

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP CỦA HOẠT ĐỘNG LẤY Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP. HỒ CHÍ MINH

Nguyễn Hữu Dung*, Trần Nhật Hạ, Tô Anh Dũng
Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM
*Email:nguyenuudungcntp@gmail.com

TÓM TẮT

Lấy ý kiến các bên liên quan là một trong những nhiệm vụ trọng tâm và là một trong những nội dung không thể thiếu của kế hoạch đảm bảo chất lượng giáo dục hàng năm của Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh (Trường). Bài viết xác định thực trạng của hoạt động lấy ý kiến các bên liên quan tại Trường, đồng thời đưa ra những giải pháp nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng của hoạt động này nói riêng và góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Trường nói chung.

Từ khóa: lấy ý kiến, khảo sát chất lượng, sự hài lòng, các bên liên quan.

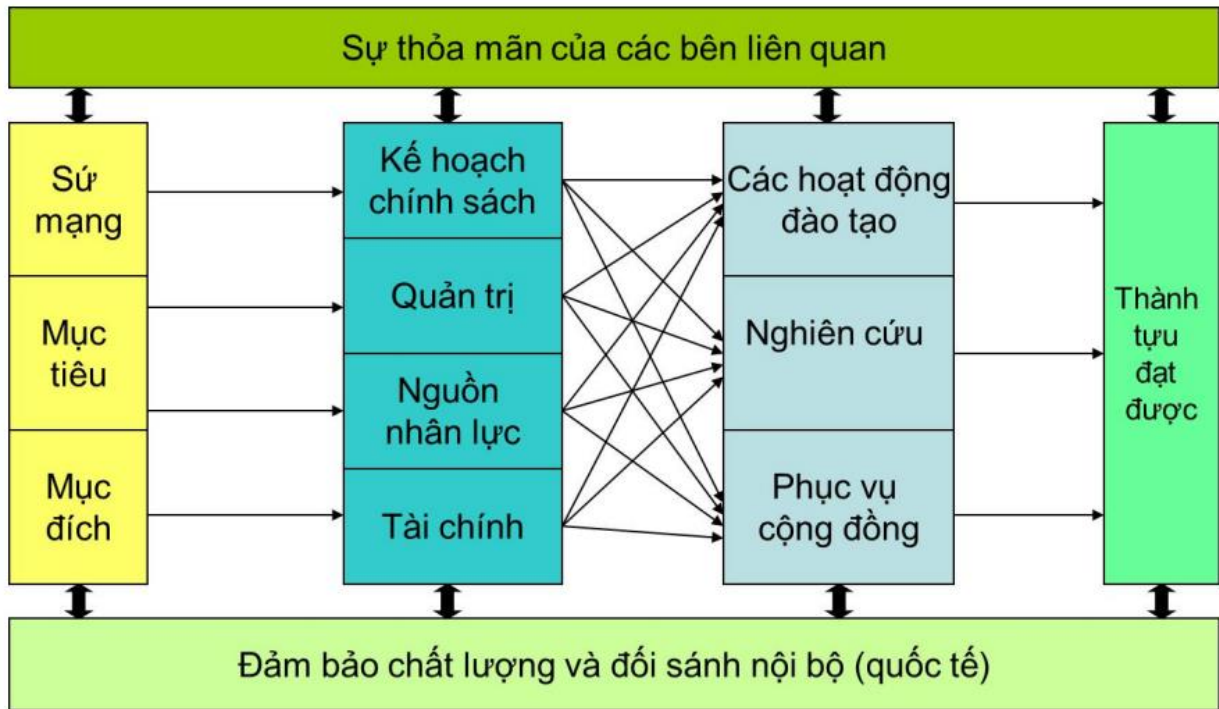
1. GIỚI THIỆU

Ngày nay, khi người học là “khách hàng” của một trường đại học thì giáo dục cũng được coi là một thị trường. Vì vậy, việc xác định các yếu tố quyết định chất lượng dịch vụ trên quan điểm của người học là một nhiệm vụ tất yếu (Huang, 2009). Hơn nữa, để có thể thiết kế được dịch vụ một cách tốt nhất thì cơ sở giáo dục phải hiểu về sự hài lòng của người học, đánh giá được mức chất lượng của dịch vụ và các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng (Firdaus, 2006).

