

Số: 22 /BC-QLCL

Đắk Lắk, ngày 22 tháng 11 năm 2019

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT

*Lấy ý kiến của người học, người dạy về mức độ đáp ứng của Thư viện,
Hệ thống công nghệ thông tin, các dịch vụ và phòng thí nghiệm, thực hành tại Trường*

Kính gửi: Hiệu trưởng

Được sự đồng ý của Hiệu trưởng, Phòng Quản lý chất lượng đã khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy về mức độ đáp ứng của Thư viện, hệ thống công nghệ thông tin, các dịch vụ và phòng thí nghiệm, thực hành tại Trường, Phòng xin báo cáo kết quả như sau:

1. Mục đích

- Tiếp thu ý kiến đóng góp của người học, người dạy hiểu rõ hơn tâm tư nguyện vọng của sinh viên (SV), giảng viên (GV), cán bộ (CB) nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.
- Giúp cán bộ quản lý có thêm cơ sở đánh giá thực trạng của Thư viện, hệ thống công nghệ thông tin, các dịch vụ, phòng thí nghiệm, thực hành trong Trường để có kế hoạch đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất.

2. Yêu cầu

- SV, GV hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo mẫu phiếu khảo sát.
- Thông tin, dữ liệu phản hồi từ SV, GV được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích.

3. Thời gian thực hiện

Tháng 10 đến tháng 11 năm 2019

4. Đối tượng, phạm vi thực hiện

- SV các lớp đại học hệ chính quy các ngành, các lớp khóa 2016, 2017, 2018 của các Khoa trong Trường.
- Cán bộ, GV các Khoa trong Trường.

5. Nội dung:

- Có 15 câu hỏi được thu thập ý kiến về mức độ đáp ứng của Thư viện Trường;
- Có 18 câu hỏi về mức độ đáp ứng của Hệ thống công nghệ thông tin tại Trường.
- Có 10 câu hỏi được thu thập ý kiến về mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường.
- Có 14 câu hỏi về mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm, thực hành trong Trường
- Sự hài lòng của SV, GV thể hiện ở 5 mức độ: **1-Rất không hài lòng, 2-Không hài lòng,**

3-Phân vân, 4-Hài lòng, 5-Rất hài lòng.

6. Phương pháp chọn mẫu, thu thập thông tin

- 100% SV các ngành đào tạo của các Khoa, mỗi ngành chọn 2-3 lớp đại diện.
- 75% số GV, CB các Khoa trong Trường.
- Nhập, lưu trữ và xử lý dữ liệu bằng phần mềm Microsoft Excel 2010.
- Viết báo cáo kết quả sau khi nhập và xử lý dữ liệu.

7. Kết quả và thảo luận

Từ 10 đến tháng 11 năm 2019, chúng tôi đã khảo sát được 4.068 mẫu (Gồm 3.765 lượt SV và 303 lượt GV, CB của các Khoa trong Trường).

7.1. Kết quả khảo sát lấy ý kiến của sinh viên

Đã khảo sát được 3.765 lượt SV của 115 lớp thuộc các chuyên ngành đào tạo các Khoa, kết quả như sau:

7.1.1. Mức độ đáp ứng của Thư viện Trường

SV đánh giá mức độ đáp ứng của Thư viện Trường như sau:

Bảng 1: Kết quả SV đánh giá mức độ đáp ứng của Thư viện Trường (ĐVT: %)

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng
1.	Vị trí của Thư viện thuận lợi cho SV, GV và cán bộ tới để đọc sách.	2.3	4.7	12.2	56.9	23.9
2.	Thư viện có diện tích rộng rãi, không gian thoáng mát, dễ chịu.	2.2	6.0	13.6	55.8	22.4
3.	Thư viện có đủ bàn ghế, chỗ ngồi phục vụ người đọc.	2.3	7.1	16.2	53.2	21.2
4.	Thư viện có đủ ánh sáng cho người đọc nghiên cứu tài liệu.	2.1	7.6	17.0	53.5	19.8
5.	Sự yên tĩnh của Thư viện đáp ứng nhu cầu của người đọc.	2.3	6.0	16.4	53.2	22.1
6.	Thư viện có đủ số lượng máy tính để người đọc tra cứu tài liệu.	3.5	15.8	25.1	40.9	14.7
7.	Tốc độ mạng máy tính, mạng WIFI ở Thư viện như thế nào?	9.3	20.8	25.0	33.7	11.2
8.	Số đầu sách, giáo trình, bài giảng và tài liệu tham khảo của Thư viện rất phong phú.	3.8	10.9	25.3	45.5	14.5
9.	Các loại sách và tài liệu tham khảo được sắp xếp khoa học, hợp lý, dễ tra cứu.	2.5	6.5	19.5	54.9	16.6
10.	Mức độ cập nhật tài liệu sách, báo, tạp chí, tài liệu tham khảo, sách chuyên khảo của Thư viện mới	4.2	13.5	29.9	40.3	12.1
11.	Thời gian cho mượn sách của Thư viện hợp lý	3.0	6.8	17.4	54.1	18.7
12.	Bạn có hài lòng về hình thức xử phạt của Thư viện nếu vi phạm quy chế mượn/trả sách?	2.8	7.4	20.2	51.5	18.1
13.	Các thủ tục mượn/trả tài liệu ở Thư viện như thế nào?	1.7	4.3	15.5	58.9	19.6
14.	Tinh thần thái độ, phục vụ của cán bộ Thư viện như thế nào?	2.3	6.0	16.2	54.8	20.7
15.	Bạn có hài lòng về Thư viện của Trường không?	2.0	5.0	18.0	55.1	19.9
	TRUNG BÌNH	3.1	8.6	19.2	50.8	18.3

