay, công nghệ thông tin phát triển mạnh mẽ, công tác thu thập ý kiến phản hồi từ các bên liên quan tại các cơ sở giáo dục cần có những điều chỉnh phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả và thích ứng với xu hướng mới. Mục đích của nghiên cứu này là phân tích thực trạng, xác định các điểm cần cải tiến và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng công tác thu thập và xử lý ý kiến phản hồi. Bằng phương pháp nghiên cứu định tính dựa trên phân tích thực tiễn, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành đã triển khai các cải tiến như ban hành và cập nhật các quy định liên quan, tập trung hóa việc thu thập dữ liệu thông qua một công cụ khảo sát chung với phân quyền rõ ràng cho các đơn vị chức năng. Kết quả cho thấy, việc áp dụng các điều chỉnh trên đã giúp nhà trường có cơ sở dữ liệu khách quan và tin cậy hơn, qua đó tạo điều kiện thuận lợi cho việc phân tích, đánh giá và cải tiến các hoạt động đào tạo, quản lý. Việc chủ động áp dụng các phương thức và công cụ công nghệ hiện đại là cần thiết để nâng cao hiệu quả và chất lượng tổng thể của hoạt động thu thập ý kiến phản hồi tại các cơ sở giáo dục.

Nhận 18/02/2025

Được duyệt 23/05/2025

Công bố 28/06/2025

Từ khóa

trí tuệ nhân tạo, cải tiến, thu thập ý kiến phản hồi, nâng cao hiệu quả

© 2024 Journal of Science and Technology - NTTU

1 Đặt vấn đề

Trong bối cảnh kỷ nguyên số và sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin, việc thu thập ý kiến phản hồi từ các bên liên quan trở thành một nhiệm vụ quan trọng đối với các trường đại học nhằm nâng cao chất lượng và đáp ứng kỳ vọng ngày càng tăng từ cộng đồng và xã hội. Các nghiên cứu trước đây trên thế giới và tại Việt Nam đã tiếp cận công tác này từ nhiều góc độ, bao gồm việc ứng dụng các lý thuyết quản lý chất lượng toàn diện (Total Quality Management – TQM), lý thuyết về sự tham gia của các bên liên quan (Stakeholder Theory), lý thuyết trải nghiệm khách hàng (Customer Experience - CX), và ứng dụng các công nghệ hiện đại như Big Data và trí tuệ nhân tạo (AI) [1-4]. Các nghiên

cứu gần đây đã tập trung vào việc phát triển khảo sát thích ứng, gamification trong khảo sát, phân tích cảm xúc (sentiment analysis) và khai thác ý kiến (opinion mining), cũng như trực quan hóa dữ liệu khảo sát thông qua các bảng điều khiển tương tác.

Tuy nhiên, một số khoảng trống nghiên cứu vẫn còn tồn tại như việc chưa khai thác sâu sắc hiệu quả thực tiễn của các giải pháp cụ thể trong điều kiện đặc thù của các trường đại học Việt Nam, nhất là việc áp dụng các công cụ công nghệ cao trong bối cảnh thực tiễn còn nhiều hạn chế về kỹ thuật, con người, và tổ chức quản lý.

Mục đích của nghiên cứu này nhằm làm rõ những khoảng trống trên, phân tích thực trạng công tác thu



thập ý kiến phản hồi tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành (NTTU), xác định các điểm cần cải tiến, và đề xuất những giải pháp mang tính khả thi cao, đặc biệt nhấn mạnh vào việc ứng dụng công nghệ AI để nâng cao hiệu quả và độ tin cậy trong việc thu thập và xử lý dữ liệu. Những điểm mới của nghiên cứu bao gồm việc triển khai một hệ thống thu thập dữ liệu tập trung, có khả năng phân quyền rõ ràng và xử lý sơ bộ dữ liệu, từ đó tạo nền tảng dữ liệu đáng tin cậy cho việc ra quyết định quản lý và cải tiến chất lượng giáo dục tại trường đại học nói riêng và các cơ sở giáo dục nói chung. Nghiên cứu này đóng góp vào lý luận và thực tiễn bằng cách cung cấp những hiểu biết thực tế, những minh chứng cụ thể về hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ mới trong lĩnh vực khảo sát và thu thập ý kiến phản hồi trong giáo dục đại học.

Thực tế, NTTU đào tạo đa ngành, trong đó nhiều ngành mới được đưa vào đào tạo chưa có người tốt nghiệp, nên công tác thu thập ý kiến phản hồi từ nhà tuyển dụng chưa được thực hiện đồng đều. Vì vậy nghiên cứu này tập trung chính vào đối tượng người học, cán bộ nhân viên và giảng viên Nhà trường.

