

Số: 5 /BC-QLCL

Đắk Lắk, ngày 16 tháng 10 năm 2020

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT

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

Kính gửi: Hiệu trưởng

Căn cứ Kế hoạch Khảo sát số 8/KH-QLCL ngày 9/9/2020 của Phòng Quản lý chất lượng đã được Hiệu trưởng phê duyệt, Phòng 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) về mức độ đáp ứng của Thư viện, phòng thí nghiệm-thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ của Trường.
- Giúp cán bộ quản lý có thêm cơ sở đánh giá thực trạng cơ sở vật chất trong Trường để có kế hoạch đầu tư, nâng cấp.
- Để nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu thực tế.

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 9 đến tháng 10 năm 2020.

4. Đối tượng, phạm vi thực hiện

- SV các lớp đại học hệ chính quy các ngành, các lớp khóa 2016, 2017, 2018, 2019 của các Khoa trong Trường.
- 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 14 câu hỏi về mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành trong 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.
- Sự hài lòng của SV, GV thể hiện ở 5 mức độ: **1-Rất không hài lòng; 2-Không hài lòng; 3-Bình thường; 4-Hài lòng; 5-Rất hài lòng.**

6. Phương pháp chọn mẫu, thu thập thông tin

- 75% số SV các ngành đào tạo của các Khoa, mỗi ngành chọn 1-2 lớp đại diện.
- 75% số GV các Khoa.
- Nhập, lưu trữ và xử lý dữ liệu bằng phần mềm Microsoft Excel 2010.
- Tỷ lệ **hài lòng** là tổng số ý kiến “Rất hài lòng” và “Hài lòng” / tổng số ý kiến.
- Viết báo cáo kết quả sau khi nhập và xử lý dữ liệu.

7. Kết quả và thảo luận

Đã khảo sát được 2.677 mẫu (Gồm 2.374 lượt SV và 303 lượt GV của các Khoa).

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

Đã khảo sát được 2.374 lượt SV của 85 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: Mức độ đáp ứng của Thư viện Trường (ĐVT: %)

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1.	Vị trí của Thư viện thuận lợi cho SV, GV và cán bộ tới để đọc sách.	1,2	3,4	29,1	47,4	18,9
2.	Thư viện có diện tích rộng rãi, không gian thoáng mát, dễ chịu.	1,3	2,8	25,0	49,4	21,5
3.	Thư viện có đủ bàn ghế, chỗ ngồi phục vụ người đọc.	1,4	4,2	25,3	48,8	20,3
4.	Thư viện có đủ ánh sáng cho người đọc nghiên cứu tài liệu.	1,2	3,8	25,7	48,7	20,6
5.	Sự yên tĩnh của Thư viện đáp ứng nhu cầu của người đọc.	1,6	3,4	26,0	47,5	21,5
6.	Thư viện có đủ số lượng máy tính để người đọc tra cứu tài liệu.	1,2	8,1	31,6	42,8	16,3
7.	Tốc độ mạng máy tính, mạng WIFI ở Thư viện như thế nào?	4,6	11,8	34,7	36,8	12,1
8.	Số đầu sách, giáo trình, bài giảng và tài liệu tham khảo của Thư viện rất phong phú.	2,2	7,4	31,8	43,9	14,7
9.	Các loại sách và tài liệu tham khảo được sắp xếp khoa học, hợp lý, dễ tra cứu.	1,1	4,7	31,6	45,9	16,7
10.	Mức độ cập nhật tài liệu sách, báo, tạp chí, tài liệu tham khảo, sách chuyên khảo của Thư viện mới	1,9	8,7	36,1	39,3	14,0
11.	Thời gian cho mượn sách của Thư viện hợp lý	1,4	4,6	30,8	44,1	19,1
12.	Bạn có hài lòng về hình thức xử phạt của Thư viện nếu vi phạm quy chế mượn/trả sách?	2,1	3,9	29,9	45,4	18,7
13.	Các thủ tục mượn/trả tài liệu ở Thư viện như thế nào?	0,9	2,7	32,7	45,2	18,5
14.	Tinh thần thái độ, phục vụ của cán bộ Thư viện như thế nào?	1,3	3,5	27,7	45,1	22,4
15.	Bạn có hài lòng về Thư viện của Trường không?	1,2	3,1	26,6	46,9	22,2
TRUNG BÌNH		1,6	5,1	29,6	45,1	18,6

Kết quả Bảng trên cho thấy: SV đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của Thư viện với tỷ lệ không hài lòng là 6,7%; bình thường là 29,6%; số SV đánh giá hài lòng là 63,7%.