Theo TCVN ISO 21001:2019, trong hệ thống quản lý cho tổ chức giáo dục (EOMS), nguyên tắc quản lý đầu tiên là “*Hướng vào người học và các bên hưởng lợi khác*”. EOMS trong khuôn khổ ISO 21001 nêu rõ bối cảnh của tổ chức cần phải: hiểu tổ chức và bối cảnh của tổ chức; hiểu nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm, yêu cầu của người học và bên hưởng lợi khác và kết quả của EMOS là sự thỏa mãn của người học và bên hưởng lợi khác.

Trong Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục (Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017) và Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo (Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/3/2016), các bên liên quan đóng vai trò quan trọng trong các hoạt động của Trường. Theo đó, các bên liên quan đến cơ sở giáo dục bao gồm người học, giảng viên, nhân viên, đội ngũ lãnh đạo và quản lý, nhà sử dụng lao động, các đối tác, gia đình người học, nhà đầu tư, cơ quan quản lý trực tiếp, cơ quan quản lý nhà nước về giáo dục, tổ chức, cá nhân có liên quan khác. Trong các bộ tiêu chuẩn này, hành động cải tiến về tất cả các hoạt động của Trường phải hướng đến đáp ứng sự hài lòng của các bên liên quan.

Trong mô hình đảm bảo chất lượng cấp cơ sở giáo dục của AUN (Hình 1), sự hài lòng của các bên liên quan cũng là sợi dây liên kết xuyên suốt trong tất cả các hoạt động của Trường (Phan Thị Yến, 2017).



Hình 1 - Mô hình của AUN về đảm bảo chất lượng cấp cơ sở giáo dục

Lấy ý kiến các bên liên quan cần được cụ thể hóa qua việc xác định mô hình khảo sát chung, đồng thời xác định mục đích, yêu cầu, đối tượng, nội dung và phương pháp riêng cho từng đợt khảo sát.

2. THỰC TRẠNG CỦA HOẠT ĐỘNG LẤY Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Theo Quy định về công tác lấy ý kiến các bên liên quan của trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Thành phố Hồ Chí Minh được ban hành theo Quyết định số 2396/QĐ-DCT ngày 23 tháng 10 năm 2018 và được cập nhật theo Quyết định số 2069/QĐ-DCT ngày 01 tháng 10 năm 2021, hàng năm, Trường thực hiện những đợt khảo sát: 1. Lấy ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên; 2. Lấy ý kiến của người học trước khi tốt nghiệp về toàn khóa học; 3. Lấy ý kiến của người học về chất lượng cơ sở vật chất và dịch vụ hỗ trợ; 4. Lấy ý kiến cán bộ, viên chức và người lao động về môi trường làm việc của Trường; 5. Khảo sát tình hình việc làm của người học đã tốt nghiệp (sau 3 tháng, 6 tháng và 12 tháng); 6. Khảo sát người học mới nhập học về thông tin tuyển sinh và những kỳ vọng về Trường; 7. Lấy ý kiến nhà tuyển dụng về người lao động là cựu người học của Trường; 8. Lấy ý kiến người sử dụng lao động, chuyên gia, người học đã tốt nghiệp về các hoạt động của Trường và 9. Lấy ý kiến về các nội dung khác khi có yêu cầu.

Để tổ chức lấy ý kiến, quy trình gồm 9 bước được triển khai như sau:

Bước 1. Lập kế hoạch lấy ý kiến;

Bước 2. Trình, phê duyệt kế hoạch lấy ý kiến;

Bước 3. Tổ chức lấy ý kiến: phát, thu phiếu hoặc tạo, kích hoạt và lưu kết quả phản hồi của đợt khảo sát online;

Bước 4. Phân tích dữ liệu;

Bước 5. Viết báo cáo tổng hợp;

Bước 6. Duyệt báo cáo tổng hợp;

Bước 7. Công bố báo cáo tổng hợp và gửi kết quả;

Bước 8. Đề xuất các giải pháp cải tiến chất lượng;

Bước 9. Lưu trữ thông tin, dữ liệu và hồ sơ của quá trình thực hiện.

