

*Hà Nội, ngày      tháng      năm*

**BÁO CÁO**  
**KẾT QUẢ KHẢO SÁT, LẤY Ý KIẾN SINH VIÊN VỀ**  
**THƯ VIỆN, CƠ SỞ VẬT CHẤT, QUY CHẾ-CHÍNH SÁCH XÃ HỘI VÀ**  
**CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ, HỖ TRỢ**  
**Trường Đại học Mỏ - Địa chất**

Để nâng cao chất lượng giảng dạy và học tập, triển khai tốt hơn công tác đảm bảo chất lượng giáo dục trong Nhà trường, Phòng Đảm bảo chất lượng được Nhà trường giao nhiệm vụ phát hành và lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên trực tuyến. Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục đã tổ chức lấy ý kiến với sinh viên cuối khóa về Thư viện, cơ sở vật chất, quy chế-chính sách xã hội và chất lượng phục vụ, hỗ trợ của Trường.

**1. Mục đích**

Lấy ý kiến phản hồi của người học để làm rõ:

- Đảm bảo và nâng cao chất lượng giáo dục trong Trường Đại học Mỏ - Địa chất, cho từng Khoa;
- Thu thập và lưu trữ số liệu khảo sát một cách khoa học và trung thực;
- Có số liệu để phân tích và đánh giá toàn diện về các chương trình đào tạo, cơ sở đào tạo;
- Cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện;
- Nguồn tài liệu của Thư viện;
- Các quy định của thư viện;
- Chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện;
- Mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học;
- Mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thí nghiệm, thực hành;
- Mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị tin học;
- Mức độ triển khai thông tin và thực hiện quy chế đào tạo;
- Công tác thực hiện chính sách xã hội;
- Chất lượng phục vụ, hỗ trợ của Nhà trường;

**2. Đối tượng**

- Tất cả các sinh viên trong toàn Trường.
- Tất cả các học phần sinh viên có tham gia học tập trong học kỳ.

**3. Nội dung**

Nội dung khảo sát bao gồm các phần về:

1. Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng phục vụ của Thư viện, cụ thể: cơ sở vật chất của Thư viện; các nguồn tài liệu của Thư viện; các quy định của Thư viện; chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện, chi tiết:
  - 1.1. Sự hài lòng của sinh viên về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện, cụ thể: phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi; phòng đọc của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng; hệ thống trang thiết bị của Thư viện đáp ứng yêu cầu; các trang thiết bị của Thư viện sử dụng có hiệu quả; website của Thư viện dễ khai thác; các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng.
  - 1.2. Sự hài lòng của sinh viên về nguồn tài liệu của Thư viện, cụ thể: tài liệu học tập Tiếng Việt đáp ứng yêu cầu; tài liệu học tập tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu; tài liệu tham khảo tiếng Việt đáp ứng yêu cầu; tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu; tài liệu trong các phòng đọc tự chọn được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm; thông tin tra cứu tư liệu đầy đủ, rõ ràng; tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng.
  - 1.3. Sự hài lòng của sinh viên về các quy định của Thư viện, cụ thể: hướng dẫn sử dụng Thư viện rõ ràng; quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp; quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý; quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý.
  - 1.4. Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện, cụ thể: cán bộ, nhân viên Thư viện có thái độ phục vụ tốt; cán bộ, nhân viên Thư viện hỗ trợ bạn đọc hiệu quả; cán bộ nhân viên Thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt.
2. Sự hài lòng của sinh viên về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học, cụ thể: hệ thống trang thiết bị dạy học tại các giảng đường, phòng học đủ để hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo; hệ thống trang thiết bị dạy học tại các phòng thí nghiệm và thực hành đủ để hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học; trang thiết bị dạy và học được đảm bảo về chất lượng; trang thiết bị dạy và học được sử dụng có hiệu quả.
3. Sự hài lòng của sinh viên về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm, cụ thể: giảng đường có nội quy, phòng thực hành/thí nghiệm có đầy đủ nội quy, hướng dẫn, quy định an toàn và thiết bị bảo hộ lao động; hệ thống phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về số lượng, diện tích, chỗ ngồi; hệ thống phòng thực hành/thí nghiệm đáp ứng yêu cầu về số lượng, diện tích; các phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng, yên tĩnh; hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm được bố trí hợp lý, thuận tiện; người học được cán bộ/chuyên viên hướng dẫn thực hành, thí nghiệm đầy đủ theo đề cương chi tiết học phần.
4. Sự hài lòng của sinh viên về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị tin học, cụ thể: hệ thống trang thiết bị tin học (máy tính, thiết bị mạng, kết nối wifi, máy chiếu, máy in,...) đủ để hỗ trợ hiệu quả các hoạt động dạy và học; hệ thống trang thiết bị tin học (máy tính, phần mềm chuyên dụng có bản quyền...) đủ để hỗ trợ hiệu quả cho các hoạt động nghiên cứu khoa học; hệ thống trang thiết bị tin học (máy tính, phần mềm quản lý có bản quyền...) đủ để hỗ trợ cho các hoạt động quản lý; hệ thống wifi, internet hoạt động ổn định và đáp ứng nhu cầu công việc;

các cán bộ/chuyên viên chuyên trách phòng máy, phòng cơ sở vật chất hỗ trợ người học kịp thời;

5. Sự hài lòng của sinh viên về mức độ triển khai thông tin và và thực hiện quy chế đào tạo, cụ thể: thông tin đào tạo (quy chế, chương trình đào tạo, kế hoạch học tập, thời khóa biểu, lịch thi,...) được cung cấp đầy đủ, kịp thời và hiệu quả; các văn bản hướng dẫn, thông tin đào tạo đầy đủ, kịp thời được triển khai bằng công văn qua cán bộ lớp và qua cổng thông tin điện tử, email; phòng đào tạo Đại học tổ chức cho sinh viên đăng ký khối lượng học tập, xếp thời khóa biểu, mở lớp trong học kỳ theo Quy chế đào tạo; chuyên viên phòng đào tạo Đại học giải quyết thỏa đáng các thắc mắc về đăng ký học phần, ghép lớp, cập nhật và tổng kết điểm thi; phòng Đảm bảo chất lượng Giáo dục xếp lịch thi hợp lý, tổ chức thi, báo điểm thi HP khảo thí theo đúng Quy chế đào tạo và Quy trình khảo thí; chuyên viên phòng Đảm bảo chất lượng hướng dẫn người học đầy đủ các quy định về phúc khảo, kiểm tra điểm thi các học phần khảo thí; giáo viên chủ nhiệm, giáo vụ khoa/quản sinh, cố vấn học tập giải thích, hướng dẫn, tư vấn cho sinh viên thực hiện nghiêm túc Quy chế đào tạo; Nhà trường tiếp thu góp ý và thực hiện điều chỉnh công tác triển khai thông tin và thực thi quy chế đào tạo sau buổi đối thoại với người học.
6. Sự hài lòng của sinh viên về công tác thực hiện chính sách xã hội, cụ thể: chính sách xã hội được phổ biến đầy đủ vào các đợt sinh hoạt lớp và Tuần sinh hoạt công dân sinh viên; người học được GVCN, giáo vụ khoa/quản sinh hướng dẫn đầy đủ, nhiệt tình khi thực hiện thủ tục miễn, giảm học phí; người học được GVCN, giáo vụ khoa/quản sinh hướng dẫn đầy đủ quy định về học bổng khuyến khích học tập và thủ tục xin cấp các học bổng khác; Phòng CTCT-SV thông báo, cập nhật chính sách đầy đủ, kịp thời và hướng dẫn người học về triển khai chính sách xã hội; Nhà trường thực hiện chế độ chính sách xã hội đầy đủ, công bằng hằng năm đối với người học.
7. Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của Nhà trường, cụ thể:
  - 7.1 Sự hài lòng của sinh viên về các hoạt động hỗ trợ sinh viên, cụ thể: cán bộ nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện với sinh viên; các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng; hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu; các hoạt động tư vấn hướng nghiệp, định hướng việc làm đáp ứng được nhu cầu việc làm; thủ tục hành chính liên quan đến sinh viên được giải quyết kịp thời.
  - 7.2 Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ của Nhà trường, cụ thể: dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe; Trường có biện pháp để đảm bảo chế độ chính sách xã hội cho sinh viên (học bổng, việc làm, miễn giảm học phí cho sinh viên có hoàn cảnh khó khăn...); các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao trong Trường đáp ứng nhu cầu vui chơi, giải trí và rèn luyện sức khỏe; công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong Trường được thực hiện tốt; mức độ hài lòng của các bạn về chất lượng phục vụ, hỗ trợ các Phòng/Ban/Trung tâm/Đoàn thể sau: phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục; phòng Đào tạo Đại học; phòng Kế hoạch tài chính; phòng Khoa học - công nghệ; phòng Hợp tác quốc tế; phòng Công tác chính trị - Sinh viên; phòng Cơ sở vật chất; phòng Quan hệ công chúng

và Doanh nghiệp; trạm Y tế; Trung tâm Dịch vụ; Trung tâm Thông tin - Thư viện; Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học; Đoàn Thanh niên - Hội sinh viên; Giáo viên chủ nhiệm; Cố vấn học tập; Giáo vụ Khoa/Quản sinh.

Thang điểm được tính từ 1 đến 5 như sau:

1. Hoàn toàn không đồng ý      2. Không đồng ý      3. Phân vân      4. Đồng ý      5. Hoàn toàn đồng ý

#### 4. Phương pháp

Tổ chức lấy ý kiến trực tuyến khi sinh viên kiểm tra kết quả học tập và đăng ký khối lượng học tập trực tuyến.