*** Ý kiến khác:**

Có 2,4% số SV góp ý về mức độ đáp ứng của Thư viện Trường như sau:

- Thư viện mở cửa ban đêm vào mùa thi, vào thứ 7 và Chủ nhật lâu hơn để phục vụ SV;
- Cần cập nhật thường xuyên sách chuyên khảo, sách tham khảo ngành Y khoa, xét nghiệm, văn học, ngoại ngữ và những ngành khác;
- Bổ sung thêm những cuốn sách nổi tiếng, sách quan hệ quốc tế, sách chuyên ngành;
- Nên đầu tư thêm trang thiết bị như máy tính, mạng WIFI mạnh và ánh sáng để đủ điều kiện cho sinh viên học tập;
- Phòng đọc còn nóng, cần sửa quạt và mắc thêm quạt để môi trường đọc sách mát hơn;
- Sửa lại bàn ghế có tựa lưng để SV ngồi đọc sách thoải mái hơn;
- Không nên phạt tiền mượn sách của SV nặng như hiện nay;
- Đề nghị mở cửa nhà vệ sinh trên lầu để phục vụ SV;
- Nên tạo điều kiện cho SV mượn tài liệu hơn 5 quyển và mượn lâu hơn 1 tháng;
- Nhà trường mua thêm sách Tiếng Anh IELTS cho SV học;

7.1.2. 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 2: Mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành tại Trường (ĐVT: %)

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1.	Số lượng phòng TH TN đầy đủ để thực hiện thực hành môn học	3,9	7,2	42,2	36,6	10,1
2.	Diện tích phòng TH TN đầy đủ, đáp ứng nhu cầu của môn học	3,2	8,7	38,9	39,2	10,0
3.	Điều kiện vệ sinh phòng TH TN đảm bảo	3,2	7,6	39,4	37,1	12,7
4.	Có tài liệu hướng dẫn về phòng thực hành (thí nghiệm) đầy đủ	2,6	6,0	39,3	40,9	11,2
5.	Phòng thực hành đáp ứng tiêu chuẩn để thí nghiệm môn học	2,8	6,6	37,9	40,3	12,4
6.	Có quy trình an toàn lao động trong phòng TH TN	2,3	5,3	36,9	43,0	12,5
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	3,2	8,1	40,4	36,7	11,6
8.	Có thiết bị bảo hộ an toàn lao động khi thí nghiệm, thực hành	2,7	7,5	41,7	37,2	10,9
9.	Có chế độ phụ cấp độc hại thỏa đáng cho GV dạy, hướng dẫn thực hành tại phòng TN	2,2	6,2	41,1	38,3	12,2
10.	Nhân sự phòng TH, TN được đào tạo, có kiến thức kỹ thuật và kinh nghiệm	1,6	3,3	36,6	45,7	12,8
11.	Năng lực của cán bộ vận hành máy móc, thiết bị phòng TH, TN đáp ứng nhu cầu môn học	1,6	3,6	35,8	45,4	13,6
12.	Bảng cấp của cán bộ vận hành máy móc, thiết bị phòng TH, TN được đào tạo đúng chuyên môn	1,6	3,7	34,8	45,5	14,4
13.	Phòng TH, TN có các quy trình xử lý an toàn chất thải độc hại.	2,4	5,8	39,8	39,1	12,9
14.	Số lượng máy móc, thiết bị, hóa chất, mẫu vật của phòng TN đã đủ yêu cầu TH của môn học	2,9	7,8	38,4	37,5	13,4

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
TRUNG BÌNH		2,6	6,2	38,8	40,2	12,2

Kết quả Bảng trên cho thấy: Sinh viên đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành với tỷ lệ không hài lòng là 8,8%; bình thường là 38,8%; số SV đánh giá hài lòng là 52,4%.

