TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
PHÒNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 13 /BC-ĐBCL

TP. Hồ Chí Minh, ngày 05 tháng 6 năm 2019

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG NĂM 2019

Kính gửi: - Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị

Nội dung báo cáo:

Đề mục	Nội dung đề mục
Mục I	Mục đích khảo sát
Mục II	Quá trình thực hiện
Mục III	Thống kê kết quả
Mục IV	Kết quả khảo sát
	1. Năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ hỗ trợ sinh viên
	2. Sự hài lòng về cơ sở vật chất của Nhà trường
	3. Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của Nhà trường
Mục V	Kiến nghị

I. Mục đích khảo sát

Thăm dò ý kiến sinh viên (SV) về chất lượng phục vụ trong Nhà trường nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ SV.

II. Quá trình thực hiện

1. Đối tượng khảo sát

Tất cả sinh viên đại học hệ chính quy đang theo học tại trường.

Có 9.135/20.695 (44,14%) SV đã tham gia khảo sát.

2. Phương pháp

Sinh viên thực hiện khảo sát online trên trang web http://danhgia.hcmute.edu.vn

3. Tần suất, thời gian

Tần suất thực hiện khảo sát mỗi năm 1 lần, vào tháng 3 hoặc 4 hàng năm do Phòng

Đảm bảo chất lượng chủ trì triển khai.

Thời gian thực hiện khảo sát từ ngày 10/4/2019 đến ngày 20/5/2019.

III. Thống kê kết quả

A. Mô tả phiếu khảo sát:

Phiếu khảo sát ý kiến SV về chất lượng phục vụ trong Nhà trường bao gồm 3 phần với các câu hỏi liên quan đến năng lực và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ hỗ trợ, về cơ sở vật chất phục vụ và về chất lượng phục vụ của Nhà trường.

Sinh viên trả lời (đánh giá, cảm nhận) bằng cách chọn vào 1 trong 5 mức từ "Hoàn toàn không đồng ý" đến "Hoàn toàn đồng ý".

Ngoài ra, SV có thể nêu ý kiến đóng góp của mình ở trong câu hỏi mở ở phần cuối của Phiếu khảo sát.

B. Bảng quy ước kết quả:

Bảng 1. Bảng quy ước kết quả khảo sát

Mức	Điểm đánh giá	Ý nghĩa đánh giá	Ý nghĩa chất lượng
1.	[0 – 40]	Không thể chấp nhận	**Điểm đen** Đây là **điểm kém của trường**, cần có những biện pháp cải tiến mạnh, liên tục, hiệu quả hoặc loại bỏ (*nếu được*).
2.	[40– 50]	Không hài lòng	**Điểm nâu** Đây là **điểm yếu của trường**, cần có những phương pháp cải tiến mạnh, liên tục và hiệu quả.
3.	[50 – 65]	Tạm chấp nhận được	**Điểm đỏ** Đây là **yếu tố báo động**, đối với những yếu tố này cần có những cải tiến liên tục, hiệu quả.
4.	[65 – 80]	Hài lòng	**Điểm xanh** Đây là **yếu tố tiềm năng tạo nên điểm mạnh** của trường, cần có những cải tiến hiệu quả.
5.	[80 – 100]	Rất hài lòng	**Điểm vàng** Đây là **điểm mạnh** của trường, cần được duy trì và phát triển hơn.

IV. Kết quả khảo sát

1. Năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ hỗ trợ sinh viên

Bảng 2. Kết quả khảo sát sự hài lòng của SV về năng lực và thái độ phục vụ của CBHT

Nội dung	Kết quả khảo sát	Điểm đánh giá
1. Cán bộ nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, tôn trọng tôi.	83,94	**Điểm vàng** - Rất hài lòng

2. Các khiếu nại của tôi luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng.	79,56	**Điểm xanh** - Hài lòng
3. Hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu tìm hiểu và học tập của tôi.	82,2	**Điểm vàng** - Rất hài lòng
4. Thủ tục hành chính liên quan đến SV được giải quyết đúng thời hạn.	82,82	**Điểm vàng** - Rất hài lòng
Trung bình chung	**82,13**	**Điểm vàng** - Rất hài lòng

