

Số: 10 / BC-QLCL

Đắk Lắk, ngày 11 tháng 5 năm 2026

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT (online, lần đầu)**  
**Lấy ý kiến Sinh viên các Khoa về Mức độ đáp ứng của CSVC: Thư viện, hệ thống CNTT, phòng học, phòng TN-TH và các dịch vụ của tại Trường, năm 2026**

Căn cứ Kế hoạch BĐCLGD số 11/KH-ĐHTN, ngày 20/3/2026 của Trường Đại học Tây Nguyên về việc thực hiện các hoạt động năm 2026;

Căn cứ Kế hoạch Khảo sát các bên liên quan năm 2026 phục vụ công tác BĐCLGD đã được Lãnh đạo Trường duyệt;

Căn cứ Kế hoạch Khảo sát số 05/KH-QLCL ngày 28/4/2026 của phòng Quản lý chất lượng (QLCL) về việc lấy ý kiến của sinh viên (SV) các Khoa đánh giá mức độ đáp ứng của cơ sở vật chất (CSVC): Thư viện, Hệ thống Công nghệ thông tin (CNTT), phòng học, phòng thí nghiệm-thực hành (TN-TH) và các dịch vụ tại Trường phục vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học (NCKH), năm 2026, đã được duyệt;

Phòng QLCL báo cáo kết quả khảo sát 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 SV, hiểu rõ hơn tâm tư nguyện vọng của người học về mức độ đáp ứng của Thư viện, hệ thống CNTT, phòng học, phòng TN-TH và các dịch vụ tại Trường, nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ đào tạo, NCKH, kết nối cộng đồng;
- Trường có căn cứ để đầu tư, nâng cấp CSVC, nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế;
- Trường có số liệu, minh chứng phục vụ công tác BĐCLGD, TĐG và ĐGN;
- Góp phần nâng cao chất lượng các hoạt động giáo dục, đào tạo.

### **2. Yêu cầu**

- Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hoá tốt đẹp;
- SV hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo mẫu câu hỏi khảo sát do Trường thiết kế;
- Thông tin phản hồi thu được từ SV được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích.

### **3. Thời gian thực hiện**

Từ ngày 4 – 8 / 5 / 2026.

#### 4. Đối tượng, phạm vi thực hiện

- Sinh viên (SV) các lớp đại học hệ chính quy các ngành, các lớp, các khóa, các Khoa trong Trường.

#### 5. Nội dung khảo sát:

- Mức độ đáp ứng của Thư viện Trường gồm có 10 câu.
- Mức độ đáp ứng của hệ thống CNTT tại Trường có 10 câu.
- Mức độ đáp ứng của phòng học, phòng TN-TH có 10 câu.
- Mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường có 10 câu.

Sự hài lòng của sinh viên các Khoa tham gia khảo sát thể hiện ở 5 mức độ theo thang đo Likert: **1-Rất không hài lòng; 2-Không hài lòng; 3-Bình thường; 4-Hài lòng; 5-Rất hài lòng.**

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

#### 6. Phương pháp thực hiện:

- Mẫu khảo sát: Sinh viên các ngành, các lớp, các khóa, các Khoa trong Trường.
- Câu hỏi khảo sát và link khảo sát do Phòng QLCL thiết kế.
- Gửi link khảo sát tới các lớp thông qua sự phối hợp với các Khoa, Cố vấn học tập và Lớp Trưởng các lớp để triển khai thực hiện khảo sát.

- Link khảo sát: <https://forms.gle/m1PL7bN5FUyFG4q87>

- **Tỷ lệ hài lòng** là tổng số ý kiến “Rất hài lòng” và “Hài lòng” / Tổng số ý kiến.