*** Ý kiến khác:**

Có 2,1% số SV góp ý về mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành tại Trường như sau:

- Phòng TN-TH khoa Y Dược nhỏ, không đủ máy móc, đồ dùng, thiết bị cho SV thực hành;
- Cần đầu tư, nâng cấp máy móc, đồ dùng, dụng cụ, thiết bị, hóa chất;
- Nâng cao chất lượng thiết bị đảm bảo an toàn cho SV và GV;
- Phòng thực hành mùa rất nóng, sàn bị mối ăn hư hỏng rất nhiều, không gian hẹp, mong sửa chữa lắp điều hòa thêm cho mát.
- Một số phòng TN-TH không đủ dụng cụ, không sạch sẽ, ngăn nắp, không có đồ bảo hộ.

7.1.3. 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 3: Mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin tại Trường (ĐVT: %)

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	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	10,9	19,4	40,0	22,2	7,5
2.	Mạng LAN, Internet đáp ứng công việc quản lý trong Nhà trường.	7,5	17,2	41,0	26,3	8,0
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	9,3	18,8	35,2	27,9	8,8
4.	Hệ thống máy tính của các đơn vị trong Trường được trang bị đồng bộ, cấu hình mạnh	5,5	14,3	42,7	29,5	8,0
5.	Chất lượng của phần mềm thu học phí tại Trường?	5,3	11,5	40,6	33,2	9,4
6.	Hiệu quả của việc thu học phí trực tiếp từ Ngân hàng?	5,8	10,2	35,7	36,7	11,6
7.	Hiệu quả của việc thu học phí từ Internet Banking?	4,4	10,0	41,1	34,1	10,4
8.	Phần mềm quản lý đào tạo các hệ của Trường đáp ứng được nhu cầu sử dụng của SV, GV và CB	3,0	7,7	41,3	36,1	11,9
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	6,8	38,4	38,9	12,4
10.	Website của Nhà trường đáp ứng Thông tin: Thông báo; Thời khóa biểu; Kết quả học tập; Đăng ký tín chỉ	3,0	8,3	33,7	40,5	14,5

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
11.	Các Khoa đều có Website riêng kết nối với Website của Trường	3,0	8,0	41,7	35,4	11,9
12.	Số lượng máy điện thoại của các đơn vị trong Trường được trang bị đầy đủ, hoạt động tốt	3,4	8,4	45,2	32,9	10,2
13.	Trường quản lý SV, GV và CB bằng hệ thống công nghệ, phần mềm	2,4	7,3	41,8	36,6	11,8
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	2,8	7,3	38,4	39,2	12,2
15.	Trường đã có thư viện điện tử hoạt động trên nền gmail có tên miền: @ttn.edu.vn	2,6	5,4	33,1	45,8	13,1
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	3,2	6,3	35,0	44,2	11,3
17.	Xử lý hệ thống mạng của Nhà trường nhanh và kịp thời	5,4	11,8	37,2	36,3	9,3
18.	Có dịch vụ, phương tiện hỗ trợ giảng dạy như Projector, tivi...	4,9	9,2	36,1	39,9	9,9
TRUNG BÌNH		4,8	10,4	38,8	35,3	10,7

Kết quả Bảng trên cho thấy: Sinh viên đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin với tỷ lệ không hài lòng là 15,2%; bình thường là 38,8%; số SV đánh giá hài lòng là 45,0%.

*** Ý kiến khác:**

Có 2,2% số SV góp ý về mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin tại Trường như sau:

- Máy chiếu nhà 6, 7, 8, 9 hay bị hỏng, thỉnh thoảng không sử dụng được;
- Máy chiếu nhà 2 còn thiếu nhiều;
- Bớt thay đổi lịch thi học kỳ để sinh viên chủ động;
- Mạng WIFI còn yếu, cần nâng cấp mạnh hơn, miễn phí và phủ sóng rộng ở các khu giảng đường, thư viện, nhà điều hành Trung tâm;
- Internet banking để SV nộp học phí hoạt động yếu, phải nộp trực tiếp;
- Nên bảo mật cao hơn kết quả học tập của mỗi SV trên Website của Trường;
- Việc đăng ký tín chỉ trên Website của Trường còn khó khăn;
- Phần mềm quản lý đào tạo đăng ký tín chỉ thường bị lỗi;
- Chấn chỉnh phong cách làm việc của ngân hàng trong việc thu học phí của SV;
- Việc thu học phí trực tiếp chất lượng còn thấp;
- Trường gửi tin nhắn khi sinh viên bị thi lại hoặc thông tin về lịch thi thì tiện lợi hơn;
- Việc cập nhật thời khóa biểu trên hệ thống còn chậm trễ;
- Lắp máy lạnh nhà 7, 8, 9.