2 Tổng quan cơ sở lý luận

2.1 Bảo đảm chất lượng trong giáo dục đại học

Bảo đảm chất lượng giáo dục đại học là quá trình đánh giá, duy trì và cải tiến chất lượng giáo dục nhằm đáp ứng yêu cầu của người học, các bên liên quan và xã hội nói chung. Theo lý thuyết TQM đảm bảo chất lượng là một quá trình liên tục, trong đó ý kiến phản hồi từ sinh viên, giảng viên, nhà tuyển dụng và các bên liên quan khác đóng vai trò thiết yếu [5, 6]. Các nghiên cứu gần đây cũng chỉ ra rằng việc thu thập và phân tích ý kiến phản hồi giúp các trường đại học định hướng chính xác hơn trong các quyết định cải tiến chất lượng đào tạo [1].

2.2 Khảo sát trong giáo dục đại học

Khảo sát trong giáo dục đại học là công cụ quan trọng được sử dụng rộng rãi nhằm thu thập thông tin từ các bên liên quan như sinh viên, giảng viên, nhân viên và nhà tuyển dụng để phục vụ cho công tác quản lý chất lượng và cải tiến liên tục. Các nghiên cứu về khảo sát gần đây tập trung vào việc nâng cao hiệu quả thu thập thông tin bằng cách áp dụng các phương pháp tiên tiến

như khảo sát thích ứng (Adaptive Surveys), gamification, và sử dụng các kỹ thuật phân tích dữ liệu hiện đại như phân tích cảm xúc (Sentiment Analysis) và khai thác ý kiến (Opinion Mining) [7, 8]. Ngoài ra, việc ứng dụng trực quan hóa dữ liệu thông qua các bảng điều khiển tương tác cũng ngày càng được quan tâm nhằm tăng cường khả năng ra quyết định dựa trên dữ liệu khảo sát [9].

2.3 Nâng cao chất lượng giáo dục đại học từ thu thập ý kiến phản hồi các bên liên quan

Việc thu thập và sử dụng ý kiến phản hồi hiệu quả từ các bên liên quan được coi là một chiến lược trọng yếu để nâng cao chất lượng giáo dục đại học. Lý thuyết về sự tham gia của các bên liên quan (Stakeholder Theory) nhấn mạnh rằng việc quản lý các ý kiến và mong đợi từ các bên liên quan sẽ giúp trường đại học đáp ứng tốt hơn các yêu cầu thực tiễn và nâng cao trải nghiệm tổng thể của người học. Đặc biệt, các trường đại học đang tận dụng dữ liệu lớn (Big Data) và khoa học dữ liệu (Data Science) để xử lý hiệu quả khối lượng dữ liệu lớn thu được từ các cuộc khảo sát, từ đó cải tiến mạnh mẽ chất lượng quản lý, đào tạo và dịch vụ hỗ trợ sinh viên [10]. Các nghiên cứu thực tế gần đây cho thấy, việc triển khai các hệ thống thu thập và xử lý phản hồi hiệu quả, góp phần đáng kể vào việc ra quyết định nhanh chóng, chính xác và cải tiến chất lượng đào tạo liên tục [11].

2.4 Phương pháp nghiên cứu:

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp nghiên cứu văn bản, một phương pháp định tính thường được áp dụng để khai thác và phân tích nội dung của các tài liệu liên quan nhằm rút ra những thông tin có giá trị phục vụ cho mục đích nghiên cứu. Cụ thể, nhóm nghiên cứu đã tiến hành thu thập và phân tích các loại văn bản như quy định, hướng dẫn nội bộ, báo cáo kết quả khảo sát, cũng như các nội dung được công bố trên website chính thức của NTTU liên quan đến công tác thu thập ý kiến phản hồi. Phân tích này bao gồm việc rà soát nội dung, xác định cấu trúc tổ chức dữ liệu, đánh giá mức độ minh bạch, hiệu quả và mức độ cải tiến qua các giai đoạn. Ngoài ra, website khảo sát (survey.nttu.edu.vn) cũng được xem như một nguồn dữ liệu văn bản và được phân tích về mặt giao diện, chức năng, quy trình phân quyền

và xuất dữ liệu nhằm đánh giá tính hiệu quả và khả năng phục vụ mục tiêu cải tiến chất lượng giáo dục của nhà trường. Các văn bản và website liên quan đến công tác thu thập ý kiến phản hồi tại NTTU được phân tích kỹ lưỡng nhằm làm rõ thực trạng, xác định những điểm cần cải tiến và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng thu thập và xử lý ý kiến phản hồi.