Đối với từng đợt khảo sát lấy ý kiến, một kế hoạch cụ thể được soạn thảo và phê duyệt trước khi thực hiện. Trong đó, các nội dung như mục đích; yêu cầu; đối tượng và công cụ đánh giá/ bảng hỏi; tiến trình thu thập ý kiến các bên liên quan; đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp; cách thức thực hiện... được xác định. Công cụ lấy ý kiến các bên liên quan là Phiếu lấy ý kiến gồm những câu hỏi (bảng hỏi), trong đó có các chỉ số, khía cạnh cụ thể của nội dung cần lấy ý kiến, đồng thời mức độ các chỉ số cũng được quy định qua giá trị thang đo. Nội dung của bảng hỏi được đơn vị chủ trì điều chỉnh, bổ sung và được Ban Giám hiệu phê duyệt trước khi đưa vào lấy ý kiến. Tùy vào điều kiện của Nhà trường vào thời điểm triển khai hoạt động lấy ý kiến và tương ứng với từng đối tượng lấy ý kiến, Nhà trường sẽ có kế hoạch cụ thể, trong đó, cỡ mẫu và hình thức lấy ý kiến cũng sẽ được lựa chọn. Các hình thức lấy ý kiến bao gồm: Lấy ý kiến trên phần mềm Education; Lấy ý kiến trên Form (online); Lấy ý kiến bằng hình thức phát phiếu trực tiếp, phỏng vấn qua điện thoại, gửi bảng câu hỏi qua email hoặc mời dự hội thảo chuyên đề... được thể hiện qua Bảng 1. Từ 2017 đến nay, các đợt khảo sát được thực hiện tại Trường thể hiện qua Bảng 2. Qua đó, các bước 1, 2, 3 và 9 được thực hiện đúng quy trình tổ chức lấy ý kiến. Tuy nhiên, trong Báo cáo đánh giá ngoài cấp cơ sở giáo dục chu kỳ 2, Đoàn đánh giá đã đưa ra các điểm tồn tại của Trường liên quan đến hoạt động lấy ý kiến các bên liên quan như sau: mẫu phiếu khảo sát được thiết kế với quá nhiều nội dung liên quan về đào tạo, trong khi nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng và một số nội dung khác còn chung chung; việc lấy ý kiến các bên liên quan về một số nội dung chưa đầy đủ các đối tượng.

Đối với bước 4, khi kết thúc đợt khảo sát, dữ liệu được tập trung về đơn vị chủ trì và được thống kê để báo cáo theo yêu cầu của cấp trên và các bên liên quan theo Bảng 1. Điểm tồn tại ở bước 4 là dữ liệu của các đợt khảo sát lấy ý kiến chỉ được thống kê mô tả (ví dụ kết quả báo cáo được thống kê ở Bảng 3), trong khi độ tin cậy của thang đo chưa được đánh giá, các nhóm biến được gọi là nhân tố từ bộ dữ liệu chưa được xác định, mức độ tác động của các nhân tố chưa được đánh giá, chưa so sánh hai trung bình và phân tích phương sai đa biến để so sánh nhiều trung bình... (Tô Anh Dũng và các cộng sự, 2019).

Mặt khác, các bước 5, 6 và 7 chỉ được thực hiện cho đợt khảo sát tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp. Ở bước 8, việc đối sánh chưa được thực hiện và việc sử dụng kết quả phản hồi của các bên liên quan chưa được quan tâm đúng mức để phục vụ mục đích cải tiến một cách hiệu quả và hệ thống (trích điểm tồn tại trong Báo cáo đánh giá ngoài cấp Trường chu kỳ 2).