2. Sự hài lòng về cơ sở vật chất của Nhà trường

Bảng 3. Kết quả khảo sát sự hài lòng của SV về CSVC của Nhà trường

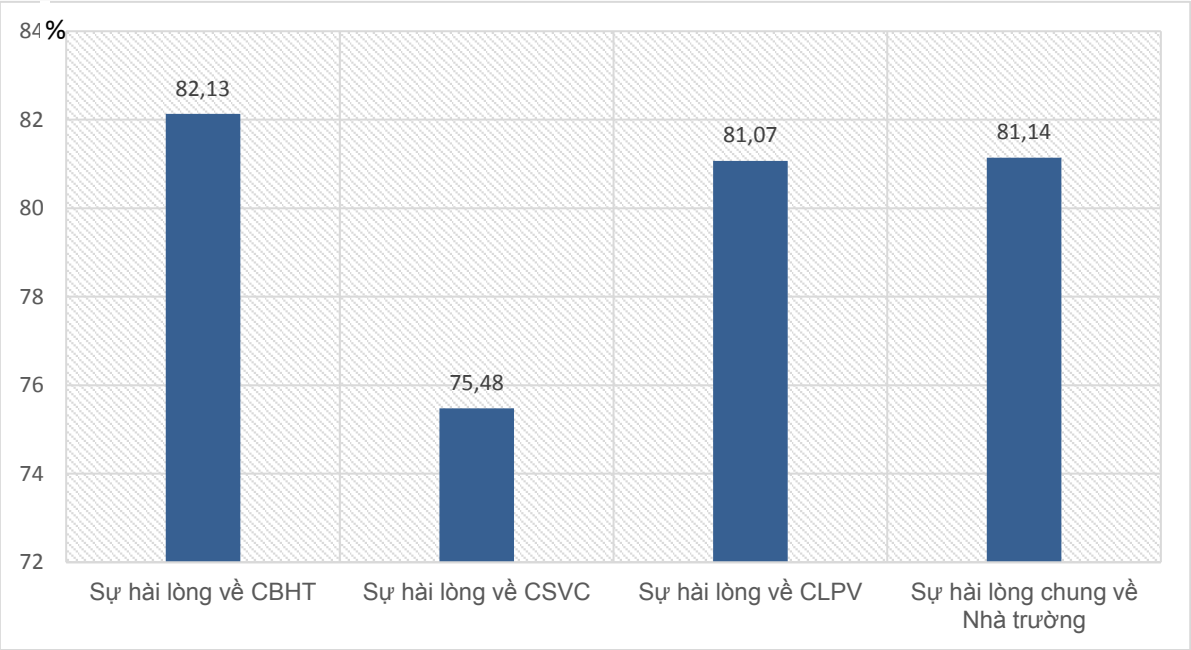
Nội dung	Kết quả khảo sát	Điểm đánh giá
1. Phòng học đáp ứng được nhu cầu học tập trên lớp của tôi.	78,86	**Điểm xanh** - Hài lòng
2. Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu của tôi.	83,28	**Điểm vàng** - Rất hài lòng
3. Phòng máy tính đáp ứng nhu cầu học tập của tôi.	78,60	**Điểm xanh** - Hài lòng
4. Internet phục vụ hiệu quả cho việc học tập của tôi.	67,86	**Điểm xanh** - Hài lòng
5. Căn tin sạch sẽ, rộng rãi, đáp ứng được nhu cầu của tôi.	71,42	**Điểm xanh** - Hài lòng
6. Nhà để xe rộng rãi, thuận tiện cho tôi gửi và lấy xe.	62,16	**Điểm đỏ** - Tạm chấp nhận được
7. Hệ thống nhà vệ sinh sạch sẽ.	74,74	**Điểm xanh** - Hài lòng
8. Các khu vực công cộng (đường đi, sảnh, hành lang, cầu thang, sân bãi) sạch sẽ.	82,84	**Điểm vàng** - Rất hài lòng
9. Thiết bị thể dục thể thao và sân vận động của trường đáp ứng nhu cầu học tập và giải trí của tôi.	79,56	**Điểm xanh** - Hài lòng
Trung bình chung	**75,48**	**Điểm xanh - Hài lòng**

3. Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của Nhà trường

Bảng 4. Kết quả khảo sát sự hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ của Nhà trường