- **Điểm số mức độ hài lòng** là số điểm hài lòng trung bình (TB) của từng câu hỏi tính theo thang đo Likert. **Điểm số mức độ hài lòng TB được tính quy đổi** =  $(GTLN - GTNN)/5 = (5 - 1)/5 = 0.8$

- + Từ 1.0 – 1.8: Rất không hài lòng
- + Từ 1.9 – 2.6: Không hài lòng
- + Từ 2.7 – 3.4: Bình thường
- + Từ 3.5 – 4.2: Hài lòng
- + Từ 4.3 – 5.0: Rất hài lòng

#### 7. Kết quả khảo sát

Đã khảo sát lấy ý kiến được **2714** SV đại học hệ chính quy của các lớp, các khóa, các ngành đào tạo của các Khoa trong Trường, cụ thể gồm:

STT	Khoa	Số mẫu SV đã khảo sát	Tỷ lệ (%)
1.	Kinh tế	865	31.9
2.	Sư phạm	474	17.5
3.	Nông nghiệp	433	16.0
4.	Y Dược	329	12.1
5.	Khoa học TN-CN	313	11.5
6.	Ngoại ngữ	255	9.4
7.	Lý luận Chính trị	45	1.6
<b>TỔNG CỘNG</b>		<b>2714</b>	<b>100.0</b>

Sinh viên các lớp, các ngành, các khóa, các Khoa đánh giá sự hài lòng về mức độ đáp ứng của CSVC gồm: 1-Thư viện, 2-hệ thống CNTT, 3-phòng học, phòng TN-TH và 4-các dịch vụ phục vụ đào tạo, NCKH tại Trường như sau:

### 7.1. Mức độ đáp ứng của Thư viện

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Vị trí của Thư viện thuận lợi cho SV tới đọc sách, học tập, nghiên cứu.	4.5	30.7	64.8	3.8
2.	Thư viện có diện tích rộng rãi, không gian thoáng mát, dễ chịu, có đủ bàn ghế, chỗ ngồi phục vụ SV, người đọc.	5.3	28.5	66.2	3.8
3.	Thư viện có đủ ánh sáng cho SV học tập, nghiên cứu; Sự yên tĩnh của Thư viện đáp ứng nhu cầu của người đọc, của SV.	4.9	28.9	66.2	3.8
4.	Thư viện có đủ số lượng máy tính để người đọc tra cứu tài liệu. Sự hài lòng về Tốc độ mạng máy tính, mạng WIFI ở Thư viện.	8.4	32.1	59.5	3.7
5.	Sự phong phú về Số đầu sách, giáo trình, bài giảng và tài liệu tham khảo của Thư viện.	5.5	29.1	65.4	3.8
6.	Các loại sách và tài liệu tham khảo được sắp xếp khoa học, hợp lý, dễ tra cứu.	4.0	27.9	68.1	3.9
7.	Mức độ cập nhật tài liệu sách, báo, tạp chí, tài liệu tham khảo, sách chuyên khảo của Thư viện	5.1	30.7	64.2	3.8
8.	Sự hài lòng về Thời gian mở cửa cho SV mượn/trả sách tại Thư viện.	5.0	28.3	66.7	3.8
9.	Bạn có hài lòng về hình thức xử phạt của Thư viện nếu SV vi phạm quy chế mượn/trả sách ?	3.8	28.8	67.4	3.8
10.	Sự hài lòng của SV về các thủ tục mượn / trả sách, tài liệu ở Thư viện và Tinh thần, thái độ phục vụ của Cán bộ Thư viện.	4.2	28.8	67.0	3.9
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>5.1</b>	<b>29.4</b>	<b>65.5</b>	<b>3.8</b>

Kết quả bảng trên cho thấy: Đa số SV các Khoa tương đối hài lòng về mức độ đáp ứng của Thư viện. Số SV đánh giá không hài lòng là 5.1%; bình thường là 29.4%; Tỷ lệ số SV hài lòng TB là 65.5%. Điểm số hài lòng TB là 3.8.

