

Số: 07/BC-QLCL

Đắk Lắk, ngày 05 tháng 6 năm 2023

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Về việc lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về mức độ đáp ứng của Thư viện, phòng Thí nghiệm-Thực hành, hệ thống CNTT và các dịch vụ tại Trường, năm 2023
(Khảo sát phiếu online)

Kính gửi:

- Hiệu trưởng
- Các đơn vị trong Trường

Theo Kế hoạch số 66/KH-ĐHTN, ngày 12/01/2023 của Trường về việc thực hiện các hoạt động BDCLGD năm 2023;

Để nâng cao chất lượng đào tạo, công khai các điều kiện bảo đảm chất lượng giáo dục (BDCLGD), có số liệu, minh chứng phục vụ công tác tự đánh giá và đánh giá ngoài cấp cơ sở giáo dục (CSGD) và cấp chương trình đào tạo (CTĐT);

Thực hiện Kế hoạch số 06/KH-QLCL ngày 10 tháng 5 năm 2023 của Phòng QLCL khảo sát lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về mức độ đáp ứng của Thư viện, phòng Thí nghiệm-Thực hành, hệ thống CNTT và các dịch vụ tại Trường năm 2023;

Phòng Quản lý chất lượng báo cáo việc triển khai khảo sát và kết quả cụ thể như sau:

1. Mục đích

- Thực hiện Quy chế dân chủ trong cơ sở giáo dục đại học;
- Tiếp thu ý kiến đóng góp của Sinh viên (SV) nhằm hiểu rõ hơn tâm tư, nguyện vọng của người học về mức độ đáp ứng của Thư viện (TV), phòng thực hành (TH)– Thí nghiệm (TN), hệ thống công nghệ thông tin (CNTT) và các dịch vụ tại trường năm 2022 – 2023;
- Nhà trường có thêm căn cứ điều chỉnh, bổ sung và hoàn thiện cơ sở vật chất, điều kiện làm việc tại Thư viện, các phòng TH, TN, hệ thống CNTT và dịch vụ. Qua đó, xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu công việc và nâng cao hiệu quả hoạt động dạy và học của Trường, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng chuẩn đầu ra;
- Đảm bảo lợi ích, tạo điều kiện để người học được bày tỏ ý kiến, quan điểm và nhận xét của mình về các hoạt động, điều kiện học tập liên quan đến khóa đào tạo và các hoạt động khác của Nhà trường.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hóa tốt đẹp trong môi trường giáo dục;
- Người học trong trường hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo mẫu câu hỏi sát của Nhà trường, nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra;
- Thông tin phản hồi từ người học tham gia khảo sát được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích.

3. Thời gian thực hiện

Thời gian khảo sát: Từ 15/5/2023 đến 25/5/2023.

Thời gian xử lý và viết báo cáo: Từ 26/5/2023 đến 10/6/2023.

4. Đối tượng, phạm vi thực hiện

Sinh viên các lớp đại học hệ chính quy các ngành, các lớp khóa 2019, 2020, 2021, 2022 của 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 09 câu hỏi thu thập ý kiến về mức độ đáp ứng của phòng Thí nghiệm-Thực hành;
- Có 11 câu hỏi thu thập ý kiến về mức độ đáp ứng của Hệ thống CNTT;
- Có 09 câu hỏi thu thập ý kiến về mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường.
- Để đánh giá sự hài lòng của SV, sử dụng thang đánh giá mức độ hài lòng dựa trên 5 mức độ (**thang đo Likert**): **1-Rất không hài lòng; 2-Không hài lòng; 3-Bình thường; 4-Hài lòng; 5-Rất hài lòng.**

Giá trị khoảng cách của thang đo = $(GTLN - GTNN)/5 = (5 - 1)/5 = 0.8$

Từ 1 – 1.8: Rất không hài lòng

Từ 1.8 – 2.6: Không hài lòng

Từ 2.6 – 3.4: Bình thường

Từ 3.4 – 4.2: Hài lòng

Từ 4.2 – 5: Rất hài lòng

Tuy nhiên để tổng hợp cho ngắn gọn, chúng tôi sử dụng thang đo 3 mức độ: Không hài lòng: Gồm mức không hài lòng (2) và rất không hài lòng (1); Bình thường (3) và Hài lòng: Gồm hài lòng (4) và rất hài lòng (5).