Kết quả Bảng 1 cho thấy sinh viên đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của Thư viện với tỷ lệ rất không hài lòng là 3.1%, không hài lòng là 8.6%, phân vân chiếm 19.2%, hài lòng là 50.8% và rất hài lòng là 18.3%.

7.1.2. Mức độ đáp ứng của Hệ thống công nghệ thông tin

SV đánh giá mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin tại Trường như sau:

Bảng 2: Kết quả SV đánh giá mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin tại Trường (ĐVT: %)

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng
1.	Có hệ thống mạng Internet, mạng LAN kết nối tất cả máy tính các đơn vị trong Nhà trường	11.2	23.1	26.6	31.9	7.2
2.	Mạng LAN, Internet đáp ứng công việc quản lý trong Nhà trường.	6.7	19.1	30.8	34.8	8.6
3.	Có hệ thống mạng WIFI cung cấp miễn phí tại khu làm việc, Thư viện, Trung tâm thông tin, Nhà khách, Phòng tự học cho SV và CBVC	11.6	22.4	24.5	32.9	8.6
4.	Hệ thống máy tính của các đơn vị trong Trường được trang bị đồng bộ, cấu hình mạnh	7.8	20.2	31.7	32.4	7.9
5.	Chất lượng của phần mềm thu học phí tại Trường?	6.2	14.2	29.4	39.2	10.0
6.	Hiệu quả của việc thu học phí trực tiếp từ Ngân hàng?	7.4	11.3	21.2	43.8	16.3
7.	Hiệu quả của việc thu học phí từ Internet Banking?	5.8	10.5	33.2	39.1	11.4
8.	Phần mềm quản lý đào tạo các hệ của Trường đáp ứng được nhu cầu sử dụng của SV, GV và CB	3.2	9.0	26.5	48.9	12.4
9.	Phần mềm quản lý thi, quản lý điểm tại Phòng Quản lý chất lượng, các Khoa, các đơn vị khác hoạt động ổn định và bảo mật.	3.5	8.4	22.6	52.1	13.4
10.	Website của Nhà trường đáp ứng Thông tin: Thông báo; Thời khóa biểu; Kết quả học tập; Đăng ký tín chỉ	3.1	9.5	18.0	51.7	17.7
11.	Các Khoa đều có Website riêng kết nối với Website của Trường	3.3	8.8	28.6	45.8	13.5
12.	Số lượng máy điện thoại của các đơn vị trong Trường được trang bị đầy đủ, hoạt động tốt	4.2	11.8	32.1	41.0	10.9
13.	Trường quản lý SV, GV và CB bằng hệ thống công nghệ, phần mềm	2.8	7.8	27.9	48.7	12.8
14.	Cơ sở dữ liệu của SV, GV và CB trong Trường được quản lý bằng phần mềm hệ thống bảo mật, an toàn, tiện lợi	3.1	7.2	25.4	50.4	13.9
15.	Trường đã có thư viện điện tử hoạt động trên nền gmail có tên miền: @ttn.edu.vn	2.5	6.3	21.8	52.8	16.6
16.	Thư viện Trường có phần mềm quản lý sách, tài liệu, học liệu đáp ứng nhu cầu sử dụng của SV, GV và CB	2.9	8.9	25.9	49.5	12.8
17.	Xử lý hệ thống mạng của Nhà trường nhanh và kịp thời	7.1	18.9	29.1	34.4	10.5

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng
18.	Có dịch vụ, phương tiện hỗ trợ giảng dạy như Projector, tivi...	6.5	15.2	25.8	40.4	12.1
	TRUNG BÌNH	5.5	12.9	26.7	42.8	12.1

Kết quả Bảng 2 cho thấy sinh viên đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của Hệ thống công nghệ thông tin với tỷ lệ rất không hài lòng là 5.5%, không hài lòng là 12.9%, phân vân chiếm 26.7%, hài lòng là 42.8% và rất hài lòng là 12.1%.