\* **Ý kiến khác:** Có 7.3% (197/2714) số SV góp ý như sau:

- Mạng WIFI còn yếu, chạy chậm, cần nâng cấp chất lượng đường truyền Internet trong Thư viện, thay mới bàn ghế, máy tính tra cứu tài liệu.
- Thư viện nâng cấp lâu quá, SV không có nơi để ngồi đọc sách, nghiên cứu.
- Bổ sung, cập nhật thêm nhiều sách chuyên đề, giáo trình, bài giảng, tài liệu tham khảo đại cương, chuyên ngành đa dạng hơn.
- Cần đầu tư thêm nhiều tài liệu cho ngành Y khoa và Kỹ thuật xét nghiệm.

- Bổ sung thêm quạt, máy lạnh trong phòng đọc, không gian, ánh sáng trong Thư viện chưa đủ để đọc sách, khu vực đọc sách còn nóng.
- Thái độ làm việc của cán bộ Thư viện cần vui vẻ, hòa nhã, niềm nở, không nên nói chuyện gây ồn ào và tôn trọng SV hơn.
- Nhà để xe cho SV vào Thư viện mượn sách, trả sách còn bất cập, chưa thuận tiện.
- Cần mở máy tính trong Thư viện thường xuyên hơn cho SV tra cứu thông tin, tài liệu, sách chuyên khảo.
- Thư viện nên mở cửa sớm hơn và đóng muộn hơn để lúc SV đi học về có thể lên sách được, tạo điều kiện mở cửa Thư viện vào ban đêm và cả thứ bảy, chủ nhật để SV học tập, nghiên cứu, ôn bài vào mùa thi.

## 7.2. Mức độ đáp ứng của Hệ thống Công nghệ Thông tin

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Trường có hệ thống mạng Internet, mạng LAN kết nối tất cả máy tính trong Trường, đáp ứng công việc quản lý, đào tạo SV trong Trường.	11.4	38.1	50.5	3.5
2.	Có hệ thống mạng WIFI cung cấp miễn phí tại khu làm việc, Thư viện, KTX, các giảng đường, Phòng tự học cho SV.	12.7	35.2	52.1	3.5
3.	Hệ thống máy tính của các Khoa/đơn vị trong Trường được trang bị đồng bộ, có cấu hình mạnh, đáp ứng nhu cầu sử dụng, đào tạo	8.7	37.8	53.5	3.6
4.	Chất lượng của phần mềm thu học phí SV tại Trường; Hiệu quả của việc thu học phí trực tiếp từ Ngân hàng; Hiệu quả của việc thu học phí SV từ Internet Banking ?	6.8	36.7	56.5	3.6
5.	Phần mềm quản lý đào tạo các hệ của Trường đáp ứng được nhu cầu sử dụng của SV	5.7	35.6	58.7	3.7
6.	Website của Trường kết nối với Website các Khoa đáp ứng nhu cầu để SV tra cứu thông tin như: Thông báo, Thời khóa biểu, Đăng ký tín chỉ, xem Kết quả học tập,...	5.9	33.7	60.4	3.7
7.	Trường quản lý SV bằng hệ thống công nghệ thông tin, phần mềm,...	4.8	35.5	59.7	3.7
8.	Cơ sở dữ liệu của SV, kết quả học tập trong Trường được quản lý bằng phần mềm có hệ thống bảo mật, an toàn, tiện lợi	5.3	34.1	60.6	3.7
9.	Trường có hệ thống E-mail điện tử hoạt động trên nền gmail cho SV sử dụng có tên miền: @ttn.edu.vn	4.6	33.5	61.9	3.8
10.	Xử lý hệ thống mạng của Trường nhanh, kịp thời và thuận tiện cho SV tra cứu thông tin, học tập, nghiên cứu,...	7.2	35.4	57.4	3.7

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>7.3</b>	<b>35.6</b>	<b>57.1</b>	<b>3.6</b>