- SV có thể góp ý, đề xuất thêm nội dung vào mục **Ý kiến khác**.

6. Phương pháp thực hiện

- Phòng Quản lý chất lượng là đơn vị điều phối trong việc khảo sát;
- Sử dụng Google forms và gửi đường link khảo sát trực tiếp tới từng đối tượng liên quan thông qua các kênh tương tác như: Website trường, Email, Zalo, Lãnh đạo các đơn vị, Cố vấn học tập.
- Lưu trữ và xử lý dữ liệu / số liệu bằng phần mềm Microsoft Excel 2016.
- Viết báo cáo kết quả sau khi xử lý dữ liệu/số liệu.
- Link khảo sát: <https://forms.gle/5yBgPMf8HqxU4b6>
- Phản hồi kết quả khảo sát đến các bên liên quan;
- Lưu trữ kết quả khảo sát;

7. Kết quả và kiến nghị

Đã khảo sát được 2.152 mẫu của sinh viên các Khoa.

7.1. Kết quả khảo sát

7.1.1. Thông tin chung về đối tượng tham gia khảo sát

Bảng 1: Cơ cấu đối tượng khảo sát theo đơn vị

STT	Đơn vị	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1	Khoa Kinh tế	603	28
2	Khoa Y dược	529	24,6
3	Khoa Ngoại ngữ	363	16,9
4	Khoa CNTY	249	11,6
5	Khoa Sư phạm	203	9,4
6	Khoa KH TNCN	119	5,5
7	Khoa Nông lâm nghiệp	72	3,3
8	Khoa LLCT	14	0,7
Tổng		2.152	100

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát

7.1.2. Mức độ đáp ứng của Thư viện Trường

Bảng 2. Mức độ đáp ứng của Thư viện Trường

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm TB
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
1	Vị trí của Thư viện thuận lợi cho SV tới để đọc sách	4,00	28,16	67,84	3,82
2	Thư viện có diện tích rộng rãi, không gian thoáng mát, dễ chịu	4,55	26,81	68,63	3,82
3	Thư viện có đủ bàn ghế, chỗ ngồi phục vụ người đọc	5,11	27,56	67,33	3,80
4	Thư viện có đủ ánh sáng cho người đọc nghiên cứu tài liệu.	5,67	27,65	66,68	3,77
5	Thư viện có đủ số lượng máy tính để người đọc tra cứu tài liệu.	10,32	34,34	55,34	3,56
6	Bạn hài lòng với tốc độ mạng máy tính, mạng WIFI ở Thư viện	14,73	35,83	49,44	3,42
7	Số đầu sách, giáo trình, bài giảng và tài liệu tham khảo của Thư viện đáp ứng yêu cầu học tập.	7,11	30,86	62,04	3,69
8	Các loại sách và tài liệu tham khảo được sắp xếp khoa học, hợp lý, dễ tra cứu.	5,20	28,95	65,85	3,76
9	Mức độ cập nhật tài liệu sách, báo, tạp chí, tài liệu tham khảo, sách chuyên khảo của Thư viện	7,43	34,57	57,99	3,63
10	Thời gian cho mượn sách của thư viện hợp lý	4,37	27,74	67,89	3,82
11	Bạn hài lòng về hình thức xử phạt của Thư viện nếu vi phạm quy chế mượn/trả sách	4,97	30,02	65,01	3,75
12	Thư viện có hệ thống sách điện tử (e-book) để người đọc sử dụng	9,06	35,78	55,16	3,57
13	Bạn hài lòng về các thủ tục mượn/trả tài liệu ở Thư viện	4,37	29,18	66,45	3,79
14	Bạn hài lòng về thái độ phục vụ của cán bộ Thư viện	4,83	29,65	65,52	3,77
15	Bạn hài lòng về Thư viện của Trường	4,93	29,18	65,89	3,77
TRUNG BÌNH		6,44	30,42	63,14	3,72