3. GIẢI PHÁP CẢI TIẾN VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG LẤY Ý KIẾN CÁC BÊN LIÊN QUAN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Sau khi kết thúc một đợt lấy ý kiến, bảng hỏi cần được rà soát lại và chuẩn hóa để ban hành trong kế hoạch tiếp theo, đồng thời tăng cường giám sát quá trình triển khai công tác lấy ý kiến đóng góp, phản hồi của các bên liên quan để bảo đảm tính đại diện mẫu trong các đợt khảo sát.

Đối với bước 4, khi kết thúc đợt khảo sát, dữ liệu được tập trung về đơn vị chủ trì. Bên cạnh việc thống kê mô tả, đơn vị chủ trì cần thực hiện đánh giá độ tin cậy của thang đo, xác định các nhóm biến được gọi là nhân tố có ý nghĩa từ bộ dữ liệu, đánh giá mức độ tác động của các nhân tố, so sánh hai trung bình và phân tích phương sai đa biến để so sánh nhiều trung bình...

Sau khi dữ liệu đã được phân tích, kết quả khảo sát cần được sử dụng để phục vụ mục đích cải tiến một cách hiệu quả và hệ thống. Tiếp theo cần xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng hoạt động dựa trên thông tin phản hồi của các bên liên quan. Cuối cùng, việc tổ chức thực hiện, giám sát và đối sánh kết quả của quá trình cải tiến để gia tăng mức độ hài lòng của các bên liên quan cần được thực hiện đồng bộ và định kỳ hàng năm.

4. KẾT LUẬN

Lấy ý kiến các bên liên quan là hoạt động thể hiện sự cam kết việc thực hiện Chính sách chất lượng của Trường; Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Trường; Giúp lãnh đạo Nhà trường có cơ sở để nhận xét, đánh giá hiệu quả công tác quản lý và các hoạt động để có kế hoạch cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng; Góp phần hạn chế sự không phù hợp trong tất cả các hoạt động, đồng thời phát hiện và nhân rộng những gương điển hình tốt để từ đó, xây dựng các chính sách thi đua, khen thưởng nhằm đảm bảo sự công bằng, khách quan trong Trường; Đáp ứng yêu cầu của hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục cấp cơ sở giáo dục và cấp chương trình đào tạo; Xây dựng và phát triển “*văn hóa chất lượng*” trong Trường. Do đó, việc cải tiến hoạt động lấy ý kiến các bên liên quan là góp phần vào đảm bảo, nâng cao chất lượng các hoạt động của Trường và thể hiện trách nhiệm của Trường với xã hội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Huang, Q., The relationship between service quality and student satisfaction in higher education sector: A case study on the undergraduate sector of Xiamen University of China. Thesis report submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of: Masters of Business Administration, Assumption University, Thailand, 16-21, 30, (2009), pp. 38-60.
2. Firdaus A., The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality of higher education sector. Paper presented at the Third Annual Discourse Power Resistance Conference: Global Issues Local Solutions, (2006), pp. 5-7.
3. Bộ Khoa học và Công nghệ, Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 21001:2019 ISO 21001:2018 – Hệ thống quản lý đối với tổ chức giáo dục – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng, (2019).
4. Bộ Giáo dục và Đào tạo, Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 Ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học, (2017).
5. Bộ Giáo dục và Đào tạo, Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 Ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học, (2016).
6. Phan Thị Yến, Mô hình đảm bảo chất lượng cơ sở giáo dục AUN và mối quan hệ với mô hình đảm bảo chất lượng trong các cơ sở giáo dục đại học Việt Nam, Tạp chí Giáo dục số 400, (2017), 20-24.
7. Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. HCM, Quyết định số 2396/QĐ-DCT ngày 23 tháng 10 năm 2018 Quy định về công tác lấy ý kiến các bên liên quan của trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm Thành phố Hồ Chí Minh, (2018).
8. Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục – Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, Báo cáo đánh giá ngoài Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.HCM theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học của Bộ Giáo dục và Đào tạo (Giai đoạn đánh giá: 2017 - 2021), (2022).