#### 5. Thời gian khảo sát

Học kì 1 năm học 2019 - 2020 (từ ngày ...../5/2019 đến ngày ...../5/2019)

#### 6. Tổng hợp, phân tích kết quả

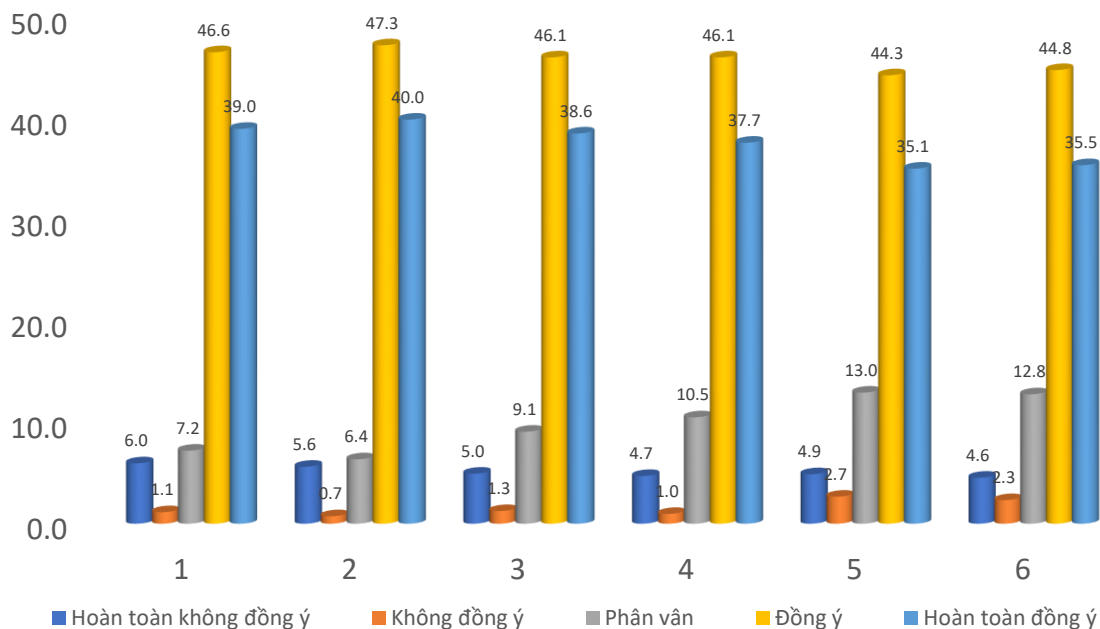
Tổng số phiếu lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên: 1757 phiếu, trong đó được thống kê chi tiết như sau:

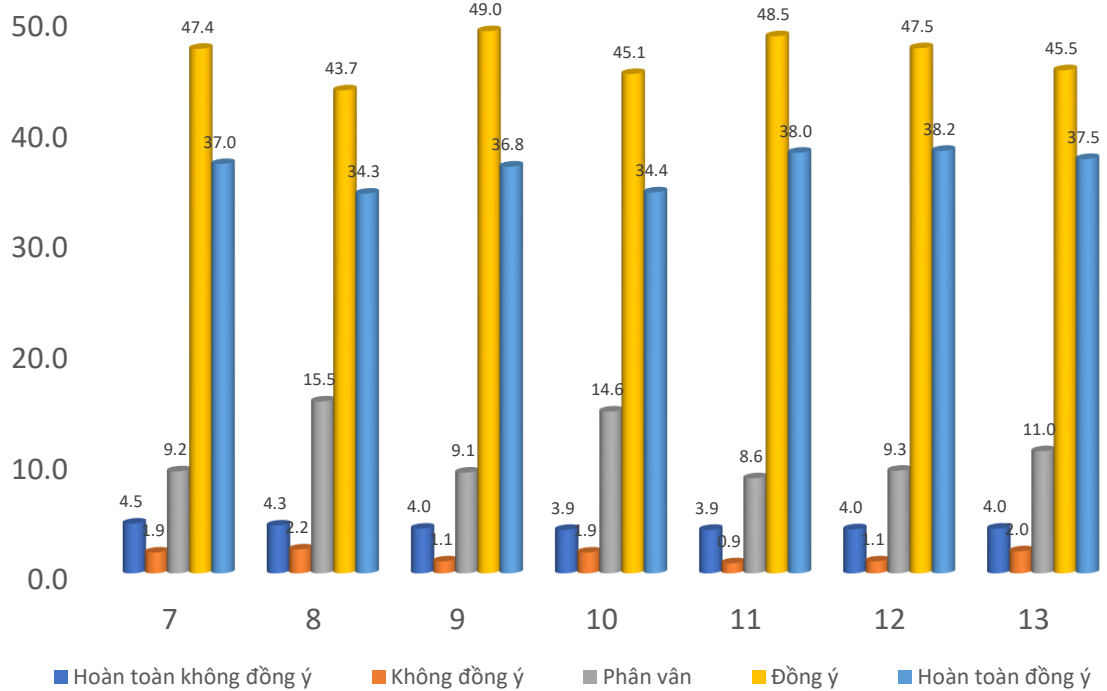
Bảng 6.1: Bảng thống kê kết quả phiếu lấy ý kiến

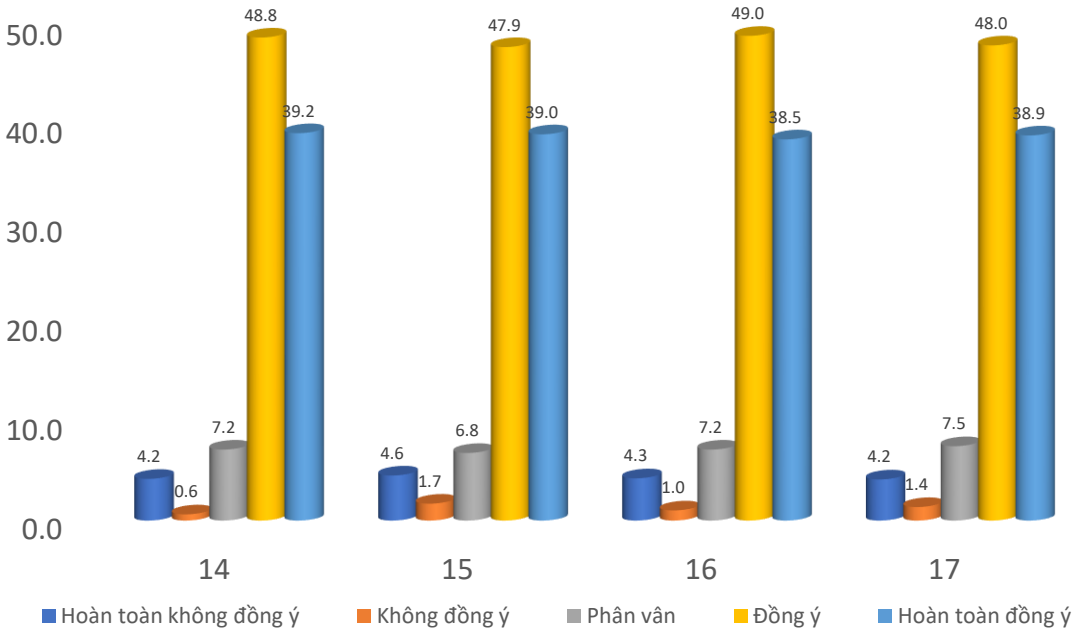
| STT | Ngành đào tạo              | Số phiếu có ý kiến | Tỷ lệ (%)  | Ghi chú |
|-----|----------------------------|--------------------|------------|---------|
| 1   | Công nghệ thông tin        | 671                | 38.2       |         |
| 2   | Kỹ thuật Dầu khí           | 322                | 18.3       |         |
| 3   | Kỹ thuật mỏ                | 229                | 13         |         |
| 4   | Kỹ thuật môi trường        | 101                | 5.7        |         |
| 5   | Kỹ thuật trắc địa - bản đồ | 218                | 12.4       |         |
| 6   | Kỹ thuật Tuyển khoáng      | 75                 | 4.3        |         |
| 7   | Kỹ thuật xây dựng          | 141                | 8          |         |
|     | <b>Toàn trường</b>         | <b>1757</b>        | <b>100</b> |         |

Kết quả thu được đã tiến hành thống kê, xử lý và trình bày ngắn gọn ở các bảng và biểu dưới đây:

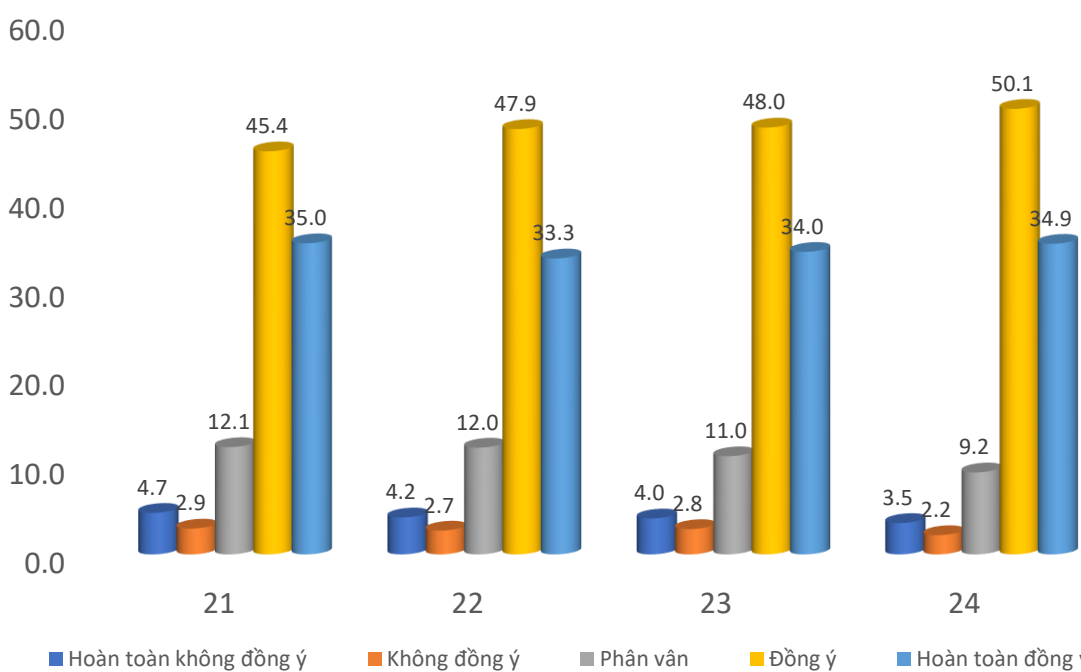
**Bảng 6.2.** Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của người học về các mục tiến hành khảo sát