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát

Kết quả tại Bảng 2 ở trên cho thấy sinh viên đánh giá mức độ đáp ứng của Thư viện với tỷ lệ không hài lòng là 6,44%; bình thường là 30,42%; số sinh viên đánh giá hài lòng là 63,14%. Điểm likert trung bình là 3,72/5,0. Mức điểm này nằm ở mức chất lượng tốt và được đánh giá hài lòng. Trong các tiêu chí, thì tốc độ mạng máy tính, mạng WIFI ở Thư viện có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (49,44%); tiêu chí Thư viện có diện tích rộng rãi, không gian thoáng mát, dễ chịu được đánh giá mức hài lòng cao nhất (68,63%). Các chỉ tiêu khác đều có mức độ hài lòng từ 55% đến 67,89%.

*** Ý kiến khác:**

Các góp ý về mức độ đáp ứng của Thư viện Trường như sau:

- Thư viện nên tăng thời gian mở cửa ban đêm vào mùa thi, vào thứ 7 và Chủ nhật; mở cửa trước mùa thi 2 tuần để phục vụ SV;
- Cần cập nhật thường xuyên sách tham khảo, giáo trình ngành Y khoa; Tài liệu về các học phần ngoại ngữ và những ngành khác; sách ôn thi B1; phát triển thư viện điện tử (phần mềm, tài liệu tham khảo, giáo trình điện tử, số hóa thủ tục mượn/trả tài liệu, ...); số lượng sách tham khảo, giáo trình còn ít; thời gian mượn sách cần lâu hơn; cho thêm thời gian trả sách; thay thế sách giáo trình và tài liệu đã cũ;
- Bổ sung thêm những cuốn sách nổi tiếng, sách quan hệ quốc tế, sách chuyên ngành (đặc biệt là sách chuyên khảo nước ngoài và các tạp chí quốc tế);
- Nên đầu tư thêm trang thiết bị như máy tính để tra cứu tài liệu, nâng cấp mạng WIFI mạnh và thêm ánh sáng để đủ điều kiện cho sinh viên học tập; mật khẩu Wifi nên dán lên bàn cho sinh viên dễ nhìn;
- Phòng đọc còn nóng, cần sửa quạt và mắc thêm quạt để môi trường đọc sách mát hơn; Nên trang bị thêm các thiết bị ánh sáng ở khu vực đọc sách của Thư viện; Sửa lại bàn ghế có tựa lưng để SV ngồi đọc sách thoải mái hơn; trang bị thêm ổ cắm điện để sinh viên có thể sạc máy tính khi ngồi học; có thêm chỗ để đồ dùng cá nhân cho sinh viên;
- Tăng cường an ninh thêm khu vực bên ngoài Thư viện, vẫn còn tình trạng có đối tượng biến thái vào khu vực khuôn viên Thư viện.

7.1.3. Mức độ đáp ứng của phòng Thí nghiệm-Thực hành tại Trường

Bảng 3. Mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành tại Trường

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm TB
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
1	Diện tích phòng TH, TN đầy đủ, đáp ứng nhu cầu của môn học	7,43	38,15	54,41	3,57
2	Điều kiện vệ sinh phòng TH, TN đảm bảo	6,64	38,80	54,55	3,59
3	Có tài liệu hướng dẫn về phòng thực hành (thí nghiệm) đầy đủ	6,64	38,34	55,02	3,59
4	Phòng thực hành đáp ứng tiêu chuẩn để thí nghiệm môn học	6,92	37,55	55,53	3,60
5	Có quy trình an toàn lao động trong phòng TH TN	5,67	36,66	57,67	3,63
6	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	7,99	36,85	55,16	3,57
7	Có thiết bị bảo hộ an toàn lao động khi thí nghiệm, thực hành	7,20	37,73	55,07	3,59
8	Năng lực của cán bộ vận hành máy móc, thiết bị phòng TH, TN đáp ứng nhu cầu môn học	3,86	34,43	61,71	3,71
9	Phòng TH, TN có các quy trình xử lý an toàn chất thải độc hại,	4,97	37,22	57,81	3,65
TRUNG BÌNH		6,37	37,30	56,32	3,61