3 Kết quả nghiên cứu



Hình 1 Tiến trình cải tiến hệ thống văn bản công tác thu thập ý kiến phản hồi

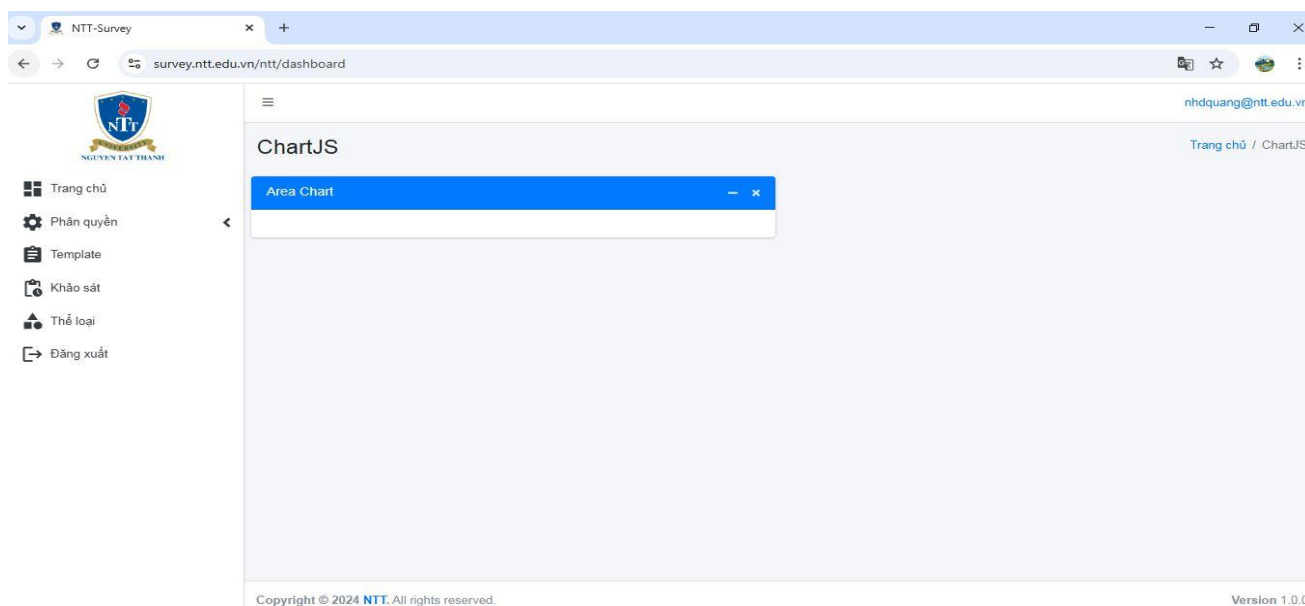
Bên cạnh việc cải tiến hệ thống văn bản quy định, triển khai Nhà trường đã tiến hành xây dựng hệ thống thu thập ý kiến trực tuyến tập trung nhằm tập trung công tác triển khai và dữ liệu ý kiến phản hồi về 1 đầu mối để thuận tiện trong: (i) Việc lưu trữ và xử lý dữ liệu phù hợp quá trình chuyển đổi số; (ii) Việc tổng hợp, đối sánh dữ liệu từ nhiều đợt khảo sát khác nhau và (iii) Phục vụ cho việc ra quyết định dựa trên dữ liệu của các cấp lãnh đạo và các đơn vị có liên quan.

3.1 Hệ thống thu thập ý kiến phản hồi các bên có liên quan tại NTTU

Thu thập ý kiến phản hồi các bên có liên quan là một trong những công tác trọng tâm tại NTTU nên rất được quan tâm điều chỉnh, cải tiến để phát huy hiệu quả và tiến trình cải tiến hệ thống văn bản công tác thu thập ý kiến phản hồi được thể hiện theo Hình 1.