7.1.4. 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 4: Mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường (ĐVT: %)

STT	Nội dung	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Bình thường	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...	2,5	8,2	38,4	40,5	10,4
2.	Trường có dịch vụ khám chữa bệnh (Bệnh viện, trạm y tế) cho SV, GV và CB	2,0	6,6	34,2	43,6	13,6
3.	Trường có dịch vụ khám sức khỏe định kỳ cho SV, GV và CB	7,1	16,9	37,2	28,5	10,3
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	4,7	13,4	41,4	30,3	10,2
5.	Có các dịch vụ giải trí phục vụ cho SV, GV và CB (ca nhạc, phim ảnh...)	7,3	18,0	35,9	29,4	9,4
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	2,6	6,7	30,3	43,5	16,9
7.	Có đủ chỗ ở trong KTX cho SV, GV và CB với chất lượng tốt	2,5	6,2	38,7	39,6	13,0
8.	Có các dịch vụ hỗ trợ tài liệu học tập, đời sống và nghiên cứu khoa học cho SV, GV và CB...	2,5	7,8	34,5	41,0	14,2
9.	Có WIFI miễn phí để SV, GV và CB học tập, nghiên cứu khoa học, trao đổi thông tin	11,8	18,8	30,7	27,5	11,2
10.	Trường có dịch vụ hỗ trợ tư vấn việc làm cho SV sắp ra trường và đã ra trường	4,2	10,1	38,4	34,8	12,5
TRUNG BÌNH		4,7	11,3	36,0	35,9	12,1

Kết quả Bảng trên cho thấy: Sinh viên đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của các dịch vụ với tỷ lệ không hài lòng là 16,0%; bình thường là 36,0%; số SV đánh giá hài lòng là 48,0%.

* Ý kiến khác:

Có 2,0% số SV góp ý về mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường như sau:

- WIFI tại các giảng đường, thư viện, khu thí nghiệm còn yếu, cần nâng cấp mạnh hơn;
- Cần cải thiện cơ sở vật chất khu TĐTT;
- Cần nâng cấp dịch vụ hỗ trợ tư vấn việc làm cho SV, hỗ trợ hướng nghiệp, đồng thời giới thiệu các nhà tuyển dụng cho SV;
- Đề nghị thư viện mở cửa cả buổi tối thứ 7 và Chủ nhật;
- Tuyển thêm nhiều giáo viên cho khoa Y Dược;
- Mở thêm nhiều không gian học tập cho SV vào mùa thi, thêm bàn ghế ở các bệnh viện;
- Quạt ở một số phòng học bị hỏng, phòng học nóng;
- Khu căng tin quá xa giảng đường, đề nghị đồ ăn uống có chất lượng, ngon hơn;
- Nhà để xe chật chội, làm ngã xe, trầy xe của sinh viên, giá gửi xe còn cao, thái độ phục vụ chưa tốt;
- Đề nghị xây thêm nhà vệ sinh phục vụ SV;
- Yêu cầu giảm học phí, mức thu hiện tại hơi cao;

- Cần chấn chỉnh thái độ làm việc của một số cán bộ trong Trung tâm hỗ trợ sinh viên;
- Nhà trường dự kiến tiêm vắc xin bạch hầu cho sinh viên nhưng đến nay vẫn chưa thấy thực hiện;
- SV khám bệnh tại Bệnh viện Trường gặp khó khăn, không chấp nhận sinh viên đăng ký bảo hiểm trái tuyến;

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

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

7.2.1. Mức độ đáp ứng của Thư viện Trường

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

Bảng 5: Mức độ đáp ứng của Thư viện Trường (ĐVT: %)