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát

Kết quả tổng hợp ở Bảng 3 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 6,37%; bình thường là 37,3%; số SV đánh giá hài lòng là 56,32%. Điểm likert trung bình là 3,61/5,0. Mức điểm này nằm ở mức chất lượng tốt và được đánh giá hài lòng. Tất cả các tiêu chí đều có mức hài lòng trên 50%. Trong đó, tiêu chí năng lực của cán bộ vận hành máy móc, thiết bị phòng TH, TN đáp ứng nhu cầu môn học có tỷ lệ hài lòng cao nhất (61,71%).

*** Ý kiến khác:**

Các góp ý về mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành tại Trường như sau:

- Phòng TN-TH khoa Y Dược (phòng giải phẫu) nhỏ, thiết bị cũ, không có bảng cho sinh viên học, vệ sinh chưa tốt;
- Cần đầu tư, nâng cấp máy móc, đồ dùng, dụng cụ, thiết bị, hóa chất đầy đủ cho sinh viên thực hành, thí nghiệm; một số hóa chất không có để làm thí nghiệm;
- Kiểm tra máy móc thường xuyên vì có nhiều máy bị hỏng không thực hành được;
- Phòng phát triển sản phẩm Bộ môn công nghệ thực phẩm cần có nước thường xuyên cho sinh viên học tập;
- Quy trình xử lý chất thải chưa an toàn; nên bổ sung quy trình tiêu huỷ hoá chất độc hại trong phòng thí nghiệm;
- Bộ môn thực hành Hóa-Sinh chưa có tài liệu thống nhất giữa các giảng viên, sinh viên phải mua tài liệu ngoài các quán photocopy.

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

Bảng 4. Mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin tại Trường

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm TB
		Không hài Lòng	Bình thường	Hài lòng	
1	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	16,91	36,29	46,79	3,36
2	Chất lượng của phần mềm thu học phí tại Trường	10,22	39,50	50,28	3,48
3	Hiệu quả của việc thu học phí trực tiếp từ Ngân hàng	7,02	38,06	54,93	3,59
4	Hiệu quả của việc thu học phí từ Internet Banking	6,78	38,52	54,69	3,59
5	Phần mềm quản lý đào tạo các hệ của Trường đáp ứng được nhu cầu sử dụng của SV	7,39	38,75	53,86	3,57
6	Website của Nhà trường đáp ứng Thông tin: Thông báo; Thời khóa biểu; Kết quả học tập; Đăng ký tín chỉ	6,97	35,92	57,11	3,62
7	Các Khoa đều có Website riêng kết nối với Website của Trường	6,78	38,57	54,65	3,59
8	Cơ sở dữ liệu của SV trong Trường được quản lý bằng phần mềm hệ thống bảo mật, an toàn, tiện lợi	6,18	37,50	56,32	3,61
9	Thư viện Trường có phần mềm quản lý sách, tài liệu, học liệu đáp ứng nhu cầu sử dụng của SV	5,99	38,80	55,20	3,61
10	Xử lý hệ thống mạng của Nhà trường nhanh và kịp thời	10,64	38,75	50,60	3,49
11	Có dịch vụ, phương tiện hỗ trợ giảng dạy như Projector	8,50	40,01	51,49	3,52
TRUNG BÌNH		8,49	38,24	53,27	3,55

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát

Kết quả khảo sát được tổng hợp tại Bảng 4 cho thấy sinh viên đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của hệ thống CNTT với tỷ lệ không hài lòng là 8,49%; bình thường là 38,24%; số sinh viên đánh giá hài lòng là 53,27%. Điểm likert trung bình là 3,55/5,0. Mức điểm này nằm ở mức chất lượng tốt và được đánh giá hài lòng. Trong đó, tiêu chí 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 có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (46,79%) và mức điểm likert là 3,36 thuộc mức chất lượng trung bình và mức hài lòng là bình thường. Các tiêu chí khác đều có tỷ lệ hài lòng trên 50%, tuy nhiên tỷ lệ này chỉ trong khoảng từ 50,28% đến 57,11%. Tỷ lệ sinh viên đánh giá ở mức bình thường còn khá cao từ 35,92% đến 40,01%.