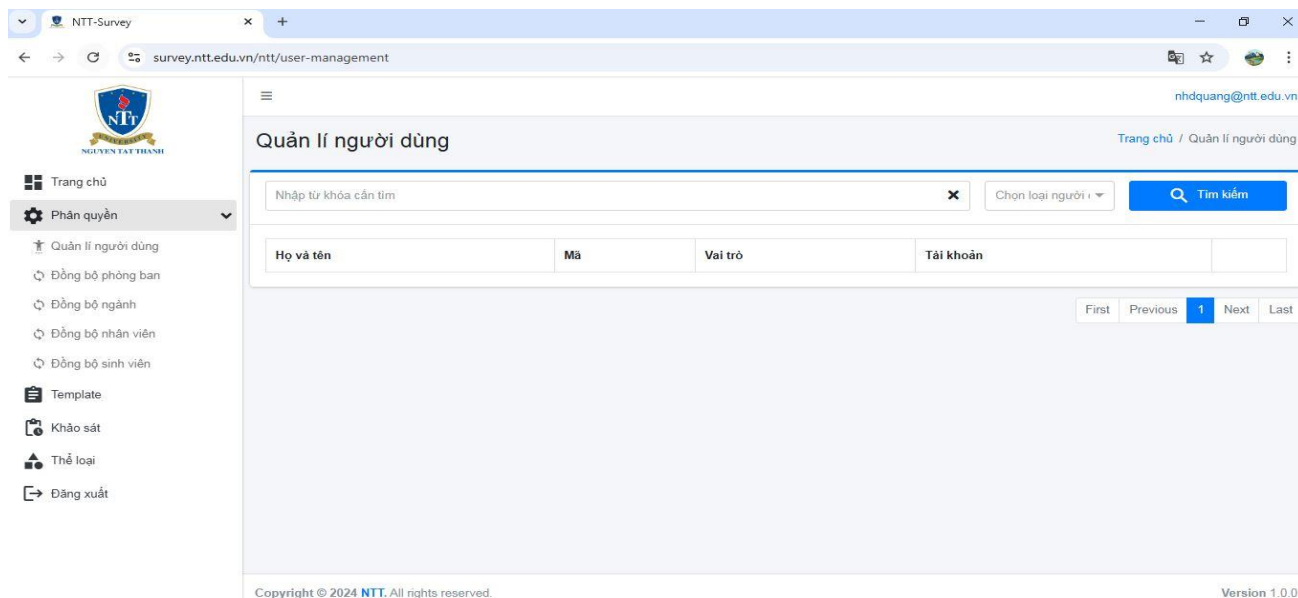
3.1.1 Giới thiệu về Hệ thống thu thập ý kiến phản hồi trực tuyến tại NTTU

Đường dẫn đăng nhập vào hệ thống: survey.ntt.edu.vn. Đơn vị phụ trách về dữ liệu là Phòng Đảm bảo chất lượng và đơn vị phụ trách về kỹ thuật là Phòng Quản trị thông tin. Các đơn vị thuộc/trực thuộc trường có nhu cầu thu thập ý kiến phản hồi từ các bên liên quan đều có thể đăng ký tài khoản để sử dụng Hệ thống.



Hình 2 Giao diện màn hình chính của Hệ thống thu thập ý kiến phản hồi NTTU

3.1.2 Hệ thống phân quyền cho từng cá nhân/đơn vị triển khai thu thập ý kiến phản hồi



Hình 3 Giao diện quản lý và phân quyền người sử dụng trên Hệ thống thu thập ý kiến phản hồi NTTU

3.1.3 Hệ thống có chức năng xuất dữ liệu thống kê sơ bộ

Mặc dù chưa thể tự động xử lý dữ liệu và xuất báo cáo khảo sát hoàn chỉnh nhưng Hệ thống của Nhà trường đã có thể xuất dữ liệu được thống kê sơ bộ. Cải tiến này cũng đã giúp ích rất nhiều cho công tác xử lý dữ liệu và viết báo cáo khảo sát, giúp người sử dụng nhận định nhanh về kết quả của đợt khảo sát.



Hình 4 Giao diện Phân hệ thống kê dữ liệu của Đợt khảo sát trên Hệ thống thu thập ý kiến phản hồi NTTU

3.2 Kết quả nghiên cứu liên quan công tác thu thập ý kiến phản hồi từ các cá nhân

Kết quả triển khai hệ thống thu thập ý kiến phản hồi tại NTTU cho thấy nhiều cải tiến đáng kể cả về kỹ thuật lẫn hiệu quả sử dụng. Hệ thống đã giúp đơn giản hóa quy trình khảo sát, tập trung hóa dữ liệu và cho phép phân quyền rõ ràng trong việc thực hiện và giám sát khảo sát. Dữ liệu được thống kê sơ bộ giúp các đơn vị nhanh chóng nắm bắt tình hình và có cơ sở ra quyết định.

Đáng chú ý, việc thu thập ý kiến phản hồi từ các nhóm đối tượng khác nhau đã mang lại nhiều kết quả tích cực:

- Người học: phản hồi tập trung vào chất lượng giảng dạy, cơ sở vật chất, hỗ trợ học tập và trải nghiệm học tập tổng thể. Kết quả khảo sát đã giúp Nhà trường cải tiến chương trình đào tạo, bổ sung trang thiết bị học tập và tăng cường hoạt động hỗ trợ sinh viên.
- Cựu người học: các ý kiến phản ánh sự kết nối giữa chương trình đào tạo và nhu cầu thực tế của thị trường lao động, từ đó giúp Nhà trường điều chỉnh nội dung đào tạo để tăng tính ứng dụng và cơ hội việc làm sau tốt nghiệp.
- Nhà tuyển dụng: phản hồi chủ yếu tập trung vào năng lực chuyên môn, kỹ năng mềm và thái độ làm việc của

sinh viên tốt nghiệp. Dữ liệu này là cơ sở để điều chỉnh chương trình đào tạo và tăng cường các hoạt động hướng nghiệp.