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1.	Vị trí của Thư viện thuận lợi cho SV, GV và cán bộ tới để đọc sách.	0,0	2,7	30,4	52,5	14,4
2.	Thư viện có diện tích rộng rãi, không gian thoáng mát, dễ chịu.	0,3	4,3	29,1	54,8	11,5
3.	Thư viện có đủ bàn ghế, chỗ ngồi phục vụ người đọc.	0,3	5,7	28,8	54,5	10,7
4.	Thư viện có đủ ánh sáng cho người đọc nghiên cứu tài liệu.	0,3	3,0	32,4	53,5	10,8
5.	Sự yên tĩnh của Thư viện đáp ứng nhu cầu của người đọc.	0,3	7,0	31,8	51,8	9,1
6.	Thư viện có đủ số lượng máy tính để người đọc tra cứu tài liệu.	1,7	9,0	41,1	44,1	4,1
7.	Tốc độ mạng máy tính, mạng WIFI ở Thư viện như thế nào?	1,3	13,7	47,8	33,8	3,4
8.	Số đầu sách, giáo trình, bài giảng và tài liệu tham khảo của Thư viện rất phong phú.	1,7	13,0	50,2	33,1	2,0
9.	Các loại sách và tài liệu tham khảo được sắp xếp khoa học, hợp lý, dễ tra cứu.	2,3	7,4	48,8	37,8	3,7
10.	Mức độ cập nhật tài liệu sách, báo, tạp chí, tài liệu tham khảo, sách chuyên khảo của Thư viện mới	3,7	12,0	49,5	31,8	3,0
11.	Thời gian cho mượn sách của Thư viện hợp lý	1,0	5,4	42,8	47,5	3,3
12.	Bạn có hài lòng về hình thức xử phạt của Thư viện nếu vi phạm quy chế mượn/trả sách?	0,3	2,3	42,1	50,5	4,8
13.	Các thủ tục mượn/trả tài liệu ở Thư viện như thế nào?	0,0	3,7	47,5	45,2	3,6
14.	Tinh thần thái độ, phục vụ của cán bộ Thư viện như thế nào?	0,3	5,4	34,1	54,2	6,0
15.	Bạn có hài lòng về Thư viện của Trường không?	1,3	5,7	40,5	45,8	6,7
TRUNG BÌNH		1,0	6,7	39,8	46,1	6,4

Kết quả Bảng trên cho thấy: GV đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của Thư viện với tỷ lệ không hài lòng là 7,7%; bình thường là 39,8%; số GV đánh giá hài lòng là 52,5%;

* Ý kiến khác: Không

7.2.2. Mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành

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

Bảng 6: Mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành tại Trường (ĐVT: %)

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
1.	Số lượng phòng TH TN đầy đủ để thực hiện thực hành môn học	0,3	6,8	46,1	44,1	2,7
2.	Diện tích phòng TH TN đầy đủ, đáp ứng nhu cầu của môn học	0,0	8,8	45,8	41,4	4,0
3.	Điều kiện vệ sinh phòng TH TN đảm bảo	0,7	11,2	45,1	39,7	3,3
4.	Có tài liệu hướng dẫn về phòng thực hành (thí nghiệm) đầy đủ	0,3	7,1	44,4	44,4	3,8
5.	Phòng thực hành đáp ứng tiêu chuẩn để thí nghiệm môn học	1,0	9,8	40,3	45,1	3,8
6.	Có quy trình an toàn lao động trong phòng TH TN	1,0	5,8	46,1	42,4	4,7
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	1,4	9,8	46,8	36,9	5,1
8.	Có thiết bị bảo hộ an toàn lao động khi thí nghiệm, thực hành	1,7	7,1	48,8	40,0	2,4
9.	Có chế độ phụ cấp độc hại thỏa đáng cho GV dạy, hướng dẫn thực hành tại phòng TN	2,7	10,2	46,1	38,0	3,0
10.	Nhân sự phòng TH, TN được đào tạo, có kiến thức kỹ thuật và kinh nghiệm	1,0	5,8	39,3	47,1	6,8
11.	Năng lực của cán bộ vận hành máy móc, thiết bị phòng TH, TN đáp ứng nhu cầu môn học	0,7	4,1	40,3	50,2	4,7
12.	Bảng cấp của cán bộ vận hành máy móc, thiết bị phòng TH, TN được đào tạo đúng chuyên môn	0,7	3,7	42,7	47,1	5,8
13.	Phòng TH, TN có các quy trình xử lý an toàn chất thải độc hại.	2,0	15,9	41,4	38,0	2,7
14.	Số lượng máy móc, thiết bị, hóa chất, mẫu vật của phòng TN đã đủ yêu cầu TH của môn học	3,7	10,8	43,4	38,6	3,5
TRUNG BÌNH		1,2	8,4	44,0	42,3	4,1