*** Ý kiến khác:**

Các ý kiến góp ý về mức độ đáp ứng của hệ thống CNTT tại Trường như sau:

- Máy chiếu nhiều phòng bị mờ gây ảnh hưởng chất lượng giảng dạy và học tập;
- 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, nộp qua hệ thống không nộp theo môn học được; thái độ của nhân viên ngân hàng trong việc hướng dẫn nộp học phí còn thờ ơ

chưa nhiệt tình;

- Nên bảo mật cao hơn kết quả học tập của mỗi SV trên Website của Trường (hiện nay chỉ cần biết mã sinh viên là có thể xem được kết quả học tập);
- Việc đăng ký tín chỉ trên Website của Trường còn khó khăn vì chưa hỗ trợ hệ điều hành macos hay IOS;
- Phần mềm quản lý đào tạo đăng ký tín chỉ thường bị lỗi;
- Việc cập nhật thời khóa biểu trên hệ thống còn chậm trễ; nhà trường nên xếp TKB cố định đầu năm học để sinh viên có thể theo dõi được lịch học bị trùng;
- Nhà trường nên thông báo cho sinh viên qua email;
- Website của Trường chưa được đẹp.

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

Bảng 5: Mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm TB
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
1	Trường có trung tâm phục vụ học sinh, SV đáp ứng nhu cầu của người học	6,78	39,36	53,86	3,57
2	Trường có dịch vụ khám chữa bệnh (Bệnh viện, trạm y tế) cho SV	5,81	37,55	56,64	3,62
3	Trường có dịch vụ khám sức khỏe định kỳ cho SV	12,08	39,36	48,56	3,44
4	Trường có dịch vụ ăn uống (Căn tin/Quán) phục vụ SV đáp ứng tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm	16,50	39,45	44,05	3,32
5	Có các khu vui chơi thể thao phục vụ SV (nhà thi đấu đa năng, sân bóng đá, bóng chuyền, sân tennis...) đáp ứng nhu cầu của SV	6,18	36,43	57,39	3,63
6	Có đủ chỗ ở trong KTX cho SV với chất lượng tốt	6,04	41,96	52,00	3,56
7	Trung tâm khởi nghiệp và đổi mới sáng tạo giúp sinh viên phát triển các ý tưởng cũng như các kỹ năng	6,97	41,26	51,77	3,55
8	Có các CLB cho SV tham gia để học tập và vui chơi	5,81	38,06	56,13	3,62
9	Trường có dịch vụ hỗ trợ tư vấn việc làm cho SV sắp ra trường và đã ra trường	6,13	40,06	53,81	3,59
TRUNG BÌNH		8,03	39,28	52,69	3,54

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát

Kết quả tổng hợp ở Bảng 5 cho thấy sinh viên đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của các dịch vụ với tỷ lệ không hài lòng là 8,03%; mức bình thường là 39,28%; số sinh viên đánh giá mức hài lòng là 52,69%. Điểm likert trung bình là 3,54/5,0. Mức điểm này nằm ở mức chất lượng tốt và được đánh giá hài lòng. Tuy nhiên, 02 tiêu chí đánh giá: Trường có dịch vụ khám sức khỏe định kỳ cho SV và Trường có dịch vụ ăn uống (Căn tin/quán) phục vụ SV đáp ứng tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm có mức hài lòng thấp với tỷ lệ không hài lòng lần lượt là: 16,5% và 12,08%. Trong đó điểm hài lòng likert lần lượt là 3,32 và 3,44. Mức điểm 3,32 thuộc mức chất lượng trung bình và mức hài lòng là bình thường.