- Cán bộ nhân viên và giảng viên: phản ánh sự hài lòng và đề xuất cải tiến liên quan đến quy trình làm việc, môi trường làm việc và hỗ trợ từ các phòng ban chức năng. Các ý kiến này đã được Nhà trường sử dụng để nâng cao hiệu quả quản lý nội bộ và phát triển nguồn nhân lực.

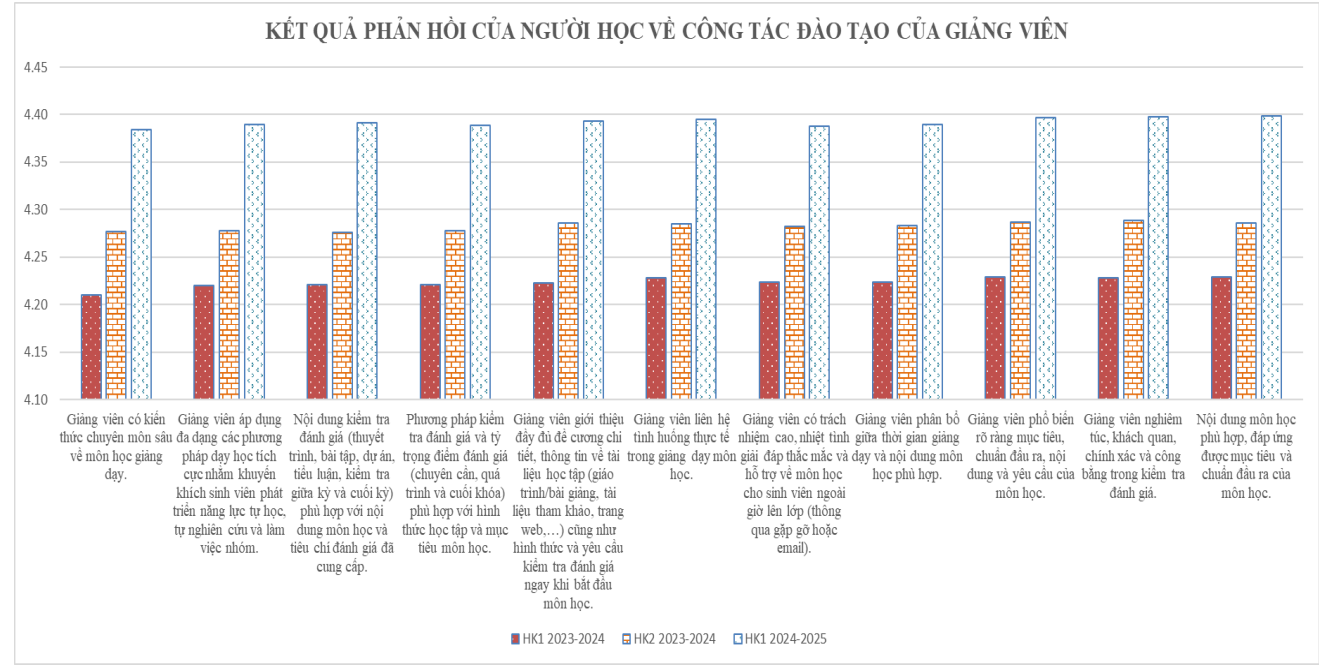
- Tổng thể, việc triển khai hệ thống khảo sát tập trung không chỉ nâng cao chất lượng công tác thu thập ý kiến phản hồi mà còn góp phần cải tiến toàn diện các hoạt

động đào tạo, quản trị và phục vụ người học của NTTU. Điều này cũng được thể hiện thông qua việc kết quả phản hồi của các bên liên quan được nâng cao qua từng đợt lấy ý kiến phản hồi.