Kết quả bảng trên cho thấy: Đa số SV các Khoa tương đối hài lòng về mức độ đáp ứng của hệ thống CNTT. Số SV đánh giá không hài lòng là 7.3%; bình thường là 35.6%; Tỷ lệ số SV hài lòng TB là 57.1%. Điểm số hài lòng TB là 3.6

\* **Ý kiến khác:** Có 6.7% (182/2714) số SV góp ý như sau:

- Giao diện phần mềm đăng kí học phần chưa được hài hòa, chữ còn nhỏ, việc cập nhật phần mềm hay bị lỗi.
- E-mail Trường cấp cho SV các lớp, các ngành chạy còn chậm, bị lỗi.
- Phần mềm đăng ký tín chỉ và Website của Trường đôi khi bị lỗi, chạy chậm vào mùa đăng ký tín chỉ các học phần.
- Cách thu học phí tại ngân hàng khi áp dụng CNTT còn phức tạp, khó thực hiện, mạng chạy chậm.
- Máy chiếu tại các phòng học bị mờ, không kết nối được với máy tính, cần thay máy mới, có chất lượng tốt.
- Mạng WIFI tại các giảng đường còn yếu, chạy chậm, cần nâng cấp mạnh hơn để SV sử dụng trong học tập, nghiên cứu, tra cứu thông tin, giải trí,...
- Cần nâng cao tính bảo mật hơn việc quản lý tra cứu kết quả học tập của SV trong phần mềm quản lý đào tạo tín chỉ của Trường.
- Sửa chữa hệ thống máy tính tại các phòng thực hành, thực tập, cần nâng cấp máy tính mạnh hơn, tốt hơn, chạy nhanh hơn.
- Việc sắp xếp thời khóa biểu các lớp trên phần mềm đào tạo/ Website Trường cần sớm hơn, ổn định hơn.

### 7.3. Mức độ đáp ứng của phòng học, phòng thí nghiệm-thực hành

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Số lượng các phòng học, phòng TN-TH đầy đủ để SV học tập, thực hành, thực tập các học phần.	5.0	33.0	62.0	3.8
2.	Diện tích các phòng học, phòng TN-TH đáp ứng nhu cầu của học phần.	5.6	33.3	61.1	3.7
3.	Điều kiện vệ sinh các phòng học, phòng TN-TH thoáng mát, đảm bảo nhu cầu của học phần.	6.3	33.2	60.5	3.7
4.	Có tài liệu hướng dẫn cách sử dụng các phòng học, phòng TN-TH đầy đủ.	4.4	33.8	61.8	3.8
5.	Có quy trình an toàn lao động trong các phòng học, phòng TN-TH cho SV và GV áp dụng.	3.8	32.4	63.8	3.8
6.	Phòng học, phòng TN-TH được trang bị đầy đủ số lượng bàn, ghế, máy chiếu, âm thanh, ánh sáng, rèm, quạt, thiết bị, máy móc, dụng cụ,	7.1	32.5	60.4	3.7

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
	hóa chất,...				
7.	Có thiết bị bảo hộ an toàn lao động cho SV khi học tập, nghiên cứu trong các phòng học, phòng TN-TH.	4.4	34.2	61.4	3.8
8.	GV/VC tại các phòng học, phòng TN-TH có kiến thức kỹ thuật, được đào tạo đúng chuyên môn và kinh nghiệm hướng dẫn SV.	3.3	32.0	64.7	3.8
9.	Năng lực của GV/VC vận hành máy móc, thiết bị các phòng học, phòng TN-TH đáp ứng nhu cầu học phần cho SV học tập, NCKH	3.6	31.1	65.3	3.8
10.	Phòng học, phòng TN-TH có các quy trình xử lý an toàn hóa chất, chất thải độc hại cho SV và GV.	3.9	31.7	64.4	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>4.8</b>	<b>32.7</b>	<b>62.5</b>	<b>3.8</b>

Kết quả bảng trên cho thấy: Đa số SV các Khoa tương đối hài lòng về mức độ đáp ứng của phòng học, phòng TN-TH. Số SV đánh giá không hài lòng là 4.8%; bình thường là 32.7%; Tỷ lệ số SV hài lòng TB là 62.5%. Điểm số hài lòng TB là 3.8.