Kết quả Bảng trên cho thấy: GV đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành với tỷ lệ hài không lòng là 9.6%; bình thường là 44.0%; số GV đánh giá hài lòng là 46,4%.

* Ý kiến khác:

Có 2,4% số GV góp ý về mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành tại Trường như sau:

- Một số phòng thí nghiệm-thực hành của Trường đã cũ nên chưa đáp ứng được yêu cầu;
- Cần có hồ ga, quy trình xử lý chất thải tốt hơn tại các phòng thí nghiệm-thực hành;

7.2.3. Mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin

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

Bảng 7: Mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin tại Trường (ĐVT: %)

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	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	2,0	14,2	46,8	35,6	1,4
2.	Mạng LAN, Internet đáp ứng công việc quản lý trong Nhà trường.	2,0	18,3	44,1	35,3	0,3
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	5,8	17,6	48,1	28,1	0,4
4.	Hệ thống máy tính của các đơn vị trong Trường được trang bị đồng bộ, cấu hình mạnh	2,4	22,4	47,8	26,8	0,6
5.	Chất lượng của phần mềm thu học phí tại Trường?	0,0	9,2	54,2	33,2	3,4
6.	Hiệu quả của việc thu học phí trực tiếp từ Ngân hàng?	0,3	7,8	53,2	35,3	3,4
7.	Hiệu quả của việc thu học phí từ Internet Banking?	0,3	9,8	47,8	35,9	6,2
8.	Phần mềm quản lý đào tạo các hệ của Trường đáp ứng được nhu cầu sử dụng của SV, GV và CB	1,0	10,2	46,1	41,0	1,7
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.	0,7	6,8	47,1	44,1	1,3
10.	Website của Nhà trường đáp ứng Thông tin: Thông báo; Thời khóa biểu; Kết quả học tập; Đăng ký tín chỉ	1,0	6,4	39,3	50,5	2,8
11.	Các Khoa đều có Website riêng kết nối với Website của Trường	1,7	8,1	44,1	44,4	1,7
12.	Số lượng máy điện thoại của các đơn vị trong Trường được trang bị đầy đủ, hoạt động tốt	0,3	7,1	43,7	46,1	2,8
13.	Trường quản lý SV, GV và CB bằng hệ thống công nghệ, phần mềm	0,7	10,2	47,5	40,7	0,9
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	1,7	7,8	48,8	39,7	2,0
15.	Trường đã có thư viện điện tử hoạt động trên nền gmail có tên miền: @ttn.edu.vn	2,4	7,1	38,6	46,4	5,5
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	2,4	10,8	44,1	41,4	1,3
17.	Xử lý hệ thống mạng của Nhà trường nhanh và kịp thời	1,7	18,6	50,5	28,5	0,7
18.	Có dịch vụ, phương tiện hỗ trợ giảng dạy như Projector, tivi...	2,0	10,8	47,1	38,3	1,8

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
TRUNG BÌNH		1,6	11,3	46,6	38,4	2,1

Kết quả Bảng trên cho thấy: GV đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin với tỷ lệ không hài lòng là 13,9%; bình thường là 46,6%; số GV đánh giá hài lòng là 41,6%.

*** Ý kiến khác:**

Có 0,3% số GV góp ý về mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin tại Trường như sau:

- Mạng WIFI yếu không kết nối được;
- Cần cải tiến chất lượng Website của Trường;
- Phần mềm quản lý đào tạo của Trường bị lỗi;
- Máy tính của một số đơn vị, Khoa, Bộ môn có cấu hình yếu, cần được nâng cấp.
- Máy chiếu các phòng học nhà 2 còn thiếu nhiều.