Nội dung	Kết quả khảo sát	Điểm đánh giá
1. Các thông tin hướng dẫn tại các khu vực công cộng, tại các đơn vị trong trường đầy đủ, rõ ràng.	82,20	**Điểm vàng** - Rất hài lòng
2. Tôi tìm thấy nhiều thông tin cần thiết trên web của nhà trường.	81,32	**Điểm vàng** - Rất hài lòng
3. Tôi tìm thấy nhiều thông tin cần thiết trên web của	81,04	**Điểm vàng** - Rất hài lòng

các đơn vị trong trường.		
34. Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe ban đầu của tôi.	78,96	**Điểm xanh** - Hài lòng
4. Dịch vụ ký túc xá đáp ứng nhu cầu ở của tôi.	77,98	**Điểm xanh** - Hài lòng
5. Tôi đóng học phí một cách nhanh chóng, dễ dàng.	83,34	**Điểm vàng** - Rất hài lòng
6. Học bổng được trao một cách công bằng, thỏa đáng.	81,26	**Điểm vàng** - Rất hài lòng
7. Công tác hỗ trợ tham quan, thực tập, tìm kiếm việc làm đáp ứng nhu cầu của tôi.	80,32	**Điểm vàng** - Rất hài lòng
8. Công tác đảm bảo, an ninh trật tự trong trường được thực hiện tốt.	83,20	**Điểm vàng** - Rất hài lòng
Trung bình chung	**81,07**	**Điểm vàng** - Rất hài lòng



Hình 1. Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng phục vụ của Nhà trường

Từ biểu đồ hình 1 cho thấy SV đánh giá cao sự hài lòng chung về Nhà trường **(81,14 - Điểm vàng)**. Trong đó, sự hài lòng về cán bộ hỗ trợ được SV đánh giá cao nhất 82,13%. **Tuy nhiên, vẫn còn 1 yếu tố mà hiện nay SV vẫn chưa hài lòng đó là** cơ sở vật chất, đặc biệt là **Bãi giữ xe (62,16 – Điểm đỏ)**. Bên cạnh đó **Internet cũng chưa được SV đánh giá cao (ở mức hài lòng nhưng vẫn dưới 70)**. Vì vậy, Nhà trường cần chú trọng cải tiến các yếu tố trên vì đều là những yếu tố tiềm năng tạo nên điểm mạnh của Nhà trường và tiếp tục phát huy các yếu tố khác nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ của Nhà trường.

**** Một số ý kiến khác của sinh viên: Có 2.086 ý kiến***

- ***Về Bãi giữ xe sinh viên*:** Có 877 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

- Nhà trường cần nâng cấp nhà xe kịp thời vì hiện nay bãi giữ xe đã xuống cấp và

quá tải.

- Cần có hệ thống mái che hay để nhà xe không bị nắng và xe không bị hư hỏng.
- Bãi xe cho sinh viên cần được mở rộng hơn, vì những lần đi học vào tầm giờ 9g40, 12g30, 13g10 bãi xe rất đông và không có chỗ để xe; Nhà trường nên mở thêm cổng B để giữ xe được nhiều hơn, giảm tải sinh viên ở cổng A và thời gian gửi xe.
- Duy trì nhân viên quẹt thẻ xe có mặt đầy đủ, không chỉ có mặt giờ cao điểm, hạn chế việc nhân viên nhà xe dẫn xe sinh viên đi quá xa so với chỗ để ban đầu.
- Nhân viên bãi giữ xe có thái độ không tốt, thiếu lịch sự và không tôn trọng sinh viên.

- ***Về Wifi*:** Có 451 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

- Wifi rất yếu, ảnh hưởng đến việc học tập của SV. Cần cải thiện wifi nhất là các khu tự học cho SV, TNTT, khu E, A2 và thư viện đại trà.
- Wifi vẫn chưa phủ sóng được toàn diện: Khu vực Tầng hầm, thư viện CLC, nhiều laptop không bắt được wifi (đặc biệt là thư viện CLC).
- Wifi chỉ tập trung vào một số điểm trong trường, mong Trường mở rộng wifi ở nhiều khu vực hơn. Sinh viên học tập, thí nghiệm, nghiên cứu tại khu B rất nhiều, nên em mong nhà trường có thể lắp đặt hệ thống wifi cho khu B. Nên có free wifi ở khu A, B, C.

- ***Về Phòng học và phòng thực hành/thí nghiệm:*** Có 351 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