9. Tô Anh Dũng và các cộng sự, Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng đào tạo tại Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP.Hồ Chí Minh, Tạp chí Khoa học công nghệ và Thực phẩm 21 (3), (2021), 191-205.

Bảng 1 – Hình thức lấy ý kiến và kết quả các đợt khảo sát được gửi đến các bên liên quan

STT	Tên hoạt động lấy ý kiến	Hình thức lấy ý kiến	Gửi kết quả đến			Ghi chú
			Hiệu trưởng	Trưởng đơn vị	Giảng viên	
1	Lấy ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên	Phần mềm Education	Học phần của toàn trường	Học phần của đơn vị quản lý	Học phần trực tiếp giảng dạy	
2	Lấy ý kiến của người học trước khi tốt nghiệp về toàn khóa học	Phần mềm Education/ Phát phiếu trực tiếp vào buổi sinh hoạt cuối khóa/ Google Form/ Microsoft Form	Tất cả CTĐT	CTĐT do đơn vị quản lý		
3	Lấy ý kiến của người học về chất lượng cơ sở vật chất và dịch vụ hỗ trợ	Phần mềm Education/ Phát phiếu trực tiếp vào buổi sinh hoạt giữa khóa/ Google Form/ Microsoft Form	x	x		
4	Lấy ý kiến cán bộ, viên chức và người lao động về môi trường làm việc của Trường	Google Form/ Microsoft Form	x	x		
5	Khảo sát tình hình việc làm của người học đã tốt nghiệp	Online/ Điện thoại/ Phát phiếu...	x	x	x	
6	Khảo sát người học mới nhập học về thông tin tuyển sinh và những kỳ vọng về Trường	Google Form/ Microsoft Form/ Phát phiếu tại các buổi sinh hoạt đầu khóa	x	x		
7	Lấy ý kiến nhà	Google Form/	x	x		

STT	Tên hoạt động lấy ý kiến	Hình thức lấy ý kiến	Gửi kết quả đến			Ghi chú
			Hiệu trưởng	Trưởng đơn vị	Giảng viên	
	tuyên dụng về người lao động là cựu sinh viên, học viên của Trường	Microsoft Form/ Phỏng vấn/ Gửi bảng câu hỏi qua email/ Mời dự hội thảo chuyên đề				
8	Lấy ý kiến người sử dụng lao động, chuyên gia, người học đã tốt nghiệp về các hoạt động của Trường	Google Form/ Microsoft Form/ Phỏng vấn/ Gửi bảng câu hỏi qua email/ Mời dự hội thảo chuyên đề	x			
9	Lấy ý kiến về các nội dung khác		x	Khi có yêu cầu		Tùy tình hình thực tế

Bảng 2- Bảng thống kê các đợt khảo sát được thực hiện tại Trường từ 2017 – 2021

STT	Tên đợt khảo sát	Tên phiếu khảo sát	Đối tượng khảo sát	Năm học						Ghi chú
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2021	2020-2021	2021-2022	
1	Lấy ý kiến về hoạt động giảng dạy của giảng viên về các học phần lý thuyết	Phiếu thăm dò mức hài lòng của người học về học phần lý thuyết	Sinh viên đang học	KS trên phần mềm Education	KS trên phần mềm Education (HK2: phần mềm lỗi không thực hiện được KS)	KS trên phần mềm Education	KS trên phần mềm Education	KS trên phần mềm Education	KS trên phần mềm Education	- Khảo sát theo từng học kỳ - Mẫu phiếu BM01 ,BM02
2	Lấy ý kiến về hoạt động giảng dạy của giảng viên về các học phần thực hành	Phiếu thăm dò mức hài lòng của người học về học phần thực hành	Sinh viên đang học							
3	Lấy ý kiến của sinh viên và học viên trước khi tốt nghiệp về toàn khóa học	Phiếu đánh giá toàn khóa học	Sinh viên đang học	KS phát phiếu	KS trên phần mềm Education	KS trên phần mềm Education	Phát phiếu trực tiếp tại các buổi SHCK	KS trên phần mềm Education	KS trên phần mềm Education	- Khảo sát SV năm cuối, 1 lần/năm - Mẫu phiếu BM03
4	Lấy ý kiến CBVC về môi trường làm việc của trường	Phiếu lấy ý kiến cbvc về môi trường làm việc của trường	CBVC			KS online (Google Form)	Không KS	KS online (Google Form)	KS online (Google Form)	01 lần/năm - Mẫu phiếu BM06-02