| TT   | Nội dung đánh giá                                                                                                                                                                                                     | Số phiếu                  |     |      |      |      | Điểm<br>đánh<br>giá |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----|------|------|------|---------------------|
|      |                                                                                                                                                                                                                       | Tỷ lệ mức độ hài lòng (%) |     |      |      |      |                     |
|      |                                                                                                                                                                                                                       | ①                         | ②   | ③    | ④    | ⑤    |                     |
| I    | Chất lượng phục vụ của Thư viện                                                                                                                                                                                       |                           |     |      |      |      |                     |
| I.1. | Cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện                                                                                                                                                                         |                           |     |      |      |      |                     |
| 1    | Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi                                                                                                                                                         | 105                       | 20  | 127  | 819  | 686  |                     |
|      |                                                                                                                                                                                                                       | 6                         | 1.1 | 7.2  | 46.6 | 39   |                     |
| 2    | Phòng đọc của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng                                                                                                                                                                | 99                        | 13  | 112  | 831  | 702  |                     |
|      |                                                                                                                                                                                                                       | 5.6                       | 0.7 | 6.4  | 47.3 | 40   |                     |
| 3    | Hệ thống trang thiết bị của Thư viện đáp ứng yêu cầu                                                                                                                                                                  | 87                        | 22  | 160  | 810  | 678  |                     |
|      |                                                                                                                                                                                                                       | 5                         | 1.3 | 9.1  | 46.1 | 38.6 |                     |
| 4    | Các trang thiết bị của Thư viện sử dụng có hiệu quả                                                                                                                                                                   | 83                        | 17  | 185  | 810  | 662  |                     |
|      |                                                                                                                                                                                                                       | 4.7                       | 1   | 10.5 | 46.1 | 37.7 |                     |
| 5    | Website của Thư viện dễ khai thác                                                                                                                                                                                     | 86                        | 47  | 228  | 779  | 617  |                     |
|      |                                                                                                                                                                                                                       | 4.9                       | 2.7 | 13   | 44.3 | 35.1 |                     |
| 6    | Các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng                                                                                                                                                                              | 80                        | 41  | 225  | 788  | 623  |                     |
|      |                                                                                                                                                                                                                       | 4.6                       | 2.3 | 12.8 | 44.8 | 35.5 |                     |
|      | <div></div> <p>Biểu đồ 6.1: Thống kê mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng phục vụ của Thư viện (theo các nội dung 1-6)</p> |                           |     |      |      |      |                     |

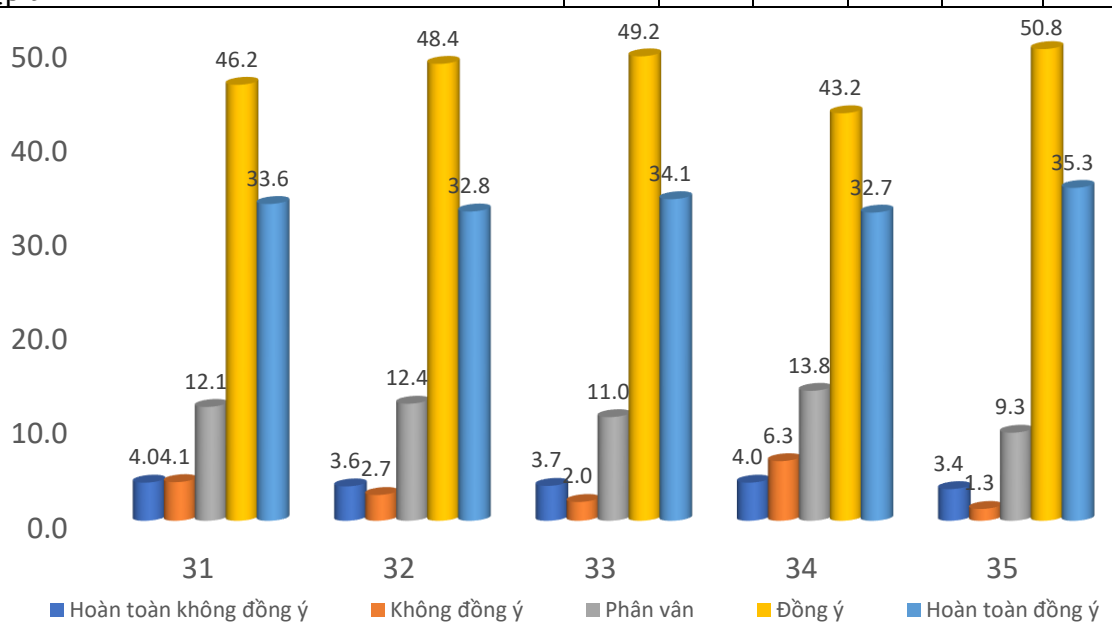
| TT                                                                                                                                                                                                                     | Nội dung đánh giá                                                  | Số phiếu                  |     |      |      |      | Điểm<br>đánh<br>giá |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----|------|------|------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                    | Tỷ lệ mức độ hài lòng (%) |     |      |      |      |                     |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                    | ①                         | ②   | ③    | ④    | ⑤    |                     |
| I.2                                                                                                                                                                                                                    | Nguồn tài liệu của Thư viện                                        |                           |     |      |      |      |                     |
| 7                                                                                                                                                                                                                      | Tài liệu học tập Tiếng việt đáp ứng yêu cầu                        | 79                        | 33  | 162  | 833  | 650  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                    | 4.5                       | 1.9 | 9.2  | 47.4 | 37   |                     |
| 8                                                                                                                                                                                                                      | Tài liệu học tập tiếng nước ngoài đã ứng yêu cầu                   | 76                        | 38  | 273  | 767  | 603  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                    | 4.3                       | 2.2 | 15.5 | 43.7 | 37   |                     |
| 9                                                                                                                                                                                                                      | Tài liệu tham khảo tiếng Việt đáp ứng yêu cầu                      | 71                        | 19  | 160  | 861  | 646  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                    | 4                         | 1.1 | 9.2  | 49   | 36.8 |                     |
| 10                                                                                                                                                                                                                     | Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu                | 69                        | 33  | 257  | 793  | 605  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                    | 3.9                       | 1.9 | 14.6 | 45.1 | 34.4 |                     |
| 11                                                                                                                                                                                                                     | Tài liệu trong các phòng đọc tự chọn được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm | 69                        | 16  | 151  | 853  | 668  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                    | 3.9                       | 0.9 | 8.6  | 48.5 | 38   |                     |
| 12                                                                                                                                                                                                                     | Thông tin tra cứu tư liệu đầy đủ, rõ ràng                          | 70                        | 19  | 163  | 834  | 671  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                    | 4                         | 1.1 | 9,3  | 47.5 | 38.2 |                     |
| 13                                                                                                                                                                                                                     | Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng              | 71                        | 35  | 194  | 799  | 658  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                    | 4                         | 2   | 11   | 45.5 | 37.5 |                     |
| <div></div> <p>Biểu đồ 6.2: Thống kê mức độ hài lòng của sinh viên về các nguồn tài liệu của Thư viện (theo các nội dung 7-13)</p> |                                                                    |                           |     |      |      |      |                     |

| TT                                                                                                                                                                                                              | Nội dung đánh giá                                  | Số phiếu                  |     |     |      |      | Điểm<br>đánh<br>giá |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------|-----|-----|------|------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                                 |                                                    | Tỷ lệ mức độ hài lòng (%) |     |     |      |      |                     |
|                                                                                                                                                                                                                 |                                                    | ①                         | ②   | ③   | ④    | ⑤    |                     |
| I.3                                                                                                                                                                                                             | Các quy định của Thư viện                          |                           |     |     |      |      |                     |
| 14                                                                                                                                                                                                              | Hướng dẫn sử dụng Thư viện rõ ràng                 | 74                        | 11  | 126 | 858  | 688  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                 |                                                    | 4.2                       | 0.6 | 7.2 | 48.8 | 39.2 |                     |
| 15                                                                                                                                                                                                              | Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp        | 80                        | 30  | 120 | 841  | 686  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                 |                                                    | 4.6                       | 1.7 | 6.8 | 47.9 | 39   |                     |
| 16                                                                                                                                                                                                              | Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý     | 75                        | 18  | 126 | 861  | 677  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                 |                                                    | 4.3                       | 1   | 7.2 | 4.9  | 38.5 |                     |
| 17                                                                                                                                                                                                              | Quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý | 73                        | 24  | 132 | 844  | 684  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                 |                                                    | 4.2                       | 1.4 | 7.5 | 48   | 38.9 |                     |
| <div><p>Biểu đồ 6.3: Thống kê mức độ hài lòng của sinh viên về các quy định của Thư viện (theo các nội dung 14-17)</p></div> |                                                    |                           |     |     |      |      |                     |
| I.4                                                                                                                                                                                                             | Chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện  |                           |     |     |      |      |                     |
| 18                                                                                                                                                                                                              | Cán bộ, nhân viên Thư viện có thái độ phục vụ tốt  | 71                        | 21  | 149 | 837  | 679  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                 |                                                    | 4                         | 1.2 | 8.5 | 47.6 | 38.6 |                     |
| 19                                                                                                                                                                                                              | Cán bộ, nhân viên Thư viện hỗ trợ bạn đọc hiệu quả | 74                        | 22  | 170 | 815  | 676  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                 |                                                    | 4.2                       | 1.2 | 8.5 | 47.6 | 38.6 |                     |