7.1.3 Mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường:

SV đánh giá mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường như sau:

Bảng 3: Kết quả SV đánh giá mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường (ĐVT: %)

STT	Nội dung	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Phân vân (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)
1.	Trường có trung tâm phục vụ học sinh, SV, GV và CB đáp ứng nhu cầu của người học, người dạy, CB...	5.1	11.9	36.2	40.6	6.2
2.	Trường có dịch vụ khám chữa bệnh (Bệnh viện, trạm y tế) cho SV, GV và CB	4.5	11.5	30.6	45.5	7.9
3.	Trường có dịch vụ khám sức khỏe định kỳ cho SV, GV và CB	7.5	17.9	36.0	32.2	6.4
4.	Trường có dịch vụ ăn uống (Nhà ăn) phục vụ SV, GV và CB đáp ứng tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm	8.4	18.5	35.3	31.6	6.2
5.	Có các dịch vụ giải trí phục vụ cho SV, GV và CB (ca nhạc, phim ảnh...)	8.3	19.8	36.0	30.0	5.9
6.	Có các khu vui chơi thể thao phục vụ SV, GV và CB (nhà thi đấu đa năng, sân bóng đá, bóng chuyền, sân tennis...) đủ tiêu chuẩn	4.0	9.8	28.1	47.4	10.7
7.	Có đủ chỗ ở trong KTX cho SV, GV và CB với chất lượng tốt	5.0	10.0	35.7	40.6	8.7
8.	Có các dịch vụ hỗ trợ tài liệu học tập, đời sống và nghiên cứu khoa học cho SV, GV và CB...	3.4	11.9	33.6	42.8	8.3
9.	Có WIFI miễn phí để SV, GV và CB học tập, nghiên cứu khoa học, trao đổi thông tin	12.9	19.6	30.5	30.4	6.6
10.	Trường có dịch vụ hỗ trợ tư vấn việc làm cho SV sắp ra trường và đã ra trường	5.5	9.5	35.9	40.6	8.5
	TRUNG BÌNH	6.5	14.0	33.8	38.2	7.5

Kết quả từ Bảng 3 cho thấy tỷ lệ trung bình mức độ SV trong Trường rất không hài lòng về các dịch vụ là 6.5%, không hài lòng là 14.0%, tỷ lệ phân vân chiếm 33.8%, tỷ lệ hài lòng đạt 38.2% và tỷ lệ rất hài lòng là 7.5%.

7.1.4. Mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm, thực hành tại Trường:

SV đánh giá mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm, thực hành tại Trường như sau:

Bảng 4: Kết quả SV đánh giá mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm, thực hành tại Trường (ĐVT: %)

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng
1.	Số lượng phòng TH TN đầy đủ để thực hiện thực hành môn học	4.1	12.6	23.8	46.6	12.9
2.	Diện tích phòng TH TN đầy đủ, đáp ứng nhu cầu của môn học	3.2	15.1	25.0	44.8	11.9
3.	Điều kiện vệ sinh phòng TH TN đảm bảo	3.2	11.3	28.1	46.3	11.1
4.	Có tài liệu hướng dẫn về phòng thực hành (thí nghiệm) đầy đủ	2.7	10.3	28.1	46.2	12.7
5.	Phòng thực hành đáp ứng tiêu chuẩn để thí nghiệm môn học	3.2	11.5	29.0	43.9	12.4
6.	Có quy trình an toàn lao động trong phòng TH TN	2.4	8.5	30.3	45.9	12.9
7.	Được trang bị đầy đủ thiết bị, máy móc, dụng cụ, hóa chất và vật tư, đáp ứng nhu cầu của môn học TH TN	4.0	13.8	28.7	41.6	11.9
8.	Có thiết bị bảo hộ an toàn lao động khi thí nghiệm, thực hành	3.3	12.4	33.4	39.4	11.5
9.	Có chế độ phụ cấp độc hại thỏa đáng cho GV dạy, hướng dẫn thực hành tại phòng TN	3.3	8.7	38.2	38.9	10.9
10.	Nhân sự phòng TH, TN được đào tạo, có kiến thức kỹ thuật và kinh nghiệm	2.0	5.0	25.1	52.5	15.4
11.	Năng lực của cán bộ vận hành máy móc, thiết bị phòng TH, TN đáp ứng nhu cầu môn học	2.2	4.6	21.1	55.5	16.6
12.	Bảng cấp của cán bộ vận hành máy móc, thiết bị phòng TH, TN được đào tạo đúng chuyên môn	1.7	4.2	25.1	52.9	16.1
13.	Phòng TH, TN có các quy trình xử lý an toàn chất thải độc hại.	3.2	9.2	34.4	41.7	11.5
14.	Số lượng máy móc, thiết bị, hóa chất, mẫu vật của phòng TN đã đủ yêu cầu TH của môn học	4.2	14.6	29.0	39.5	12.7
	TRUNG BÌNH	3.1	10.1	28.5	45.4	12.9

Kết quả từ Bảng 4 trên cho thấy tỷ lệ trung bình mức độ SV trong Trường rất không hài lòng về phòng thí nghiệm, thực hành là 3.1%, không hài lòng là 10.1%, tỷ lệ phân vân chiếm 28.5%, tỷ lệ hài lòng đạt 45.4% và tỷ lệ rất hài lòng là 12.9%.