STT	Tên đợt khảo sát	Tên phiếu khảo sát	Đối tượng khảo sát	Năm học						Ghi chú
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2021	2020-2021	2021-2022	
5	Lấy ý kiến của sinh viên, học viên về các hoạt động phục vụ và hỗ trợ của Trường	Phiếu lấy ý kiến sinh viên về mức độ hài lòng đối với chất lượng cơ sở vật chất và dịch vụ hỗ trợ của trường	Sinh viên đang học		KS trên phần mềm Education					01 lần/năm - Mẫu phiếu BM08-02
						KS trên phần mềm Education	KS phát phiếu + Online	KS trên phần mềm Education (Hướng dẫn tại buổi SHGK)	KS trên phần mềm Education (Hướng dẫn tại buổi SHGK)	01 lần/năm - Mẫu phiếu BM08-03
6	Khảo sát tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp	Phiếu khảo sát tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp	SVTN	Khảo sát qua Google Form	KS phát phiếu, gọi điện thoại					01 lần/năm - Mẫu phiếu BM09-01

STT	Tên đợt khảo sát	Tên phiếu khảo sát	Đối tượng khảo sát	Năm học						Ghi chú
				2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2021	2020-2021	2021-2022	
	Khảo sát tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp	Phiếu khảo sát tình hình việc làm của sinh viên tốt nghiệp	SVTN			KS phát phiếu, gọi điện thoại	KS phát phiếu, gọi điện thoại, online (đưa về Khoa có SVTN + TTQLCL)	KS phát phiếu, gọi điện thoại, online (đưa về Khoa có SVTN + TTQLCL)	KS phát phiếu, gọi điện thoại, online (đưa về Khoa có SVTN + TTQLCL)	02 lần/năm - Mẫu phiếu BM09-02
7	Khảo sát DN có sử dụng lao động là cựu SV của Trường	Phiếu lấy ý kiến doanh nghiệp về người lao động là cựu SV của Trường	DN			Đã xây dựng kế hoạch và tạo CSDL các DN	Khoa thực hiện		Khoa thực hiện	
8	Lấy ý kiến SV mới nhập học	Phiếu khảo sát sự kỳ vọng của sinh viên về HUFİ (dành cho SV mới nhập học)						KS phát phiếu + Online	Online	

Bảng 3 - Bảng tổng hợp mức hài lòng của người học về chất lượng cơ sở vật chất và dịch vụ hỗ trợ của Trường từ 2017 – 2021