| TT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nội dung đánh giá                                                                                                                   | Số phiếu                  |          |        |                  |      | Điểm<br>đánh<br>giá |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------|--------|------------------|------|---------------------|----------|------------------------|--------------|----------|--------|------------------|----|-----|-----|-----|------|------|----|-----|-----|-----|------|------|----|-----|-----|-----|------|------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                     | Tỷ lệ mức độ hài lòng (%) |          |        |                  |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                     | ①                         | ②        | ③      | ④                | ⑤    |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Cán bộ nhân viên Thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt                                                                     | 69                        | 15       | 152    | 838              | 683  |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                     | 3.9                       | 0.9      | 8.7    | 47.7             | 38.9 |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| <div><table><caption>Dữ liệu từ Biểu đồ 6.4</caption><thead><tr><th>Nội dung</th><th>Hoàn toàn không đồng ý</th><th>Không đồng ý</th><th>Phân vân</th><th>Đồng ý</th><th>Hoàn toàn đồng ý</th></tr></thead><tbody><tr><td>18</td><td>4.0</td><td>1.2</td><td>8.5</td><td>47.6</td><td>38.6</td></tr><tr><td>19</td><td>4.2</td><td>1.3</td><td>9.7</td><td>46.4</td><td>38.5</td></tr><tr><td>20</td><td>3.9</td><td>0.9</td><td>8.7</td><td>47.7</td><td>38.9</td></tr></tbody></table></div> <p>Biểu đồ 6.4: Thống kê mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện (theo các nội dung 18-20)</p> |                                                                                                                                     |                           |          |        |                  |      |                     | Nội dung | Hoàn toàn không đồng ý | Không đồng ý | Phân vân | Đồng ý | Hoàn toàn đồng ý | 18 | 4.0 | 1.2 | 8.5 | 47.6 | 38.6 | 19 | 4.2 | 1.3 | 9.7 | 46.4 | 38.5 | 20 | 3.9 | 0.9 | 8.7 | 47.7 | 38.9 |
| Nội dung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Hoàn toàn không đồng ý                                                                                                              | Không đồng ý              | Phân vân | Đồng ý | Hoàn toàn đồng ý |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 18                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4.0                                                                                                                                 | 1.2                       | 8.5      | 47.6   | 38.6             |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 19                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4.2                                                                                                                                 | 1.3                       | 9.7      | 46.4   | 38.5             |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3.9                                                                                                                                 | 0.9                       | 8.7      | 47.7   | 38.9             |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| II                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học                                                                                  |                           |          |        |                  |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 21                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Hệ thống trang thiết bị dạy học tại các giảng đường, phòng học đủ để hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo                               | 82                        | 51       | 212    | 797              | 615  |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                     | 4.7                       | 2.9      | 12.1   | 45.4             | 35   |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 22                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Hệ thống trang thiết bị dạy học tại các phòng thí nghiệm và thực hành đủ để hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học | 73                        | 47       | 211    | 841              | 585  |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                     | 4.2                       | 2.7      | 12     | 47.9             | 33.3 |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 23                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Trang thiết bị dạy và học được đảm bảo về chất lượng                                                                                | 71                        | 50       | 194    | 844              | 598  |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                     | 4                         | 2.8      | 11     | 48               | 34   |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 24                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Trang thiết bị dạy và học được sử dụng có hiệu quả                                                                                  | 62                        | 38       | 162    | 881              | 614  |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                     | 3.5                       | 2.2      | 9.2    | 50.1             | 34.9 |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |

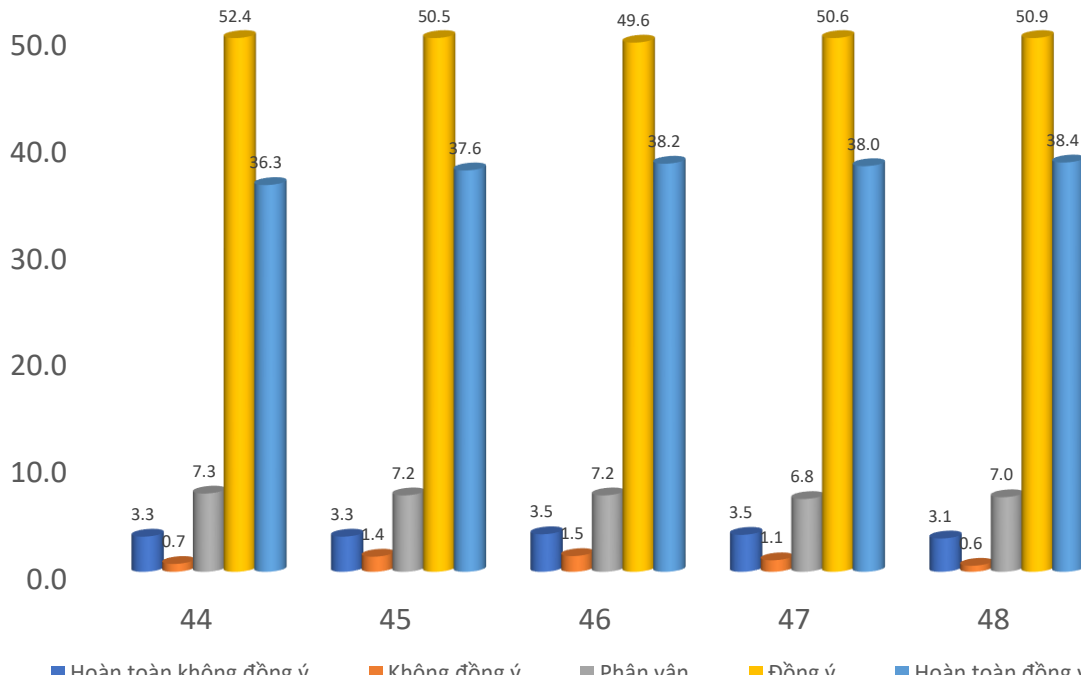
| TT  | Nội dung đánh giá                                                                                                                                                                                                              | Số phiếu                  |     |     |      |      | Điểm<br>đánh<br>giá |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----|-----|------|------|---------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                | Tỷ lệ mức độ hài lòng (%) |     |     |      |      |                     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                | ①                         | ②   | ③   | ④    | ⑤    |                     |
|     |  <p>Biểu đồ 6.5: Thống kê mức độ hài lòng của sinh viên về mức độ đáp ứng của hệ thống trong thiết bị dạy học (theo các nội dung 21-24)</p> |                           |     |     |      |      |                     |
| III | Mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm                                                                                                                                                |                           |     |     |      |      |                     |
| 25  | Giảng đường có nội quy, phòng thực hành/thí nghiệm có đầy đủ nội quy, hướng dẫn, quy định an toàn và thiết bị bảo hộ lao động                                                                                                  | 68                        | 15  | 129 | 878  | 667  |                     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                | 3.9                       | 0.9 | 7.3 | 50   | 38   |                     |
| 26  | Hệ thống phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về số lượng, diện tích, chỗ ngồi                                                                                                                                               | 69                        | 51  | 161 | 844  | 632  |                     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                | 3.9                       | 2.9 | 9.2 | 46   | 36   |                     |
| 27  | Hệ thống phòng thực hành/thí nghiệm đáp ứng yêu cầu về số lượng, diện tích                                                                                                                                                     | 65                        | 41  | 161 | 864  | 626  |                     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                | 3.7                       | 2.3 | 9.2 | 49.2 | 35.6 |                     |
| 28  | Các phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng, yên tĩnh                                                                                                                              | 65                        | 42  | 173 | 855  | 622  |                     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                | 3.7                       | 2.4 | 9.8 | 48.7 | 35.4 |                     |