7.2. Kết quả khảo sát lấy ý kiến của giảng viên, CB

Đã khảo sát được 303 lượt GV, CB của các Khoa, kết quả như sau:

7.2.1. Mức độ đáp ứng của Thư viện Trường

GV, CB đánh giá mức độ đáp ứng của Thư viện Trường như sau:

Bảng 5: Kết quả GV, CB đánh giá mức độ đáp ứng của Thư viện Trường (ĐVT: %)

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng
1.	Vị trí của Thư viện thuận lợi cho SV, GV và cán bộ tới để đọc sách.	0.4	1.8	10.2	55.6	32.0
2.	Thư viện có diện tích rộng rãi, không gian thoáng mát, dễ chịu.	0.7	2.2	19.8	50.4	27.0
3.	Thư viện có đủ bàn ghế, chỗ ngồi phục vụ người đọc.	0.7	2.2	15.5	59.4	22.3
4.	Thư viện có đủ ánh sáng cho người đọc nghiên cứu tài liệu.	0.7	2.9	21.6	54.7	20.1
5.	Sự yên tĩnh của Thư viện đáp ứng nhu cầu của người đọc.	0.7	2.2	19.8	62.6	14.7
6.	Thư viện có đủ số lượng máy tính để người đọc tra cứu tài liệu.	0.7	8.6	36.0	50.4	4.3
7.	Tốc độ mạng máy tính, mạng WIFI ở Thư viện như thế nào?	2.9	18.7	36.3	37.4	4.7
8.	Số đầu sách, giáo trình, bài giảng và tài liệu tham khảo của Thư viện rất phong phú.	1.8	12.2	32.7	46.4	6.8
9.	Các loại sách và tài liệu tham khảo được sắp xếp khoa học, hợp lý, dễ tra cứu.	1.8	9.0	31.3	43.5	14.4
10.	Mức độ cập nhật tài liệu sách, báo, tạp chí, tài liệu tham khảo, sách chuyên khảo của Thư viện mới	1.4	9.0	33.1	40.6	15.8
11.	Thời gian cho mượn sách của Thư viện hợp lý	0.7	2.2	22.7	56.1	18.3
12.	Bạn có hài lòng về hình thức xử phạt của Thư viện nếu vi phạm quy chế mượn/trả sách?	0.4	2.5	24.1	56.1	16.9
13.	Các thủ tục mượn/trả tài liệu ở Thư viện như thế nào?	0.4	2.2	20.1	67.6	9.7
14.	Tinh thần thái độ, phục vụ của cán bộ Thư viện như thế nào?	0.4	2.2	16.2	71.9	9.4
15.	Bạn có hài lòng về Thư viện của Trường không?	1.1	1.4	14.7	73.4	9.4
	TRUNG BÌNH	1.0	5.3	23.6	55.1	15.0

Kết quả Bảng 5 cho thấy GV, CB đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của Thư viện với tỷ lệ rất không hài lòng là 1.0%, không hài lòng là 5.3%, phân vân chiếm 23.6%, hài lòng là 55.1% và rất hài lòng là 15.0%.

7.2.2. Mức độ đáp ứng của Hệ thống công nghệ thông tin

GV, CB đánh giá mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin tại Trường như sau:

Bảng 6: Kết quả GV, CB đánh giá mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin tại Trường (ĐVT: %)

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng
1.	Có hệ thống mạng Internet, mạng LAN kết nối tất cả máy tính các đơn vị trong Nhà trường	3.8	15.5	34.0	40.4	6.4
2.	Mạng LAN, Internet đáp ứng công việc quản lý trong Nhà trường.	1.9	17.0	34.0	40.8	6.4
3.	Có hệ thống mạng WIFI cung cấp miễn phí tại khu làm việc, Thư viện, Trung tâm thông tin, Nhà khách, Phòng tự học cho SV và CBVC	6.0	23.0	27.2	40.0	3.8
4.	Hệ thống máy tính của các đơn vị trong Trường được trang bị đồng bộ, cấu hình mạnh	9.4	17.7	35.1	34.7	3.0
5.	Chất lượng của phần mềm thu học phí tại Trường?	1.5	6.0	47.9	41.9	2.6
6.	Hiệu quả của việc thu học phí trực tiếp từ Ngân hàng?	2.3	4.5	42.6	43.8	6.8
7.	Hiệu quả của việc thu học phí từ Internet Banking?	2.3	8.3	47.2	36.6	5.7
8.	Phần mềm quản lý đào tạo các hệ của Trường đáp ứng được nhu cầu sử dụng của SV, GV và CB	1.9	6.4	38.1	47.5	6.0
9.	Phần mềm quản lý thi, quản lý điểm tại Phòng Quản lý chất lượng, các Khoa, các đơn vị khác hoạt động ổn định và bảo mật.	0.8	7.5	30.9	52.8	7.9
10.	Website của Nhà trường đáp ứng Thông tin: Thông báo; Thời khóa biểu; Kết quả học tập; Đăng ký tín chỉ	0.4	5.7	23.8	62.3	7.9
11.	Các Khoa đều có Website riêng kết nối với Website của Trường	1.9	4.9	39.2	48.7	5.3
12.	Số lượng máy điện thoại của các đơn vị trong Trường được trang bị đầy đủ, hoạt động tốt	1.5	2.7	34.5	53.8	7.6
13.	Trường quản lý SV, GV và CB bằng hệ thống công nghệ, phần mềm	2.3	6.0	32.8	51.7	7.2
14.	Cơ sở dữ liệu của SV, GV và CB trong Trường được quản lý bằng phần mềm hệ thống bảo mật, an toàn, tiện lợi	1.5	4.2	35.1	52.1	7.2
15.	Trường đã có thư viện điện tử hoạt động trên nền gmail có tên miền: @ttn.edu.vn	1.1	7.2	30.6	52.5	8.7
16.	Thư viện Trường có phần mềm quản lý sách, tài liệu, học liệu đáp ứng nhu cầu sử dụng của SV, GV và CB	1.5	9.8	42.6	40.4	5.7
17.	Xử lý hệ thống mạng của Nhà trường nhanh và kịp thời	5.3	24.9	35.5	30.6	3.8