Stt	Nội dung đánh giá	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Tổng số SV khảo sát		8,685	12,453	14,514	19,394
Số phiếu cho ý kiến		6,478	10,769	12,080	18,301
1.	Nhà trường tạo môi trường thoải mái, thân thiện để thực hiện các hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu.	63.89%	65.05%	75.99%	77.96%
2.	bộ phận tư vấn hỗ trợ tâm lý cho người học.	61.39%	63.78%	67.24%	74.54%
3.	việc bố trí các khu vực làm việc của Khoa tạo điều kiện thuận lợi cho người học.	64.91%	65.79%	75.85%	77.62%
4.	việc bố trí các khu vực làm việc của các đơn vị tổ chức thực hiện chương trình (phòng ban chức năng, trung tâm, thư viện, ký túc xá,...) tạo điều kiện thuận lợi cho người học.	64.34%	66.67%	75.50%	77.27%
5.	cảnh quan sư phạm của Trường/Khoa sạch sẽ đảm bảo vệ sinh cho người học.	63.68%	65.10%	73.77%	77.90%
6.	cảnh quan sư phạm của Trường/Khoa an toàn tạo sự thoải mái cho người học.	63.94%	65.12%	74.20%	77.85%
7.	vấn đề bảo đảm an toàn vệ sinh thực phẩm cho người học.	64.60%	66.41%	72.83%	77.40%
8.	công tác an toàn phòng cháy chữa cháy, an toàn học đường.	65.22%	67.36%	75.29%	78.54%
9.	việc trang bị phương tiện hỗ trợ cần thiết cho hoạt động dạy – học ở phòng học/giảng đường.	59.74%	61.68%	73.68%	78.32%
10.	việc đảm bảo yêu cầu về chỗ ngồi ở phòng học/giảng đường.	62.63%	63.37%	73.95%	77.45%
11.	việc đảm bảo yêu cầu về ánh sáng, vệ sinh, độ thông thoáng ở phòng học/giảng đường.	61.73%	62.35%	75.67%	79.00%
12.	chất lượng phục vụ của bộ phận trực phòng học/giảng đường (thái độ, tinh thần phục vụ, trang thiết bị,...).	63.39%	64.97%	70.84%	77.27%
13.	hệ thống các phòng chức năng đáp ứng tốt nhu cầu học tập, nghiên cứu của người học.	63.24%	65.05%	73.74%	77.86%

Stt	Nội dung đánh giá	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
14.	hệ thống các phòng chức năng đáp ứng tốt nhu cầu sinh hoạt ngoại khóa cho người học.	63.99%	65.41%	73.51%	77.41%
15.	thư viện có đầy đủ giáo trình, bài giảng cho học tập và nghiên cứu.	64.23%	65.75%	75.50%	77.72%
16.	thư viện có đầy đủ tài liệu tham khảo, nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật cho người học.	63.76%	65.44%	74.70%	77.61%
17.	chất lượng phục vụ bạn đọc của thư viện (thái độ, tinh thần phục vụ, trang thiết bị, dịch vụ...).	63.45%	65.25%	74.33%	77.82%
18.	diện tích và chất lượng của phòng thực hành, thí nghiệm.	65.84%	67.39%	73.35%	77.13%
19.	chất lượng các trang thiết bị cho thực hành, thí nghiệm.	65.52%	67.19%	72.33%	77.33%
20.	vệ sinh và an toàn của phòng thực hành, thí nghiệm.	66.45%	67.89%	73.69%	77.64%
21.	chất lượng phục vụ của bộ phận trực phòng thực hành, thí nghiệm.	66.40%	67.45%	73.47%	77.43%
22.	mức độ trang bị các thiết bị tin học cho giảng dạy và học tập.	63.95%	65.24%	70.98%	77.48%
23.	mức độ trang bị và sử dụng các phần mềm phục vụ giảng dạy và học tập.	64.22%	65.65%	72.27%	77.50%
24.	mức độ trang bị các thiết bị kết nối mạng.	59.48%	61.35%	61.35%	73.05%
25.	tốc độ và độ ổn định của đường truyền kết nối mạng.	57.24%	59.33%	57.48%	70.62%
26.	hoạt động tư vấn học tập cho người học.	62.45%	65.17%	69.20%	76.46%
27.	chăm sóc sức khỏe y tế cho người học.	62.04%	64.69%	68.38%	76.54%
28.	hoạt động thể thao giải trí cho người học.	63.10%	65.32%	70.64%	76.34%
29.	bảo đảm môi trường học tập an toàn cho người học.	65.19%	66.20%	74.45%	78.00%
30.	hoạt động tư vấn việc làm cho người học.	64.44%	65.84%	72.09%	76.92%
31.	hoạt động đào tạo kỹ năng mềm cho người học.	65.56%	66.53%	75.44%	77.18%

Stt	Nội dung đánh giá	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
32.	hoạt động hỗ trợ giải đáp thông tin cho người học trên các trang Fanpage chính thống của trường.	63.86%	65.76%	71.99%	76.51%
33.	Đánh giá chung của Anh/Chị về các nội dung trên	61.07%	65.58%	72.67%	76.93%