\* **Ý kiến khác:** Có 6.1% (166/2714) số SV góp ý như sau:

- Một số phòng học tại các giảng đường còn nhỏ, khi ghép nhiều lớp học chung rất chật và nóng nực.

- Máy móc, thiết bị, dụng cụ, hóa chất tại các phòng học, phòng TN-TH đã cũ, còn thiếu, cần bổ sung, sửa chữa, thay mới để đáp ứng tốt hơn việc học tập, thực hành, thực tập, nghiên cứu của SV.

- Cần nâng cấp chất lượng các phòng học, máy móc, thiết bị phòng TN-TH cho SV ngành Y khoa, KT Xét nghiệm.

- Có những phòng TN-TH diện tích nhỏ, chật hẹp, nhưng sắp xếp cho các lớp thực hành số lượng SV quá đông, cần điều chỉnh cho phù hợp, bảo đảm chất lượng thực tập, thực hành các học phần.

- Cần sửa chữa, thay thế máy chiếu, màn chiếu, rèm, âm thanh, ánh sáng, quạt, bàn ghế có chất lượng tốt hơn tại các phòng học, phòng TN-TH.

- Một số phòng thực hành tin học có máy tính cũ, yếu, chạy chậm, cần thay thế máy tính mới có chất lượng.

- Tại các phòng học, phòng TN-TH còn nóng, cần bổ sung hệ thống quạt làm mát cho SV học tập, thực hành, thực tập.

#### 7.4. Mức độ đáp ứng của các dịch vụ

STT	NỘI DUNG	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1.	Trường có Trung tâm hỗ trợ SV đáp ứng nhu cầu của người học.	4.2	33.6	62.2	3.8
2.	Sự hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh (Bệnh viện) cho SV.	4.8	35.2	60.0	3.7
3.	Sự hài lòng về việc khám sức khỏe định kỳ của Trường cho SV.	5.2	35.6	59.2	3.7
4.	Trường có dịch vụ ăn uống (Căng tin, Nhà ăn) phục vụ SV đáp ứng tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm.	8.4	37.0	54.6	3.6
5.	Có các dịch vụ giải trí phục vụ cho SV (ca nhạc, phim ảnh, văn hóa,...)	6.0	35.2	58.8	3.7
6.	Có các khu vui chơi thể thao phục vụ SV (Nhà thi đấu đa năng, sân bóng đá, bóng chuyền, sân tennis...) đủ tiêu chuẩn.	5.0	32.8	62.2	3.8
7.	Có đủ chỗ ở trong KTX cho SV với chất lượng bảo đảm an ninh, sạch sẽ, thoáng mát,...	4.8	36.2	59.0	3.7
8.	Có các dịch vụ hỗ trợ tài liệu học tập, đời sống tinh thần và nghiên cứu khoa học cho SV,...	4.0	34.5	61.5	3.7
9.	Có WIFI miễn phí để SV học tập, nghiên cứu khoa học, tra cứu thông tin, giải trí,...	8.0	33.6	58.4	3.7
10.	Trường có tổ chức các hoạt động hỗ trợ, tư vấn việc làm cho SV sắp tốt nghiệp.	3.5	32.8	63.7	3.8
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>5.4</b>	<b>34.7</b>	<b>59.9</b>	<b>3.7</b>

Kết quả bảng trên cho thấy: Đa số SV các Khoa tương đối hài lòng về mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường. Số SV đánh giá không hài lòng là 5.4%; bình thường là 34.7%; Tỷ lệ số SV hài lòng TB là 59.9%. Điểm số hài lòng TB là 3.7.