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng
18.	Có dịch vụ, phương tiện hỗ trợ giảng dạy như Projector, tivi...	4.9	19.6	32.8	37.4	5.3
	TRUNG BÌNH	2.8	10.6	35.8	44.9	6.0

Kết quả Bảng 6 cho thấy GV, CB đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của Hệ thống công nghệ thông tin với tỷ lệ rất không hài lòng là 2.8%, không hài lòng là 10.6%, phân vân chiếm 35.8%, hài lòng là 44.9% và rất hài lòng là 6.0%.

7.2.3. Mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường

GV, CB đánh giá mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường như sau:

Bảng 7: Kết quả GV, CB đánh giá mức độ đáp ứng các dịch vụ tại Trường (ĐVT: %)

STT	Nội dung	Rất không hài lòng (%)	Không hài lòng (%)	Phân vân (%)	Hài lòng (%)	Rất hài lòng (%)
1.	Trường có trung tâm phục vụ học sinh, SV, GV và CB đáp ứng nhu cầu của người học, người dạy, CB...	2.9	4.7	36.9	49.3	6.2
2.	Trường có dịch vụ khám chữa bệnh (Bệnh viện, trạm y tế) cho SV, GV và CB	1.8	9.9	24.1	58.4	5.8
3.	Trường có dịch vụ khám sức khỏe định kỳ cho SV, GV và CB	4.0	8.8	32.5	47.1	7.7
4.	Trường có dịch vụ ăn uống (Nhà ăn) phục vụ SV, GV và CB đáp ứng tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm	6.9	25.9	35.4	28.1	3.6
5.	Có các dịch vụ giải trí phục vụ cho SV, GV và CB (ca nhạc, phim ảnh...)	5.5	22.3	33.2	32.8	6.2
6.	Có các khu vui chơi thể thao phục vụ SV, GV và CB (nhà thi đấu đa năng, sân bóng đá, bóng chuyền, sân tennis...) đủ tiêu chuẩn	2.9	9.1	21.9	54.7	11.3
7.	Có đủ chỗ ở trong KTX cho SV, GV và CB với chất lượng tốt	1.8	6.9	33.2	49.3	8.8
8.	Có các dịch vụ hỗ trợ tài liệu học tập, đời sống và nghiên cứu khoa học cho SV, GV và CB...	2.2	12.8	39.1	38.3	7.7
9.	Có WIFI miễn phí để SV, GV và CB học tập, nghiên cứu khoa học, trao đổi thông tin	6.2	20.1	32.8	32.1	8.8
10.	Trường có dịch vụ hỗ trợ tư vấn việc làm cho SV sắp ra trường và đã ra trường	6.2	14.6	33.6	35.4	10.2
	TRUNG BÌNH	4.0	13.5	32.3	42.6	7.6

Kết quả từ Bảng 7 cho thấy tỷ lệ trung bình mức độ GV, CB trong Trường rất không hài lòng về các dịch vụ là 4.0%, không hài lòng là 13.5%, phân vân chiếm 32.3%, tỷ lệ hài lòng đạt 42.6% và tỷ lệ rất hài lòng là 7.6%.