*** Ý kiến khác:**

- Cần mở thêm căn tin phục vụ nhu cầu của sinh viên, căn tin hiện nay nhỏ, quá xa giảng đường và KTX, giá cả cao;
- Cần sửa chữa ghế ngồi tại nhà thi đấu và giảng đường 400 chỗ, thay lại hệ thống quạt ở giảng đường 9;
- Cần mở thêm nhiều CLB cho sinh viên tham gia, mở lại CLB Thú y, CLB phát triển kỹ năng chưa được tuyên truyền rộng rãi;
- Phòng tự học cho sinh viên mở cửa cả buổi tối thứ 7 và Chủ nhật;
- Nhà để xe nên ngăn ra làm 2 công để tránh ùn tắc đầu giờ và cuối giờ, thái độ phục vụ chưa tốt;
- Nên có dịch vụ khám bệnh định kỳ cho sinh viên hàng năm; dịch vụ khám sức khỏe cho sinh viên ra trường còn sơ sài; khám bệnh còn để sinh viên thực tập khám nhiều;
- Nên có chỗ để xe ở gần Thư viện;
- Nhà thi đấu và sân bóng đá sinh viên ít được sử dụng, thu phí của sân bóng sau 16 giờ chưa rõ ràng, giá thuê sân bóng và sân cầu lông còn cao, các giải thi đấu do Trường và Khoa tổ chức vẫn phải trả tiền thuê sân như bình thường; bể bơi mất vệ sinh có nhiều côn trùng chết;
- Nhà vệ sinh còn chưa được sạch sẽ; thứ 7, chủ nhật nhà vệ sinh thường đóng cửa mặc dù có lớp học;
- Mong có thêm nhiều khu tập thể dục ngoài trời miễn phí cho sinh viên, hạn chế người ngoài vào tập dành chỗ với sinh viên;
- Khu KTX cần phải giữ vệ sinh chung;
- SV khám bệnh tại Bệnh viện Trường gặp khó khăn, không chấp nhận sinh viên đăng ký bảo hiểm trái tuyến;

7.2. Một số kiến nghị

Đối với Thư viện: Tăng thời gian mở cửa vào mùa thi; cập nhật tài liệu tham khảo cho sinh viên; tăng thời gian mượn sách và trả sách cho sinh viên; rà soát thay thế những tài liệu đã cũ.

Đối với phòng Thực hành-Thí nghiệm: Cần kiểm tra máy móc thường xuyên để khắc phục tình trạng máy bị lỗi khi thi và thực hành; cần xây dựng quy trình xử lý chất thải an toàn; cần thống nhất tài liệu thực hành cho sinh viên; kiểm tra hóa chất thí nghiệm trước khi thực hành để bổ sung đầy đủ.

Đối với hệ thống CNTT: Kiểm tra thiết bị dạy học, sửa chữa kịp thời; khắc phục lỗi nộp tiền qua dịch vụ Internet banking; xây dựng bảo mật kết quả học tập của sinh viên; khắc phục lỗi trên phần mềm quản lý đào tạo; có thể hỗ trợ các hệ điều hành MacOS hay IOS đăng ký tín chỉ.

Đối với các dịch vụ khác: Mở thêm các CLB cho sinh viên tham gia; có thể mở cửa phòng tự học cả buổi tối thứ 7 và chủ nhật; nhà xe nên mở thêm công để tránh tắc xe lúc đầu giờ; nên có dịch vụ khám sức khỏe định kỳ cho sinh viên; sinh viên đăng ký bảo hiểm trái tuyến khám bệnh còn khó khăn; nhà vệ sinh nên mở cửa ngày thứ 7 và chủ nhật khi có lớp học.

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, phòng Thực hành-Thí nghiệm, hệ thống CNTT và các dịch vụ tại Trường.

Về phía Nhà trường, cần nghiên cứu đầu tư thêm về cơ sở vật chất, trang thiết bị hỗ trợ và phục vụ việc dạy và học; nâng cấp Thư viện, bổ sung tài liệu tham khảo, phát triển Thư viện điện tử, nâng cấp mạng Wifi và phủ sóng mạng Wifi miễn phí tất cả các giảng đường, Thư viện, nhà điều hành, nghiên cứu mở thêm căn tin đáp ứng nhu cầu cho sinh viên.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để báo cáo);
- Các đơn vị (để biết);
- Đăng Website Trường;
- Lưu: QLCL.

TRƯỞNG PHÒNG

TH.S. *Nguyễn Văn Quốc*