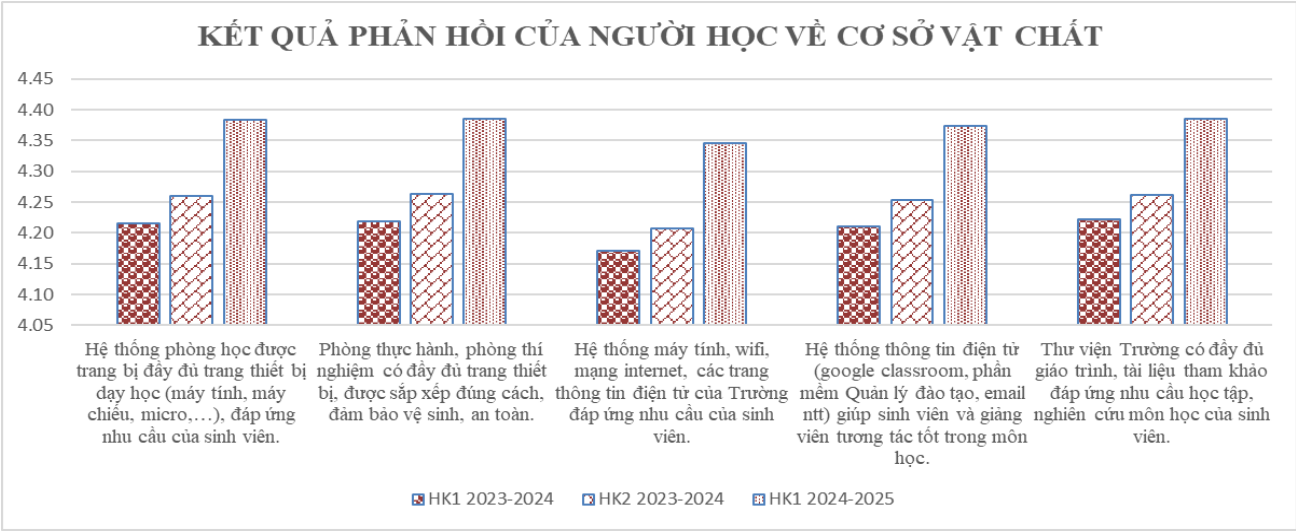
- Bên cạnh kết quả phản hồi hài lòng được ghi nhận cải thiện qua từng năm thì số lượng ý kiến phản hồi thu được từ các bên liên quan theo thời gian cũng được gia tăng, cụ thể trong năm học 2023-2024 Nhà trường đã ghi nhận được 450.783 lượt phản hồi của người học đánh giá về môn học, toàn khóa học và chất lượng dịch vụ; 305 lượt phản hồi của cán bộ nhân viên và giảng viên về điều kiện làm việc.

Bảng 1 Thống kê số lượt phản hồi của các loại hình thu thập ý kiến

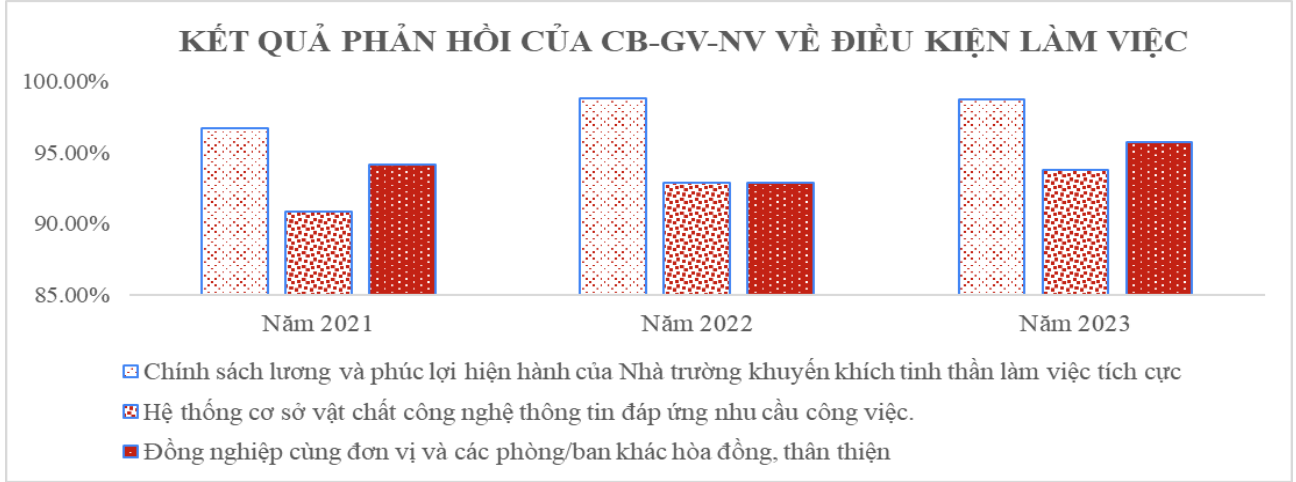
Loại hình thu thập ý kiến	Năm học 2022-2023	Năm học 2023-2024
Số lượt phản hồi của người học về môn học	395.396	418.061
Số lượt phản hồi của người học về chất lượng dịch vụ	24.175	25.205
Số lượt phản hồi của người học năm cuối về toàn khóa học	4.259	7.517
Số lượt phản hồi của cán bộ nhân viên và giảng viên về điều kiện làm việc	84	305