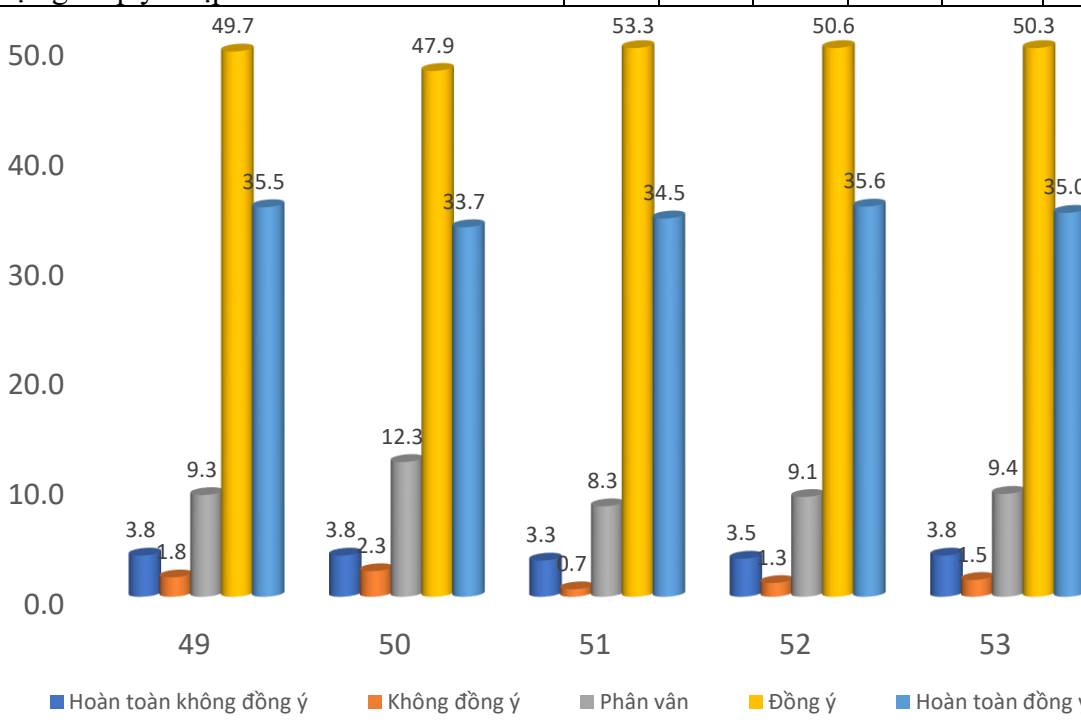
| TT       | Nội dung đánh giá                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Số phiếu                  |          |        |                  |      | Điểm<br>đánh<br>giá |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------|--------|------------------|------|---------------------|----------|------------------------|--------------|----------|--------|------------------|----|-----|-----|-----|------|------|----|-----|-----|-----|------|------|----|-----|-----|-----|------|------|----|-----|-----|-----|------|------|----|-----|-----|-----|------|------|----|-----|-----|-----|------|------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tỷ lệ mức độ hài lòng (%) |          |        |                  |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ①                         | ②        | ③      | ④                | ⑤    |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 29       | Hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm được bố trí hợp lý, thuận tiện                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 63                        | 38       | 157    | 880              | 619  |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3.6                       | 2.2      | 8.9    | 50.1             | 35.2 |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 30       | Người học được cán bộ/chuyên viên hướng dẫn thực hành, thí nghiệm đầy đủ theo đề cương chi tiết học phần                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 62                        | 17       | 114    | 912              | 652  |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3.5                       | 1        | 51.9   | 50.1             | 37.1 |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|          | <div><table><thead><tr><th>Nội dung</th><th>Hoàn toàn không đồng ý</th><th>Không đồng ý</th><th>Phân vân</th><th>Đồng ý</th><th>Hoàn toàn đồng ý</th></tr></thead><tbody><tr><td>25</td><td>3.9</td><td>0.9</td><td>7.3</td><td>50.0</td><td>38.0</td></tr><tr><td>26</td><td>3.9</td><td>2.9</td><td>9.2</td><td>48.0</td><td>36.0</td></tr><tr><td>27</td><td>3.7</td><td>2.3</td><td>9.2</td><td>49.2</td><td>35.6</td></tr><tr><td>28</td><td>3.7</td><td>2.4</td><td>9.8</td><td>48.7</td><td>35.4</td></tr><tr><td>29</td><td>3.6</td><td>2.2</td><td>8.9</td><td>50.1</td><td>35.2</td></tr><tr><td>30</td><td>3.5</td><td>1.0</td><td>6.5</td><td>51.9</td><td>37.1</td></tr></tbody></table><p>■ Hoàn toàn không đồng ý   ■ Không đồng ý   ■ Phân vân   ■ Đồng ý   ■ Hoàn toàn đồng ý</p><p>Biểu đồ 6.6: Thống kê mức độ hài lòng của sinh viên về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm (theo các nội dung 25-30)</p></div> |                           |          |        |                  |      |                     | Nội dung | Hoàn toàn không đồng ý | Không đồng ý | Phân vân | Đồng ý | Hoàn toàn đồng ý | 25 | 3.9 | 0.9 | 7.3 | 50.0 | 38.0 | 26 | 3.9 | 2.9 | 9.2 | 48.0 | 36.0 | 27 | 3.7 | 2.3 | 9.2 | 49.2 | 35.6 | 28 | 3.7 | 2.4 | 9.8 | 48.7 | 35.4 | 29 | 3.6 | 2.2 | 8.9 | 50.1 | 35.2 | 30 | 3.5 | 1.0 | 6.5 | 51.9 | 37.1 |
| Nội dung | Hoàn toàn không đồng ý                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Không đồng ý              | Phân vân | Đồng ý | Hoàn toàn đồng ý |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 25       | 3.9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0.9                       | 7.3      | 50.0   | 38.0             |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 26       | 3.9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2.9                       | 9.2      | 48.0   | 36.0             |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 27       | 3.7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2.3                       | 9.2      | 49.2   | 35.6             |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 28       | 3.7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2.4                       | 9.8      | 48.7   | 35.4             |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 29       | 3.6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2.2                       | 8.9      | 50.1   | 35.2             |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 30       | 3.5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1.0                       | 6.5      | 51.9   | 37.1             |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| IV       | Mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị tin học                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                           |          |        |                  |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 31       | Hệ thống trang thiết bị tin học (máy tính, thiết bị mạng, kết nối wifi, máy chiếu, máy in,...) đủ để hỗ trợ hiệu quả các hoạt động dạy và học                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 71                        | 72       | 212    | 812              | 590  |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4                         | 4.1      | 12.1   | 46.2             | 33.6 |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 32       | Hệ thống trang thiết bị tin học (máy tính, phần mềm chuyên dụng có bản quyền...) đủ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 64                        | 48       | 218    | 851              | 576  |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |

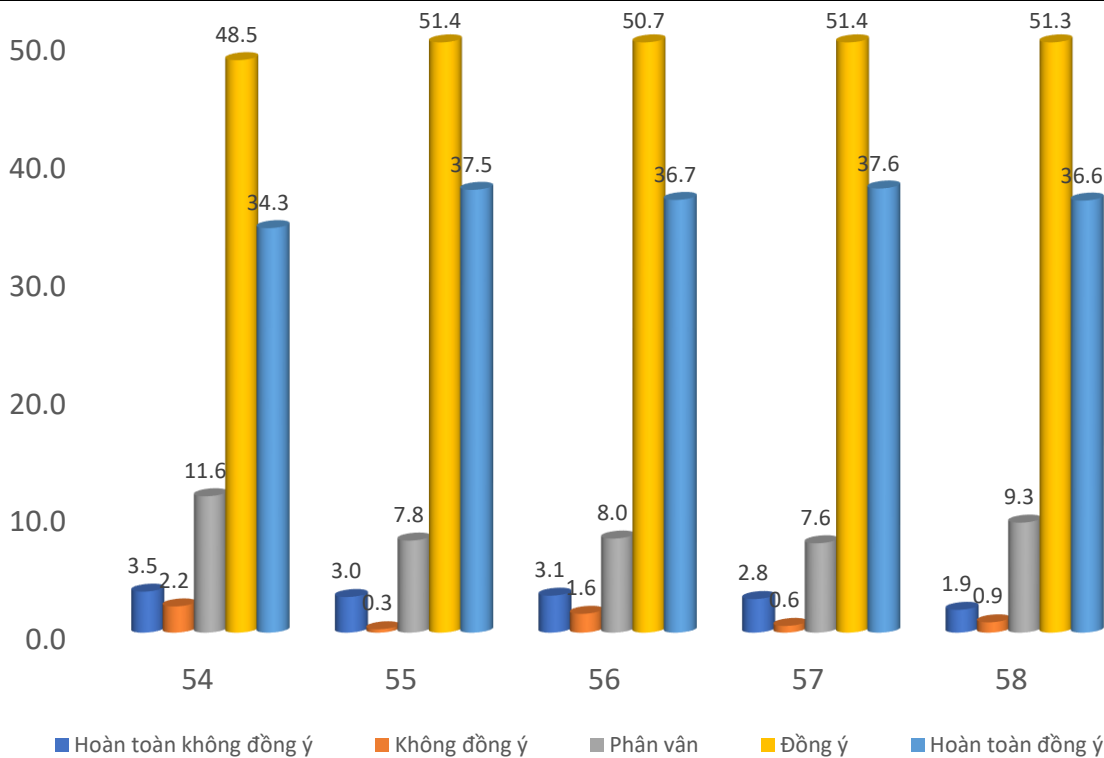
| TT | Nội dung đánh giá                                                                                                                                                                                                                        | Số phiếu                  |     |      |      |      | Điểm<br>đánh<br>giá |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----|------|------|------|---------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                          | Tỷ lệ mức độ hài lòng (%) |     |      |      |      |                     |
|    |                                                                                                                                                                                                                                          | ①                         | ②   | ③    | ④    | ⑤    |                     |
|    | để hỗ trợ hiệu quả cho các hoạt động nghiên cứu khoa học                                                                                                                                                                                 | 3.6                       | 2.7 | 12.4 | 48.4 | 32.8 |                     |
| 33 | Hệ thống trang thiết bị tin học (máy tính, phần mềm quản lý có bản quyền...) đủ để hỗ trợ cho các hoạt động quản lý                                                                                                                      | 65                        | 35  | 193  | 865  | 599  |                     |
|    |                                                                                                                                                                                                                                          | 3.7                       | 2   | 11   | 49.2 | 34.1 |                     |
| 34 | Hệ thống wifi, internet hoạt động ổn định và đáp ứng nhu cầu công việc                                                                                                                                                                   | 71                        | 111 | 242  | 759  | 574  |                     |
|    |                                                                                                                                                                                                                                          | 4                         | 6.3 | 13.8 | 43.2 | 32.7 |                     |
| 35 | Các cán bộ/chuyên viên chuyên trách phòng máy, phòng cơ sở vật chất hỗ trợ người học kịp thời                                                                                                                                            | 59                        | 22  | 164  | 892  | 620  |                     |
|    |                                                                                                                                                                                                                                          | 3.4                       | 1.3 | 9.3  | 50.8 | 35.3 |                     |
|    | <div><p>Biểu đồ 6.7: Thống kê mức độ hài lòng của sinh viên về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị tin học (theo các nội dung 31-35)</p></div> |                           |     |      |      |      |                     |
| V  | Mức độ triển khai thông tin và thực hiện quy chế đào tạo                                                                                                                                                                                 |                           |     |      |      |      |                     |
| 36 | Thông tin đào tạo (quy chế, chương trình đào tạo, kế hoạch học tập, thời khóa biểu, lịch thi,...) được cung cấp đầy đủ, kịp thời và hiệu quả                                                                                             | 59                        | 27  | 138  | 894  | 639  |                     |
|    |                                                                                                                                                                                                                                          | 3.4                       | 1.5 | 7.9  | 50.9 | 36.4 |                     |