7.2.4. Mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm, thực hành tại Trường:

GV, CB đánh giá mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm, thực hành tại Trường như sau:

Bảng 8: Kết quả GV, CB đánh giá mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm, thực hành tại Trường (ĐVT: %)

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng
1.	Số lượng phòng TH TN đầy đủ để thực hiện thực hành môn học	1.4	8.6	32.6	47.7	9.7
2.	Diện tích phòng TH TN đầy đủ, đáp ứng nhu cầu của môn học	1.4	10.4	26.5	50.5	11.1
3.	Điều kiện vệ sinh phòng TH TN đảm bảo	0.7	13.3	31.9	39.8	14.3
4.	Có tài liệu hướng dẫn về phòng thực hành (thí nghiệm) đầy đủ	1.1	4.7	30.5	52.0	11.8
5.	Phòng thực hành đáp ứng tiêu chuẩn để thí nghiệm môn học	5.0	11.5	30.1	41.2	12.2
6.	Có quy trình an toàn lao động trong phòng TH TN	2.2	9.3	35.8	39.1	13.6
7.	Được trang bị đầy đủ thiết bị, máy móc, dụng cụ, hóa chất và vật tư, đáp ứng nhu cầu của môn học TH TN	2.9	6.5	39.1	39.8	11.8
8.	Có thiết bị bảo hộ an toàn lao động khi thí nghiệm, thực hành	1.8	8.2	36.9	40.5	12.5
9.	Có chế độ phụ cấp độc hại thỏa đáng cho GV dạy, hướng dẫn thực hành tại phòng TN	1.8	8.2	36.6	38.7	14.7
10.	Nhân sự phòng TH, TN được đào tạo, có kiến thức kỹ thuật và kinh nghiệm	0.4	3.9	26.2	57.0	12.5
11.	Năng lực của cán bộ vận hành máy móc, thiết bị phòng TH, TN đáp ứng nhu cầu môn học	2.2	4.3	27.6	52.3	13.6
12.	Bảng cấp của cán bộ vận hành máy móc, thiết bị phòng TH, TN được đào tạo đúng chuyên môn	1.8	2.9	23.3	61.3	10.8
13.	Phòng TH, TN có các quy trình xử lý an toàn chất thải độc hại.	6.1	5.7	40.9	35.8	11.5
14.	Số lượng máy móc, thiết bị, hóa chất, mẫu vật của phòng TN đã đủ yêu cầu TH của môn học	1.4	6.1	42.7	39.1	10.8
TRUNG BÌNH		2.2	7.4	32.9	45.3	12.2

Kết quả từ Bảng 8 cho thấy tỷ lệ trung bình mức độ GV, CB trong Trường rất không hài lòng về phòng thí nghiệm, thực hành là 2.2%, không hài lòng là 7.4%, tỷ lệ phân vân chiếm 32.9%, tỷ lệ hài lòng đạt 45.3% và tỷ lệ rất hài lòng là 12.2%.

8. Ý kiến khác

8.1. Ý kiến khác của sinh viên

Có 19.2% số ý kiến của SV góp ý, đánh giá về mức độ đáp ứng của Thư viện, Hệ thống công nghệ thông tin, các dịch vụ và Phòng thực hành, thí nghiệm tại Trường như sau:

+ Thư viện:

- Thư viện nên đầu tư thêm kệ, tủ để giày dép và đồ dùng cho SV.
- Trường nên đầu tư Thư viện điện tử.
- Nên cho sinh viên được mượn sách đọc tại chỗ.
- Tài liệu chuyên ngành của Thư viện Trường chưa nhiều, cần đầu tư thêm.
- Thư viện trường khá nóng bức và ngột ngạt, chưa đủ hấp dẫn để em đến học tập thường xuyên.
- Thư viện còn hạn chế các dịch vụ cũng như các chương trình hấp dẫn, view thư viện không bắt mắt để SV có thêm động lực và tinh thần khi học tập.
- Không cập nhật sách và tài liệu mới, giáo trình môn học một số ngành còn thiếu, không gian đọc sách không thoáng mát, số lượng máy tính trên thư viện còn hư hỏng nhiều, tốc độ máy tính còn yếu, không tra cứu mạng được.
- Tốc độ wifi và máy tính trong Thư viện còn ít, quá yếu, thỉnh thoảng bị trục trặc;
- Nên nhập sách xuất bản gần đây nhiều hơn để lượng sách phong phong phú; Tìm sách hơi khó chưa có mục phân loại các sách ở các ngăn khác nhau;
- Thư viện nên mở cửa từ 7h sáng đến 10h đêm;
- Nên thêm nhiều bàn ghế hơn trong Thư viện cho sinh viên ngồi học và nghiên cứu tài liệu các mùa thi.
- Thư viện cập nhật nhiều tiểu thuyết, truyện, sách doanh nhân nhiều hơn.
- Các sách đào tạo ngoại ngữ còn ít.
- Thư viện phải có máy bán hàng tự động, phục vụ nước uống cho SV. Cần có thêm căng tin bán nước giải khát cho sinh viên ngay trong Thư viện.
- Thư viện cần cập nhật tài liệu, sách tham khảo thường xuyên hơn.
- Cán bộ thư viện không nên đưa con nhỏ đến nơi làm việc vì thư viện là nơi yên tĩnh để học tập.
- Một số nhân viên, cán bộ thư viện tỏ thái độ rất khó chịu, thái độ phục vụ chưa tốt, nói chuyện khó nghe.
- Tầng 2 của thư viện bàn ghế cũ, sách giáo trình không cập nhật mới, giáo trình không đáp ứng đúng chương trình học.