Hình 5 Kết quả phản hồi của người học về công tác đào tạo của giảng viên



Hình 6 Kết quả phản hồi của người học về cơ sở vật chất



Hình 7 Kết quả phản hồi của CB-GV-NV về điều kiện làm việc

3.3 Kết quả nghiên cứu liên quan công tác thu thập ý kiến phản hồi, kết quả cải tiến từ các đơn vị.

Tại NTTU, hằng năm Nhà trường và các đơn vị thuộc/trực thuộc Nhà trường đều thực hiện công tác Mục tiêu chất lượng (MTCL). Đầu mỗi năm học Nhà trường và các đơn vị xây dựng MTCL của năm học là các công việc trọng yếu trong năm phải thực hiện trong đó bao gồm việc không ngừng cải tiến chất lượng đào tạo và hỗ trợ đào tạo, khắc phục các điểm tồn tại được ghi nhận từ ý kiến phản hồi của các bên liên quan. Nhà trường có cơ chế theo dõi, đánh giá và cuối năm học sẽ đánh giá, khen thưởng thành tích cho các đơn vị. Qua nhiều năm thực hiện công tác MTCL đã giúp Nhà trường không ngừng nâng cao chất lượng công tác dạy và học, số mục tiêu có kết quả được đánh giá vượt kế hoạch tăng dần qua các năm.

Bảng 2 Thống kê kết quả công tác MTCL qua các năm

Tiêu chí	Năm học 2021-2022 (%)	Năm học 2022-2023 (%)	Năm học 2023-2024 (%)
Tỷ lệ số mục tiêu được đánh giá vượt kế hoạch	32,35	35,64	48,84
Tỷ lệ Đơn vị được xếp loại Xuất sắc	-	13,95	18,75
Tỷ lệ Đơn vị được xếp loại Tốt	56,67	60,47	27,08

4 Kết luận và đề xuất

Nghiên cứu đã phân tích và đánh giá thực trạng công tác thu thập ý kiến phản hồi từ các bên liên quan tại NTTU, qua đó khẳng định vai trò thiết yếu của việc chủ động áp dụng các phương thức và công cụ công nghệ hiện đại. Việc triển khai hệ thống thu thập dữ liệu tập trung, ban hành và cập nhật các quy định liên quan, cùng với việc phân quyền rõ ràng cho các đơn vị chức năng đã mang lại những kết quả tích cực. Nhà trường đã xây dựng được phần mềm tập trung phục vụ công tác lấy ý kiến các bên có liên quan tạo điều kiện thuận lợi cho việc lưu trữ, phân tích, đánh giá và không ngừng cải tiến các hoạt động đào tạo và quản lý. Những cải tiến này không chỉ đơn giản hóa quy trình khảo sát mà còn nâng cao chất lượng tổng thể của hoạt động thu thập ý kiến phản hồi, góp phần cải tiến toàn diện các hoạt động đào tạo, quản trị và phục vụ người học của trường. Trong thời gian qua Nhà trường đã không ngừng đầu tư vào phát triển hệ thống cơ sở vật chất công nghệ thông tin và đã được các bên liên quan ghi nhận thể hiện qua: tỷ lệ người học hài lòng về cơ sở vật chất tăng từ 90,22 % (năm học 2021-2022) lên 93,85 % (năm học 2023-2024); tỷ lệ hài lòng về điều kiện làm việc của người lao động tiếp tục tăng từ 94,16 % (năm 2021) lên 95,74 % (năm 2023).

Từ những kết quả đạt được và định hướng phát triển trong tương lai, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp và hướng nghiên cứu tiếp theo:

Đối với NTTU:

- Tiếp tục phát triển và hoàn thiện Hệ thống thu thập ý kiến phản hồi trực tuyến hiện tại (survey.ntt.edu.vn) theo hướng hiện đại, tiện lợi và hiệu quả hơn. Cụ thể:
 - + Triển khai nền tảng khảo sát có khả năng tùy biến cao và tương thích trên các thiết bị di động.
 - + Xây dựng bảng điều khiển (dashboard) trực quan để theo dõi, phân tích và báo cáo kết quả khảo sát một cách

nhANH chóng và hiệu quả. Bảng điều khiển này cần tích hợp các chỉ số định lượng (như tỷ lệ phản hồi, thời gian hoàn thành, độ tin cậy dữ liệu, mức độ hài lòng) và định tính (phản hồi mở, đánh giá chuyên gia) để đo lường hiệu quả.

+ Nghiên cứu ứng dụng các công nghệ mới nổi như chatbot và AI tạo sinh (generative AI) để đa dạng hóa phương thức thu thập và nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác khảo sát.

- Thường xuyên rà soát, cập nhật hệ thống văn bản quy định liên quan đến công tác thu thập ý kiến phản hồi để đảm bảo tính phù hợp và hiệu quả trong từng giai đoạn.
- Tăng cường công tác truyền thông, hướng dẫn để các bên liên quan hiểu rõ mục đích, ý nghĩa và tham gia tích cực vào các đợt khảo sát.