| TT | Nội dung đánh giá                                                                                                                            | Số phiếu                  |     |     |      |      | Điểm<br>đánh<br>giá |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----|-----|------|------|---------------------|
|    |                                                                                                                                              | Tỷ lệ mức độ hài lòng (%) |     |     |      |      |                     |
|    |                                                                                                                                              | ①                         | ②   | ③   | ④    | ⑤    |                     |
| 37 | Các văn bản hướng dẫn, thông tin đào tạo đầy đủ, kịp thời được triển khai bằng công văn qua cán bộ lớp và qua cổng thông tin điện tử, email  | 59                        | 18  | 143 | 895  | 642  |                     |
|    |                                                                                                                                              | 3.4                       | 1   | 8.1 | 50.9 | 36.5 |                     |
| 38 | Phòng đào tạo Đại học tổ chức cho sinh viên đăng ký khối lượng học tập, xếp thời khóa biểu, mở lớp trong học kỳ theo Quy chế đào tạo         | 60                        | 16  | 131 | 894  | 656  |                     |
|    |                                                                                                                                              | 3.4                       | 0.9 | 7.5 | 50.9 | 37.3 |                     |
| 39 | Chuyên viên phòng đào tạo Đại học giải quyết thỏa đáng các thắc mắc về đăng ký học phần, ghép lớp, cập nhật và tổng kết điểm thi             | 66                        | 29  | 169 | 854  | 639  |                     |
|    |                                                                                                                                              | 3.8                       | 1.7 | 9.6 | 48.6 | 36.4 |                     |
| 40 | Phòng Đảm bảo chất lượng Giáo dục xếp lịch thi hợp lý, tổ chức thi, báo điểm thi HP khảo thí theo đúng Quy chế đào tạo và Quy trình khảo thí | 58                        | 21  | 153 | 882  | 643  |                     |
|    |                                                                                                                                              | 3.3                       | 1.2 | 8.7 | 50.2 | 36.6 |                     |
| 41 | Chuyên viên phòng Đảm bảo chất lượng hướng dẫn người học đầy đủ các quy định về phúc khảo, kiểm tra điểm thi các học phần khảo thí           | 60                        | 22  | 142 | 892  | 641  |                     |
|    |                                                                                                                                              | 3.4                       | 1.3 | 8.1 | 50.8 | 36.5 |                     |
| 42 | Giáo viên chủ nhiệm, giáo vụ khoa/quản sinh, cố vấn học tập giải thích, hướng dẫn, tư vấn cho sinh viên thực hiện nghiêm túc Quy chế đào tạo | 57                        | 16  | 124 | 888  | 672  |                     |
|    |                                                                                                                                              | 3.2                       | 0.9 | 7.1 | 50.5 | 38.2 |                     |
| 43 | Nhà trường tiếp thu góp ý và thực hiện điều chỉnh công tác triển khai thông tin và thực thi quy chế đào tạo sau buổi đối thoại với người học | 61                        | 19  | 145 | 880  | 652  |                     |
|    |                                                                                                                                              | 3.5                       | 1.1 | 8.3 | 50.1 | 37.1 |                     |

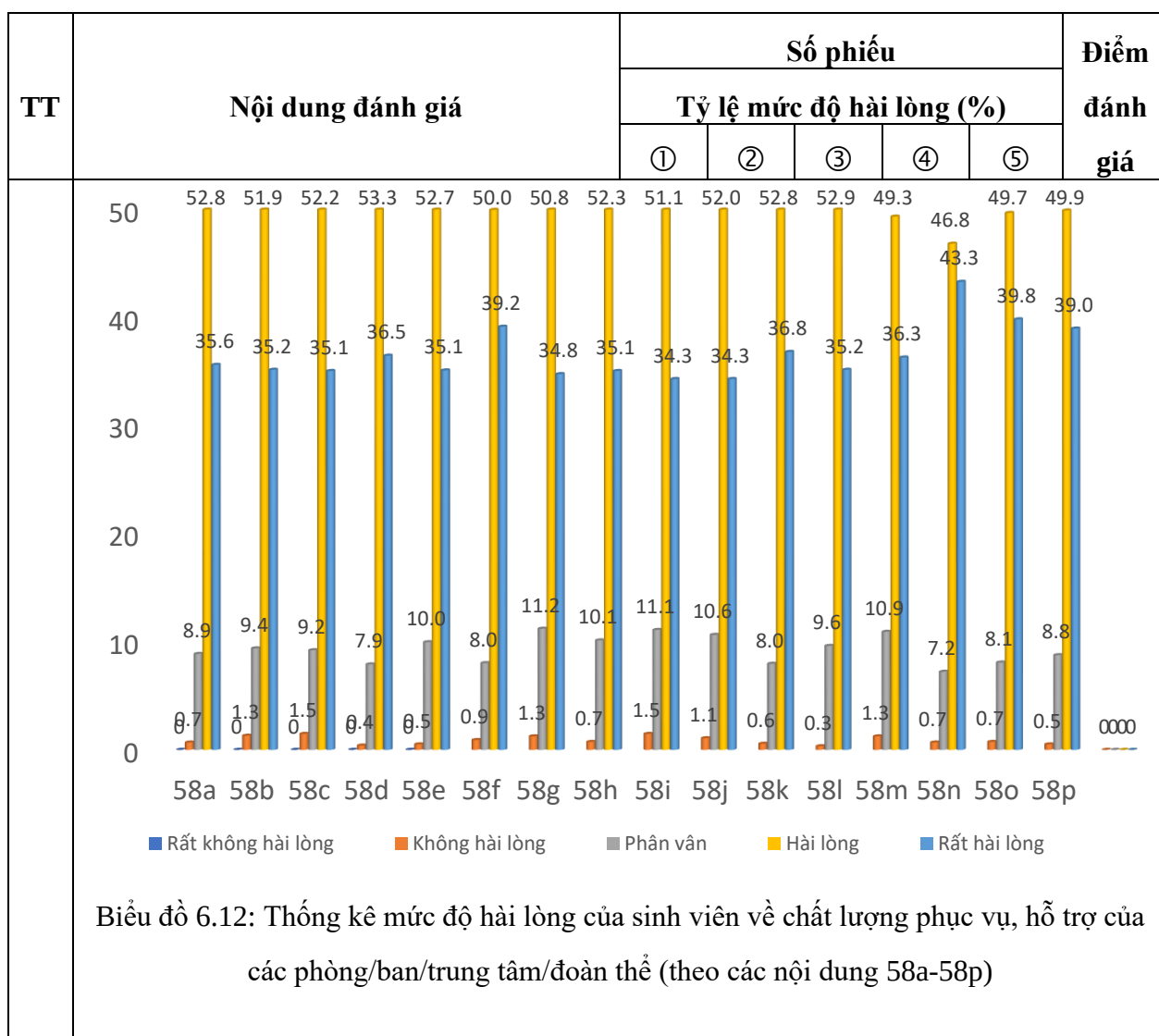
| TT                                                                                                                                               | Nội dung đánh giá                                                                                                                           | Số phiếu                  |          |        |                  |      | Điểm<br>đánh<br>giá |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------|--------|------------------|------|---------------------|------|
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             | Tỷ lệ mức độ hài lòng (%) |          |        |                  |      |                     |      |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             | ①                         | ②        | ③      | ④                | ⑤    |                     |      |
| <p>Biểu đồ 6.8: Thống kê mức độ hài lòng của sinh viên về mức độ triển khai thông tin và thực hiện quy chế đào tạo (theo các nội dung 36-43)</p> | 36                                                                                                                                          | 37                        | 38       | 39     | 40               | 41   | 42                  | 43   |
|                                                                                                                                                  | 3.4                                                                                                                                         | 3.4                       | 3.4      | 3.8    | 3.3              | 3.4  | 3.2                 | 3.5  |
|                                                                                                                                                  | 1.5                                                                                                                                         | 1.0                       | 0.9      | 1.7    | 1.2              | 1.3  | 0.9                 | 1.1  |
|                                                                                                                                                  | 7.9                                                                                                                                         | 8.1                       | 7.5      | 9.6    | 8.7              | 8.1  | 7.1                 | 8.3  |
|                                                                                                                                                  | 50.9                                                                                                                                        | 50.9                      | 50.9     | 48.6   | 50.2             | 50.8 | 50.5                | 50.1 |
|                                                                                                                                                  | 36.4                                                                                                                                        | 36.5                      | 37.3     | 36.4   | 36.6             | 36.5 | 38.2                | 37.1 |
|                                                                                                                                                  | Hoàn toàn không đồng ý                                                                                                                      | Không đồng ý              | Phân vân | Đồng ý | Hoàn toàn đồng ý |      |                     |      |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             |                           |          |        |                  |      |                     |      |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             |                           |          |        |                  |      |                     |      |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             |                           |          |        |                  |      |                     |      |
| VI                                                                                                                                               | Công tác thực hiện chính sách xã hội                                                                                                        |                           |          |        |                  |      |                     |      |
| 44                                                                                                                                               | Chính sách xã hội được phổ biến đầy đủ vào các đợt sinh hoạt lớp và Tuần sinh hoạt công dân sinh viên                                       | 58                        | 13       | 129    | 920              | 637  |                     |      |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             | 3.3                       | 0.7      | 7.3    | 52.4             | 36.3 |                     |      |
| 45                                                                                                                                               | Người học được GVCN, giáo vụ khoa/quản sinh hướng dẫn đầy đủ, nhiệt tình khi thực hiện thủ tục miễn, giảm học phí                           | 58                        | 25       | 126    | 887              | 661  |                     |      |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             | 3.3                       | 1.4      | 7.2    | 50.5             | 37.6 |                     |      |
| 46                                                                                                                                               | Người học được GVCN, giáo vụ khoa/quản sinh hướng dẫn đầy đủ quy định về học bổng khuyến khích học tập và thủ tục xin cấp các học bổng khác | 62                        | 26       | 126    | 871              | 672  |                     |      |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             | 3.5                       | 1,5      | 7.2    | 49.6             | 38.2 |                     |      |
| 47                                                                                                                                               | Phòng CTCT-SV thông báo, cập nhật chính sách đầy đủ, kịp thời và hướng dẫn người học về triển khai chính sách xã hội                        | 61                        | 19       | 120    | 889              | 668  |                     |      |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             | 3.5                       | 1.1      | 6.8    | 50.6             | 38   |                     |      |