+ Hệ thống CNTT

- Wifi ở phòng tự học, các giảng đường, khu Trung tâm Quốc phòng còn chậm và yếu, khó khăn cho sinh viên trong học tập. Mong Nhà trường nâng cấp mạnh hơn.
- Nên lắp mỗi tầng 1 mạng Wifi riêng.
- Nhà trường cần bổ sung thêm wifi nhiều để mọi phòng học đều có thể kết nối. Cần nâng cấp hệ thống máy tính của Nhà trường.

+ Các dịch vụ

- Thái độ của cán bộ ở Agribank thiếu thân thiện, thiếu nhiệt tình. Thu học phí qua ngân hàng phải đứng chờ lâu;
- Dịch vụ hỗ trợ tư vấn việc làm cho sinh viên cần hoạt động nhiều hơn, cần có nhiều khóa học hỗ trợ cho sinh viên về việc làm. Hỗ trợ cho sinh viên về câu lạc bộ, nhiều hoạt động ngoại khóa hơn nữa.
- Nhà trường nên xây dựng căng tin ngay bờ hồ để phục vụ nhu cầu của sinh viên.
- Chất lượng của các máy chiếu giảm rất nhiều, khó khăn trong học tập.

- Dịch vụ gửi xe của Trường chưa tốt và giá còn đắt. Người giữ xe có thái độ thiếu tôn trọng sinh viên.

- Cơ sở vật chất (đặc biệt là các thiết bị điện tử, máy tính và internet còn rất hạn chế).

- Các hoạt động vui chơi thể thao như đá banh, gym, bóng rổ vẫn còn chưa phổ biến và đầu tư. Mong nhà trường hỗ trợ và đầu tư hơn để sinh viên có điều kiện để học tập và phát triển thể chất.

- Nhân viên bảo vệ, thiếu nhiệt tình, thiếu tôn trọng sinh viên.

- Tăng các hoạt động trải nghiệm thực tế cho sinh viên.

- Trường nên tăng các dịch vụ khám sức khỏe định kì cho sinh viên,

- Cần bảo mật các kết quả học tập của sinh viên.

- Cần tạo nhiều khu vui chơi hơn để phục vụ số lượng đông đảo các sinh viên;

- Trường nên có dịch vụ hỗ trợ phát triển kĩ năng, tư vấn việc làm cho sinh viên ngay từ năm nhất;

- Website của Trường khi xem thời khóa biểu, kết quả học tập hay bị lỗi;

- Phần mềm đăng kí tín chỉ hay bị lỗi cần cải tiến;

- Cần nâng cao chất lượng ăn uống, vệ sinh thực phẩm nhất là phòng ăn ở trung tâm Quốc phòng;

- Cần nâng cấp hệ thống máy tính.

- Cần có khu vui chơi nhiều hơn và cho phép sinh viên vô chơi (sân bóng đá);

- KTX phục vụ chất lượng rất kém; rất không hài lòng, vừa chật vừa cũ, vừa không được vệ sinh.

- Nhà ăn uống hiện nay chưa đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm cho SV.

- Khu vui chơi thể thao có nhưng chưa đưa vào hoạt động.

- Sân tennis Trường bắt buộc phải thuê là điều vô lý.

- Bể bơi cũng không hoạt động. Cần quan tâm và đưa hoạt động sớm.

- Trường chưa có nhiều câu lạc bộ vui chơi mà chỉ có câu lạc bộ tình nguyện.

- Thùng rác nên bố trí nhiều vị trí hơn để thuận tiện cho SV sử dụng.

- Đề nghị nhà trường cho nhận học bổng trực tiếp hoặc lãnh qua ngân hàng khác.

- Nên mở cửa Nhà vệ sinh thường xuyên hơn để SV được sử dụng.

- Cần có các nhà vệ sinh tại Nhà thi đấu đa năng.

+ Phòng thí nghiệm, thực hành

- Một số ngành đào tạo chia các nhóm thực hành quá đông, phòng thực hành và dụng cụ thực hành không đáp ứng đủ nhu cầu thực hành.

- Cần nâng cấp trại thực nghiệm.

- KTV phải chuẩn bị dụng cụ thí nghiệm trước khi SV vào học và thực hành, thực tập.

- Giảng viên phải hướng dẫn kỹ càng hơn để sinh viên làm đúng theo bài thực hành.

- Nhà số 6 quá nóng bức, ngột ngạt khi có đông sinh viên học trong lớp.

- Dụng cụ, hóa chất không đáp ứng đủ cho sinh viên.

- Kính hiển vi tại các phòng thực hành, thí nghiệm bị hư hỏng nhiều, cần sửa chữa, đầu tư mới.

- Các tiêu bản của phòng thực hành ký sinh trùng quá cũ, cần bổ sung mới.

- Một số thiết bị phục vụ việc học tập tại phòng TN, TH như: quạt, máy chiếu, rèm cửa cần trang bị đầy đủ và cải thiện chất lượng.