Hướng nghiên cứu trong tương lai:

- Nghiên cứu sâu hơn về việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong việc phân tích tự động dữ liệu phản hồi, đặc biệt là các phản hồi mở, nhằm phát hiện các xu hướng, vấn đề nổi bật và đề xuất giải pháp kịp thời.
- Nghiên cứu về việc ứng dụng công nghệ blockchain để đảm bảo tính bảo mật, minh bạch của dữ liệu khảo sát.
- Phát triển các mô hình khảo sát siêu cá nhân hóa (hyper-personalized surveys) dựa trên AI để tăng mức độ phù hợp và tính hấp dẫn của khảo sát đối với từng nhóm đối tượng cụ thể.
- Nghiên cứu ảnh hưởng của các yếu tố văn hóa và xã hội đến hành vi và chất lượng phản hồi khảo sát trong bối cảnh giáo dục đại học Việt Nam ngày càng hội nhập quốc tế.

Những đề xuất này nhằm mục tiêu không ngừng nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác thu thập ý kiến phản hồi, từ đó đóng góp vào sự phát triển bền vững của NTTU nói riêng và các cơ sở giáo dục đại học nói chung.

Tài liệu tham khảo

1. Sahney, S. (2016). A TQM framework for higher education. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(9), 1298-1320.
2. Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69-96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>
3. Tuan, T. M. (2023). Customer experience in higher education: A systematic literature review. *Journal of Marketing for Higher Education*, 33(1), 1-24.
4. Chen, H., Chiang, R. H., & Storey, V. C. (2012). Business intelligence and analytics: From big data to big impact. *MIS Quarterly*, 36(4), 1165-1188. <https://doi.org/10.2307/41703503>
5. Deming, W. E. (1986). Out of the crisis. MIT Press. <https://doi.org/10.7551/mitpress/11457.001.0001>
6. Juran, J. M. (1988). *Juran on Planning for Quality*. London: Collier Macmillan.
7. Harms, J., Kudesia, R. S., & Wiemer, H. (2021). Gamification of online surveys: Conceptual foundations, benefits, and practical advice. *Methods, Data, Analyses: a Journal for Quantitative Methods and Survey Methodology (mda)*, 15(2), 229-254. <https://doi.org/10.1145/2639189.2639230>
8. Altrabsheh, N., Gaber, M. M., & Cocea, M. (2020). SA-EHU: Sentiment analysis for education and learning. Paper presented at 5th KES International Conference on Intelligent Decision Technologies, Sesimbra, Portugal
9. Bienkowski, M., Breazeal, C., Crossley, S., & Minstrell, J. (2015). When big data meets education: Data mining and learning analytics. *National Research Council*.
10. Knaflitz, C. N. (2015). *Storytelling with data: A data visualization guide for business professionals*. Hoboken, New Jersey: Wiley
11. Bienkowski, M., Breazeal, C., Crossley, S., & Minstrell, J. (2015). When big data meets education: Data mining and learning analytics. *National Research Council*.
12. Tsai, Y. S., Poquet, O., Gašević, D., Dawson, S., & Pardo, A. (2019). Complexity leadership in learning analytics: Drivers, challenges and opportunities. *British Journal of Educational Technology*, 52(4), 1693-1712. <https://doi.org/10.1111/bjet.12846>

Improving the Quality of the Stakeholder Feedback Collection Process at Nguyen Tat Thanh University

Nguyen Huu Dang Quang*, Nguyen Thi Ha My, Nguyen Thi Ngoc Thuy - *nhdquang@ntt.edu.vn
Department of Quality Assurance, Nguyen Tat Thanh University

Abstract In the context of rapid advancements in information technology, particularly artificial intelligence (AI), the task of gathering stakeholder feedback in educational institutions requires appropriate adjustments to enhance effectiveness and adapt to emerging trends. The purpose of this study is to analyze the current situation, identify areas needing improvement, and propose solutions to enhance the quality of feedback collection and processing activities. Using qualitative research methods based on practical analysis, Nguyen Tat Thanh University has implemented improvements such as issuing and updating relevant regulations, centralizing data collection through a unified survey tool with clear decentralization for functional units. The obtained results indicate that the application of these adjustments has enabled the university to build a more objective and reliable database, thus facilitating analysis, evaluation, and improvement in educational and management activities. The study concludes that proactively applying modern technological methods and tools is essential to enhancing the overall effectiveness and quality of stakeholder feedback collection processes in educational institutions.

Keywords Artificial Intelligence, Improvements, Feedback collection, Enhance effectiveness