| TT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nội dung đánh giá                                                                          | Số phiếu                  |     |      |      |      | Điểm<br>đánh<br>giá |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----|------|------|------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                            | Tỷ lệ mức độ hài lòng (%) |     |      |      |      |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                            | ①                         | ②   | ③    | ④    | ⑤    |                     |
| 48                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nhà trường thực hiện chế độ chính sách xã hội đầy đủ, công bằng hằng năm đối với người học | 55                        | 10  | 123  | 895  | 674  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                            | 3.1                       | 0.6 | 7    | 50.9 | 38.4 |                     |
| <div></div> <p>■ Hoàn toàn không đồng ý    ■ Không đồng ý    ■ Phân vân    ■ Đồng ý    ■ Hoàn toàn đồng ý</p> <p>Biểu đồ 6.9: Thống kê mức độ hài lòng của sinh viên về công tác thực hiện chính sách xã hội (theo các nội dung 44-48)</p> |                                                                                            |                           |     |      |      |      |                     |
| VII                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Chất lượng phục vụ, hỗ trợ của Nhà trường                                                  |                           |     |      |      |      |                     |
| VIII                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Các hoạt động hỗ trợ sinh viên                                                             |                           |     |      |      |      |                     |
| 49                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Cán bộ nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện với sinh viên                              | 66                        | 31  | 163  | 873  | 624  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                            | 3.8                       | 1.8 | 9.3  | 49.7 | 35.5 |                     |
| 50                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng         | 66                        | 41  | 216  | 842  | 592  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                            | 3.8                       | 2.3 | 12.3 | 47.9 | 33.7 |                     |
| 51                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu                             | 58                        | 12  | 145  | 936  | 606  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                            | 3.3                       | 0.7 | 8.3  | 53.3 | 34.5 |                     |
| 52                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Các hoạt động tư vấn hướng nghiệp, định hướng việc làm đáp ứng được nhu cầu việc làm       | 61                        | 22  | 160  | 889  | 625  |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                            | 3.5                       | 1.3 | 9.1  | 50.6 | 35.6 |                     |

| TT           | Nội dung đánh giá                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Số phiếu                  |          |        |                  |      | Điểm<br>đánh<br>giá |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------|--------|------------------|------|---------------------|----------|------------------------|--------------|----------|--------|------------------|----|-----|-----|-----|------|------|----|-----|-----|------|------|------|----|-----|-----|-----|------|------|----|-----|-----|-----|------|------|----|-----|-----|-----|------|------|
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tỷ lệ mức độ hài lòng (%) |          |        |                  |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ①                         | ②        | ③      | ④                | ⑤    |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 53           | Thủ tục hành chính liên quan đến sinh viên<br>được giải quyết kịp thời                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 66                        | 27       | 165    | 884              | 615  |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3.8                       | 1.5      | 9.4    | 50.3             | 35   |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|              | <div><table><thead><tr><th>Nội dung</th><th>Hoàn toàn không đồng ý</th><th>Không đồng ý</th><th>Phân vân</th><th>Đồng ý</th><th>Hoàn toàn đồng ý</th></tr></thead><tbody><tr><td>49</td><td>3.8</td><td>1.8</td><td>9.3</td><td>49.7</td><td>35.5</td></tr><tr><td>50</td><td>3.8</td><td>2.3</td><td>12.3</td><td>47.9</td><td>33.7</td></tr><tr><td>51</td><td>3.3</td><td>0.7</td><td>8.3</td><td>53.3</td><td>34.5</td></tr><tr><td>52</td><td>3.5</td><td>1.3</td><td>9.1</td><td>50.6</td><td>35.6</td></tr><tr><td>53</td><td>3.8</td><td>1.5</td><td>9.4</td><td>50.3</td><td>35.0</td></tr></tbody></table></div> <p>Biểu đồ 6.10: Thống kê mức độ hài lòng của sinh viên về các hoạt động hỗ trợ sinh viên (theo các nội dung 49-53)</p> |                           |          |        |                  |      |                     | Nội dung | Hoàn toàn không đồng ý | Không đồng ý | Phân vân | Đồng ý | Hoàn toàn đồng ý | 49 | 3.8 | 1.8 | 9.3 | 49.7 | 35.5 | 50 | 3.8 | 2.3 | 12.3 | 47.9 | 33.7 | 51 | 3.3 | 0.7 | 8.3 | 53.3 | 34.5 | 52 | 3.5 | 1.3 | 9.1 | 50.6 | 35.6 | 53 | 3.8 | 1.5 | 9.4 | 50.3 | 35.0 |
| Nội dung     | Hoàn toàn không đồng ý                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Không đồng ý              | Phân vân | Đồng ý | Hoàn toàn đồng ý |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 49           | 3.8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1.8                       | 9.3      | 49.7   | 35.5             |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 50           | 3.8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2.3                       | 12.3     | 47.9   | 33.7             |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 51           | 3.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 0.7                       | 8.3      | 53.3   | 34.5             |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 52           | 3.5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1.3                       | 9.1      | 50.6   | 35.6             |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 53           | 3.8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1.5                       | 9.4      | 50.3   | 35.0             |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| <b>VII.2</b> | <b>Chất lượng dịch vụ của Nhà trường</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                           |          |        |                  |      |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 54           | Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm<br>sóc sức khỏe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 61                        | 39       | 203    | 852              | 602  |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3.5                       | 2.2      | 11.6   | 48.5             | 34.3 |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 55           | Trường có biện pháp để đảm bảo chế độ<br>chính sách xã hội cho sinh viên (học bổng,<br>việc làm, miễn giảm học phí cho sinh viên<br>có hoàn cảnh khó khăn...);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 53                        | 5        | 137    | 903              | 659  |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3                         | 0.3      | 7.8    | 51.4             | 37.5 |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 56           | Các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục<br>thể thao trong Trường đáp ứng nhu cầu vui<br>chơi, giải trí và rèn luyện sức khỏe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 55                        | 28       | 140    | 890              | 644  |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3.1                       | 1.6      | 8      | 50.7             | 36.7 |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
| 57           | Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong<br>Trường được thực hiện tốt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 50                        | 10       | 133    | 903              | 661  |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2.8                       | 0.6      | 7.6    | 51.4             | 37.6 |                     |          |                        |              |          |        |                  |    |     |     |     |      |      |    |     |     |      |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |    |     |     |     |      |      |

| TT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nội dung đánh giá                                                                              | Số phiếu                  |     |      |       |       | Điểm<br>đánh<br>giá |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----|------|-------|-------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                | Tỷ lệ mức độ hài lòng (%) |     |      |       |       |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                | ①                         | ②   | ③    | ④     | ⑤     |                     |
| 58                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Mức độ hài lòng của các bạn về chất lượng phục vụ, hỗ trợ các Phòng/Ban/Trung tâm/Đoàn thể sau | 543                       | 245 | 2619 | 14417 | 10288 |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                | 1.9                       | 0.9 | 9.3  | 51.3  | 36.6  |                     |
| <div><p>■ Hoàn toàn không đồng ý   ■ Không đồng ý   ■ Phân vân   ■ Đồng ý   ■ Hoàn toàn đồng ý</p><p>Biểu đồ 6.11: Thống kê mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ của Nhà trường (theo các nội dung 54-58)</p></div> |                                                                                                |                           |     |      |       |       |                     |
| a                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục                                                              | 36                        | 12  | 156  | 927   | 626   |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                | 2                         | 0.7 | 8.9  | 52.8  | 35.6  |                     |
| b                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Phòng Đào tạo Đại học                                                                          | 39                        | 23  | 165  | 912   | 618   |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                | 2.2                       | 1.3 | 9.4  | 51.9  | 35.2  |                     |
| c                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Phòng Kế hoạch tài chính                                                                       | 36                        | 26  | 162  | 917   | 616   |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                | 2                         | 1.5 | 9.2  | 52.2  | 35.1  |                     |
| d                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Phòng Khoa học - công nghệ                                                                     | 33                        | 7   | 139  | 937   | 641   |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                | 1.9                       | 0.4 | 7.9  | 53.3  | 36.5  |                     |
| e                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Phòng Hợp tác quốc tế                                                                          | 30                        | 9   | 175  | 926   | 617   |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                | 1.7                       | 0.5 | 10   | 52.7  | 35.1  |                     |

| TT | Nội dung đánh giá                        | Số phiếu                  |     |      |      |      | Điểm<br>đánh<br>giá |
|----|------------------------------------------|---------------------------|-----|------|------|------|---------------------|
|    |                                          | Tỷ lệ mức độ hài lòng (%) |     |      |      |      |                     |
|    |                                          | ①                         | ②   | ③    | ④    | ⑤    |                     |
| f  | Phòng Công tác chính trị - Sinh viên     | 34                        | 16  | 141  | 878  | 688  |                     |
|    |                                          | 1.9                       | 0.9 | 8    | 50   | 39.2 |                     |
| g  | Phòng Cơ sở vật chất                     | 34                        | 22  | 197  | 893  | 611  |                     |
|    |                                          | 1.9                       | 1.3 | 11.2 | 50.8 | 34.8 |                     |
| h  | Phòng Quan hệ công chúng và Doanh nghiệp | 31                        | 13  | 178  | 919  | 616  |                     |
|    |                                          | 1.8                       | 0.7 | 10.1 | 52.3 | 35.1 |                     |
| i  | Trạm Y tế                                | 35                        | 26  | 195  | 898  | 603  |                     |
|    |                                          | 2                         | 1.5 | 11.1 | 51.1 | 34.3 |                     |
| j  | Trung tâm Dịch vụ                        | 34                        | 19  | 187  | 914  | 603  |                     |
|    |                                          | 1.9                       | 1.1 | 10.6 | 52   | 34.2 |                     |
| k  | Trung tâm Thông tin - Thư viện           | 33                        | 10  | 140  | 927  | 647  |                     |
|    |                                          | 1.9                       | 0.6 | 8    | 52.8 | 36.8 |                     |
| l  | Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học            | 35                        | 6   | 169  | 929  | 618  |                     |
|    |                                          | 2                         | 0.3 | 9.6  | 52.9 | 35.2 |                     |
| m  | Đoàn Thanh niên - Hội sinh viên          | 38                        | 22  | 192  | 867  | 638  |                     |
|    |                                          | 2.2                       | 1.3 | 10.9 | 49.3 | 36.3 |                     |
| n  | Giáo viên chủ nhiệm                      | 34                        | 12  | 127  | 823  | 761  |                     |
|    |                                          | 1.9                       | 0.7 | 7.2  | 46.8 | 43.3 |                     |
| o  | Cố vấn học tập                           | 29                        | 13  | 142  | 873  | 700  |                     |
|    |                                          | 1.7                       | 0.7 | 8.1  | 49.7 | 39.8 |                     |
| p  | Giáo vụ Khoa/Quản sinh                   | 32                        | 9   | 154  | 877  | 685  |                     |
|    |                                          | 1.8                       | 0.5 | 8.8  | 49.9 | 39   |                     |