- Cần mở rộng phòng múa và phòng học đàn và tăng số lượng đàn organ cho sinh viên ngành Tiểu học, Mầm non.

8.2. Ý kiến khác của giảng viên và cán bộ

Có 8.6% số ý kiến của GV, cán bộ góp ý, đánh giá về mức độ đáp ứng của Thư viện, Hệ thống công nghệ thông tin, các dịch vụ và Phòng thực hành, thí nghiệm tại Trường như sau:

+ Thư viện:

- Tăng cường các đầu sách, cập nhật sách mới phục vụ các chuyên ngành đào tạo.
- Cần đầu tư Thư viện điện tử và có kết nối với các Thư viện lớn trong và ngoài nước để GV khai thác tài liệu tham khảo phục vụ công tác giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học.

+ Hệ thống CNTT

- Số lượng máy tính và các phòng máy tính có kết nối mạng LAN rất ít và còn chậm.
- Điều hòa trong các phòng máy tính (nơi tỏa ra một lượng nhiệt lớn) đa phần cũ kỹ, xuống cấp, không hoạt động, cần sửa chữa, nâng cấp.

+ Các dịch vụ

- Cần cải tiến Website theo hướng: Mỗi SV có 01 tài khoản, có đầy đủ dữ liệu cá nhân trong tài khoản, SV có thể giải quyết các thủ tục hành chính, học tập qua tài khoản đó.
- Thêm các dịch vụ vui chơi giải trí, thể thao lành mạnh cho cán bộ, giảng viên.

+ Phòng thí nghiệm, thực hành

- Cần trang bị hệ thống xử lý an toàn chất thải độc hại trong các phòng thí nghiệm.
- Đầu tư thêm thiết bị bảo hộ an toàn cho KTV các phòng thí nghiệm, thực hành.

9. Nhận xét chung

Kết quả khảo sát SV, GV, CB về mức độ đáp ứng của Thư viện, Hệ thống công nghệ thông tin, các dịch vụ và Phòng thực hành, thí nghiệm trong Trường cho thấy tình hình chung như sau:

Bảng 9: Mức độ đáp ứng chung của Thư viện, hệ thống CNTT, các dịch vụ và phòng thí nghiệm, thực hành Trường (ĐVT %)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Rất hài lòng
Thư viện	3.1	8.6	19.2	50.8	18.4
Hệ thống CNTT	5.5	12.9	26.7	42.8	12.1
Các dịch vụ	6.5	14	33.8	38.2	7.5
Phòng TN, TH	3.1	10.1	28.5	45.4	12.9
TRUNG BÌNH	4.6	11.4	27.1	44.3	12.7

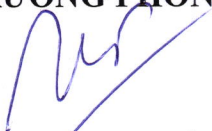
Kết quả từ Bảng 9 cho thấy tỷ lệ SV, GV, CB đánh giá mức độ đáp ứng chung về Thư viện, hệ thống công nghệ thông tin, các dịch vụ và phòng thí nghiệm, thực hành trong Trường còn thấp. Trường cần quan tâm đầu tư sửa chữa nâng cấp Thư viện, hệ thống công nghệ thông tin, phòng thí nghiệm-thực hành và cung cấp các dịch vụ trong Trường để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học, người dạy, cán bộ,... góp phần nâng cao chất lượng đào tạo trong xu thế hội nhập.

10. Đề xuất cải tiến chất lượng

- Trường cần nâng cấp mạng Internet, mạng LAN, WIFI, hệ thống máy tính cấu hình mạnh và đồng bộ.
- Cần đầu tư thêm cơ sở vật chất, nâng cấp Thư viện và các phòng học, máy chiếu, âm thanh, ánh sáng, hóa chất, thiết bị thí nghiệm, thực hành,... để đáp ứng tốt hơn yêu cầu công tác ĐBCL trong Trường.

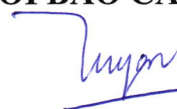
- Trường cần mở thêm các dịch vụ hỗ trợ như: nhà hàng, siêu thị nhỏ, khu vui chơi giải trí, thể thao lành mạnh cho SV, GV và CB.
- Đề nghị các đơn vị liên quan căn cứ vào kết quả khảo sát, có kế hoạch cải tiến để nâng cao chất lượng của Thư viện, hệ thống công nghệ thông tin, các dịch vụ, và phòng thí nghiệm, thực hành, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của SV, GV CB viên chức trong Trường.
- Văn bản về kế hoạch rà soát cải tiến chất lượng gửi về Phòng Quản lý chất lượng sau 15 ngày kể từ ngày nhận báo cáo để Phòng tổng hợp báo cáo Hiệu trưởng, là minh chứng để phục vụ tự đánh giá và đánh giá ngoài.

TRƯỞNG PHÒNG



Huỳnh Văn Quốc

NGƯỜI BÁO CÁO



Lý Ngọc Tuyên

Nơi nhận:

- Hiệu trưởng và các PHT (để báo cáo);
- Các đơn vị (để biết);
- Lưu: QLCL.