7.2.4. Mức độ đáp ứng của các dịch vụ

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

Bảng 8: Mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường (ĐVT: %)

STT	Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	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...	0,3	5,8	49,5	42,3	2,1
2.	Trường có dịch vụ khám chữa bệnh (Bệnh viện, trạm y tế) cho SV, GV và CB	0,3	3,4	37,5	55,3	3,4
3.	Trường có dịch vụ khám sức khỏe định kỳ cho SV, GV và CB	2,0	10,2	43,0	41,0	3,8
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	1,4	19,8	48,8	29,0	1,0
5.	Có các dịch vụ giải trí phục vụ cho SV, GV và CB (ca nhạc, phim ảnh...)	2,7	23,2	46,8	25,3	2,0
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	0,7	5,1	35,8	50,9	7,5
7.	Có đủ chỗ ở trong KTX cho SV, GV và CB với chất lượng tốt	0,3	7,2	43,0	45,7	3,8
8.	Có các dịch vụ hỗ trợ tài liệu học tập, đời sống và nghiên cứu khoa học cho SV, GV và CB...	1,7	9,9	49,8	36,2	2,4
9.	Có WIFI miễn phí để SV, GV và CB học tập, nghiên cứu khoa học, trao đổi thông tin	7,2	15,4	46,1	29,7	1,6
10.	Trường có dịch vụ hỗ trợ tư vấn việc làm cho SV sắp ra trường và đã ra trường	4,1	14,0	45,4	33,8	2,7
TRUNG BÌNH		2,1	11,4	44,6	38,9	3,0

Kết quả Bảng trên cho thấy: GV đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của các dịch vụ với tỷ lệ không hài lòng là 13,5%; bình thường là 44,6%; số GV đánh giá hài lòng là 41,9%.

*** Ý kiến khác:**

Có 0,3% số GV góp ý về mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường như sau:

- Đề nghị Trường phủ sóng mạng FREE WIFI mạnh hơn khắp các giảng đường và khu làm việc.

8. Nhận xét chung

Trường rất quan tâm đến mức độ đáp ứng của Thư viện, phòng thí nghiệm-thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ để phục vụ người học, người dạy tốt hơn, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo. Kết quả khảo sát về mức độ đáp ứng chung như sau:

Bảng 9: Mức độ đáp ứng trung bình của Thư viện, phòng thí nghiệm-thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ tại Trường (ĐVT %)

Nội dung	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Thư viện	1,3	5,9	34,7	45,6	12,5
Phòng TN - TH	1,9	7,3	41,4	41,3	8,1
Hệ thống CNTT	3,2	10,9	42,7	36,9	6,4
Các dịch vụ	3,4	11,4	40,3	37,4	7,6
TRUNG BÌNH	2,4	8,6	39,7	40,5	8,7

Kết quả Bảng trên cho thấy: Tỷ lệ SV, GV đánh giá mức độ đáp ứng chung và sự hài lòng về Thư viện, phòng thí nghiệm-thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ của Trường còn ở mức độ còn thấp.

Trường cần quan tâm đầu tư sửa chữa nâng cấp Thư viện, phòng thí nghiệm-thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và cung cấp các dịch vụ trong Trường tốt hơn để đáp ứng nhu cầu của người học, người dạy,...để đáp ứng nhu cầu đào tạo.

9. Đề xuất cải tiến chất lượng

- 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 phòng thí nghiệm-thực hành,...để đáp ứng tốt hơn yêu cầu công tác ĐBCL trong Trường.

- Trường cần nâng cấp mạng Internet, Website, WIFI, hệ thống máy tính cấu hình mạnh và đồng bộ.

- 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, CBVC 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 công tác tự đánh giá/đánh giá ngoài.

Nơi nhận:

- Hiệu trưởng và các PHT (để báo cáo);
- Các đơn vị (để biết);
- Đăng Website của Trường;
- Lưu: HCTH, QLCL.

TRƯỜNG PHÒNG


TH.S. Huỳnh Văn Đức