## 7. Kết luận và kiến nghị cải tiến nâng cao chất lượng

### 7.1. Kết luận

Từ các bảng biểu, thống kê và tính toán trên cơ sở các số liệu lấy ý kiến trực tuyến cho thấy có độ tin cậy cao. Số liệu được tính toán biểu diễn cho từng nhóm câu hỏi theo các lĩnh vực khác nhau để đối sánh và sử dụng rõ ràng cho từng nhóm, báo cáo có một số kết luận như sau:

- Về chất lượng phục vụ của Thư viện, mức điểm 4 trội lên hẳn, chiếm >43%, mức điểm 5 thấp hơn >35% (với khoảng cách >7%) mức điểm 2 khá thấp <3%. Mức điểm 3 từ 7,2-12,8%. Tuy nhiên, mức điểm 1 lại chiếm tỷ lệ khá cao 4,5-6%, cao nhất ở mục 1 (Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi).
- Về các nguồn tài liệu của Thư viện, mức điểm 4 chiếm tỷ lệ cao >43%, mức điểm 5 lại thấp hơn mức điểm 4, mức điểm 5 chỉ đạt >34% và đồng đều ở các mục, mức điểm 3 cao trội hơn các mức điểm 1 và mức điểm 2. Mức điểm 1 chiếm hàm lượng khá cao (3,9-4,5%) và cao nhất ở mục 7 (Tài liệu học tập tiếng Việt đáp ứng yêu cầu học tập).

3. Về các quy định của Thư viện cho thấy khá tương đồng với các danh mục khác, tỷ lệ mức điểm 5 khá cao (>39%), mức điểm 4 cao nhất (>48%), các mức điểm 3, mức điểm 2 và mức điểm 1 khá thấp. Mức điểm 1 (4,2-4,6%) cao hơn rất nhiều mức điểm 2.
4. Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện mức điểm 5 (38,5-38,9%) là khá cao, mức điểm 4 (46,4-47,7%). Mức điểm 3 <10%, mức điểm 2 <1,3%. Tuy nhiên mức điểm 1 chiếm tỷ lệ cao hơn mức điểm 2 (gấp 3-3,5 lần), cao nhất là 4,2% (cán bộ nhân viên thư viện hỗ trợ bạn đọc hiệu quả).
5. Về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học, mức điểm đánh giá 4 và 5 khá cao, chiế tỷ lệ lần lượt là >34% và >45%, mức 5 cao nhất >50% ở mục (Trang thiết bị dạy và học được sử dụng hiệu quả), các mức điểm 1 khá thấp (tuy nhiên vẫn cao hơn mức điểm 2, gấp khoảng 2 lần), mức điểm 3 dao động 9,2-12,1%.
6. Về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm cho thấy tỷ lệ mức độ 4 khá cao, trung bình ~50% (48-51,9%), mức điểm 5 (35,2-38%), mức điểm 3 (6,5-9,8%), mức điểm 2 khá thấp. Mức điểm 1 của danh mục này cũng khá cao, dao động trong khoảng nhỏ (3,5-3,9%), nhưng cao hơn nhiều lần mức điểm 2.
7. Về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị tin học cũng cho thấy mức điểm 4 khá cao (43,2-50,8%) cao nhất là mục (cán bộ/chuyên viên chuyên trách phòng máy, phòng Cơ sở vật chất hỗ trợ người học kịp thời, thấp hơn là mức điểm 5 (32,7-35,3%), mức điểm 3 cũng dao động trong khoảng nhỏ, và chiếm tỷ lệ cao hơn các danh mục khác, mức điểm 1 và 2 có dao động trong diện lớn, tuy nhiên mức điểm 1 vẫn trội hơn mức điểm 2 nhưng không nhiều như các danh mục khác.
8. Về mức độ triển khai thông tin và thực hiện quy chế đào tạo cho thấy khá đồng đều ở các mục khảo sát, chiếm tỷ lệ lớn nhất vẫn là mức điểm 4 (48,6-50,9%), trung bình >50%, thấp hơn là mức điểm 4 dao động trong khoảng nhỏ (36,4-38,2%), tương tự mức điểm 3 không vượt quá 10%, mức điểm 2 khá thấp <2%. Tuy nhiên mức điểm 1 cao gấp ~2 lần mức điểm 2, cao nhất 3,8% ở mục (chuyên viên phòng Đào tạo Đại học giải quyết thỏa đáng các thắc mắc về đăng ký học phần, ghép lớp, cập nhật và tổng kết điểm thi).
9. Về công tác thực hiện chính sách xã hội cho thấy khá đồng đều tại các mục khảo sát và đạt tỷ lệ mức điểm 4 cao (49,6-52,4%) cao hơn các danh mục khác, mức điểm 4 khá đồng đều (36,3-38,4%), mức điểm 3 khá thấp và đồng đều ~7%, mức điểm 2 <1,5%, mức điểm 1 chiếm hàm lượng gấp ~2 lần mức điểm 2 (3,1-3,5%), đáng chú ý là mục (Phòng công tác chính trị sinh viên thông báo cập nhật chính sách đầy đủ, kịp thời và hướng dẫn người học về triển khai chính sách xã hội) còn thấp.
10. Về các hoạt động hỗ trợ sinh viên cho thấy khá tương đồng, mức điểm 4 khá cao và đồng đều, dao động (47,9-53,3%), mức điểm 45 chiếm tỷ lệ thấp hơn (33,7-35,6%), mức điểm 3 dao động trong khoảng lớn (8,3-12,3%), mức điểm 2 khá thấp (0,7-2,3%), mức điểm 1 khá cao, gấp hơn 2,5 lần mức điểm 2, dao động (3,3-3,8%), trong đó đáng chú ý mục có mức điểm 1 cao như: cán bộ nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện với sinh viên; Các khiếu nại của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng; thủ tục hành chính liên quan đến sinh viên được giải quyết kịp thời.
11. Về chất lượng dịch vụ của Nhà trường cho thấy mức điểm 4 vẫn chiếm tỷ lệ cao nhất (48,5-51,4%) là khá cao so với các danh mục khác; mức điểm 5 (34,3-37,6%). Mức điểm

3 dao động trong khoảng lớn (7,6-11,6%), mức điểm 2 khá thấp, nhưng dao động mạnh (0,3-2,2%), mức điểm 1 chiếm tỷ lệ lớn (1,9-3,5%) cao gấp nhiều lần mức điểm 2. Đáng chú ý là mục (Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe đều chiếm hàm lượng cao ở mức điểm 2 là 2,2% và mức điểm 1 là 3,5%) - cao nhất trong các mục khảo sát.

12. Trong mục 58 về mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của các phòng/ban/trung tâm/đoàn thể được đánh giá riêng cho thấy mức điểm khác cho thấy có sự khác biệt rõ ràng, hầu hết mức điểm 4 đều trên 50%, chỉ có các mục về đoàn thanh niên, giáo viên chủ nhiệm cố vấn học tập, giáo vụ khoa là thấp dưới 50%, mức điểm 5 cũng dao động trong khoảng hẹp, mức điểm 3 dao động khá cao (7,2 - 12,2), mức điểm 2 thấp 0,3-1,5%, mức điểm 1 từ 1,7-2,2%.

## **7.2. Kiến nghị cải tiến nâng cao chất lượng**

Trong phiếu lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên về: Thư viện, cơ sở vật chất, quy chế, chính sách, chất lượng hỗ trợ qua các danh mục, nhóm danh mục, các mục câu hỏi khác nhau đã cho thấy bức tranh toàn thể về cơ sở vật chất, chính sách, chất lượng,... hỗ trợ sinh viên của Nhà trường. Nhiều hạng mục được đánh giá khá cao, tuy nhiên còn nhiều hạng mục, mục được đánh giá thấp cần tập trung xem xét cải tiến chất lượng để nâng cao chất lượng giáo dục, cơ sở vật chất và chương trình đào tạo. Đặc biệt một số phòng ban, đoàn thể, giáo viên chủ nhiệm, giáo vụ khoa,... cần cải thiện điểm số được khảo sát như trên,...

Kết quả lấy ý kiến cho thấy hầu hết các mức điểm 4 đều chiếm tỷ lệ cao, sau đó là mức điểm 5, mức điểm 3 và mức điểm 1, mức điểm 2 thường có tỷ lệ thấp nhất. Điều này cần xem xét để giảm tỷ lệ như phân tích ở trên. Do đó cần có sự xem xét và tiếp thu để nâng cao chất lượng tại các danh mục khác.

Tuy nhiên, đây chỉ là số liệu tổng hợp trên cơ sở lấy ý kiến phản hồi của đối tượng tham gia ý kiến là sinh viên, cần có sự phân tích đánh giá tổng hợp từ và đối sánh về các đối tượng tham gia vào chương trình đánh giá chương trình đào tạo, cơ sở đào tạo và có cách nhìn khách quan hơn.

TL. HIỆU TRƯỞNG  
PHỤ TRÁCH PHÒNG  
ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Hà Nội, ngày tháng năm 2020  
**Người lập báo cáo**

**Phạm Trường Sinh**  
**Nguyễn Trung Thành**