\* **Ý kiến khác:** Có 6.3% (171/2714) số SV góp ý như sau:

- Cần nâng cấp chất lượng Internet và WIFI trong khuôn viên Trường, các khu giảng đường, Thư viện để phục vụ SV được tốt hơn.
- Trường cần xây căng tin phục vụ nhu cầu ăn uống bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm cho SV, GV, viên chức và Người lao động.
- Dịch vụ khám chữa bệnh cho SV tại Bệnh viện cần giảm bớt thủ tục và cấp thuốc đầy đủ.
- Cần đa dạng hơn các dịch vụ để hỗ trợ, phục vụ SV, GV, viên chức và Người lao động trong Trường.
- Trường nên có đội ngũ VC tư vấn tâm lý cho SV năm cuối về tinh thần và định hướng việc làm.
- Cần hỗ trợ SV trong việc sử dụng khu nhà thể thao đa năng, sân chơi bóng chuyền, bóng đá và bể bơi.
- Nên mở cửa các khu nhà vệ sinh trong Trường 24/7 để SV có thể sử dụng được.

- Cần mở thêm các dịch vụ để hỗ trợ SV trong học tập, NCKH, giải trí lành mạnh, các phòng chức năng cần hỗ trợ, giúp đỡ SV nhiệt tình hơn.
- Cần tăng cường công tác an ninh, trật tự trong khuôn viên Trường, KTX, để SV yên tâm học tập, nghiên cứu và có các hoạt động giải trí, văn hóa, thể thao lành mạnh.
- Cần phổ biến quảng bá rộng rãi các dịch vụ của Trường để hỗ trợ, phục vụ SV tốt hơn.

### 7.5. Mức độ đáp ứng chung về Cơ sở vật chất

Sinh viên các Khoa đánh giá sự hài lòng và Tỷ lệ Mức độ đáp ứng chung của CSVC như sau:

STT	Nội dung (Mức độ đáp ứng CSVC)	Không hài lòng (%)	Bình thường (%)	Hài lòng (%)	Điểm số hài lòng TB
1	Thư viện	5.1	29.4	65.5	3.8
2	Hệ thống CNTT	7.3	35.6	57.1	3.6
3	Phòng học, phòng TN-TH	4.8	32.7	62.5	3.8
4	Các dịch vụ	5.4	34.7	59.9	3.7
<b>TRUNG BÌNH</b>		<b>5.6</b>	<b>33.1</b>	<b>61.3</b>	<b>3.7</b>

### 8. Nhận xét chung

Việc thực hiện khảo sát lấy ý kiến phản hồi của SV các Khoa về mức độ đáp ứng của CSVC nhằm biết được tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu của người học và thực trạng CSVC phục vụ đào tạo, NCKH, kết nối cộng đồng tại Trường.

SV các Khoa đánh giá tỷ lệ hài lòng về mức độ đáp ứng của CSVC tại Trường không hài lòng là 5.6%, bình thường là 33.1%, hài lòng đạt 61.3%, điểm số hài lòng TB là 3.7.

Kết quả khảo sát là một trong những cơ sở khoa học để Trường đầu tư, nâng cấp CSVC như Thư viện, hệ thống CNTT, các phòng học, phòng TTN-TH, các dịch vụ, nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu giáo dục đào tạo trong tình hình hiện nay. Trường cần nỗ lực hơn nữa để nâng cao chất lượng của CSVC phục vụ đào tạo, NCKH, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học.

### 9. Đề xuất, kiến nghị

Trường cần đầu tư thêm tài liệu, máy tính của Thư viện, nâng cấp trang thiết bị CNTT hiện đại, nâng cấp chất lượng phòng học, phòng TN-TH, đa dạng hóa các dịch vụ hỗ trợ người học, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo của Trường, đáp ứng nhu cầu xã hội.

#### Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để b/c);
- Các Khoa, đơn vị liên quan (để biết);
- Đăng Website của Trường;
- Lưu: QLCL.

TRƯỜNG PHÒNG 

  
TH.S. Huỳnh Văn Quốc