- Một số phòng học có ít ổ cắm điện, không đủ cho SV sử dụng laptop trong những giờ cần học máy tính (Khu B).
- Các phòng học khu B, C còn khá ít quạt, rất nóng vào các giờ học buổi chiều, lớp ngồi đông kín, khoảng 100 sinh viên/lớp mà chỉ có 4 cây quạt, có khi quạt hư không chạy. Cần bổ sung thêm máy lạnh hoặc quạt cho sinh viên.
- Một số máy lạnh ở phòng học CLC không hoạt động.
- Cần kiểm tra thường xuyên lại các trang thiết bị tại Khu E (máy chiếu, màn hình, quạt, loa, đèn, ...).
- Một số máy chiếu ở phòng học TNTT quá mờ, gây ảnh hưởng đến việc giảng bài và tiếp thu của sinh viên.
- Nhà trường cần trang bị, nâng cấp thêm các máy móc, thiết bị trong phòng thí nghiệm trong xưởng thực hành như: Máy tiện CNC trong xưởng cơ khí, phòng thí nghiệm khu B, máy tính phòng thực tập cơ điện tử, phòng thực tập khu D.
- Các phòng máy tính nên được bảo trì lại thiết bị và chuột, có những máy màn hình hoạt động nhưng chuột lại không di chuyển, những lúc làm bài kiểm tra máy thì không có mạng, máy thì chuột hư, máy thì không hoạt động, gây ảnh

hưởng đến việc học và kiểm tra của sinh viên.

- Khuôn viên trường, khu vực gần xưởng không có đèn, tối, nguy hiểm cho các bạn sinh viên đi học về tối.
- Cần sửa sang lại khu B vì khu này quá cũ, xuống cấp.

- ***Về công tác vệ sinh của Nhà trường:*** Có 147 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

- Nhà vệ sinh không sạch sẽ và thường xuyên hết giấy.
- Cần cải thiện chất lượng nhà vệ sinh ở Tòa nhà trung tâm, phòng vệ sinh nào cũng bị hư hỏng và mùi khó chịu vì không xả nước được. Nhà vệ sinh khu A, B, xưởng may hư hỏng nhưng không được sửa chữa thường xuyên.
- Cần có vòi xịt, nước rửa tay trong các nhà vệ sinh.

- ***Về Công tác đào tạo, NCKH*:** Có 74 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

- Nhà trường nên xúc tiến nhanh hơn việc trao học bổng khuyến học cho sinh viên, cần công bố tiêu chí xét học bổng rõ ràng trên website trường để sinh viên tham khảo. Hơn nữa nhà trường nên gửi mail trực tiếp đến sinh viên được nhận học bổng về loại học bổng, thời gian và hình thức nhận. Cần tăng thêm các suất học bổng khuyến khích và học bổng cho sinh viên có hoàn cảnh khó khăn.
- Nhà trường nên tăng cường hoạt động ngoại khóa (team building hoặc teamwork) cho sinh viên ngoài giờ học để giao lưu và kết bạn được với nhiều người hơn.
- Nên mở thêm nhiều lớp kèm hoặc tìm giảng viên cho những môn chuyên ngành, ví dụ như ngành kế toán của em có nhiều môn khó và thầy cô không thể giải đáp cho từng sinh viên được, có những môn hoàn toàn bằng tiếng Anh nữa mà lại không có trợ giảng rất khó khăn ạ.
- Nhà trường cần tăng cường tổ chức định hướng tham quan nhà máy/xí nghiệp, thực tập cho sinh viên.
- Thời gian học của tiết 7 nên lùi lại vào lúc 13h00 sẽ giúp sinh viên thoải mái hơn khi học, có thời gian nghỉ ngơi.
- Tăng cường thêm lớp tiếng Anh cho sinh viên.
- Nhà trường cần quan tâm nhiều hơn đến các hoạt động nghiên cứu của sinh viên, thúc đẩy phát triển nhiều sản phẩm khoa học sáng tạo hay nhằm tạo động lực cho sinh viên nghiên cứu. Điều đó giúp sinh viên ứng dụng nhiều kiến thức vào sản phẩm sáng tạo của mình hơn, áp dụng kiến thức của mình đã học vào quá trình nghiên cứu. Và nhà trường cần tổ chức nhiều cuộc thi chuyên ngành nhằm phát triển tài năng trẻ như thiết kế, gia công, chế tạo, ... thường xuyên không chỉ nhân dịp ngày lễ mà nên mỗi 2-3 tháng tổ chức 1 cuộc thi. Các cuộc thi như robocon mini, robot dancing, sumo robot, ... rất hữu ích.

- ***Về Căn tin trường*:** Có 63 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập

trung phản ánh:

- Nhà trường cần kiểm tra an toàn vệ sinh thực phẩm thường xuyên hơn, đảm bảo chất lượng thức ăn cho sinh viên. Một vài loại thức ăn đã hết hạn sử dụng nhưng vẫn tiếp tục bán cho sinh viên. Thức ăn cần được bán giá phù hợp với sinh viên.
- Thức ăn trong căn tin không đảm bảo, đã có nhiều trường hợp bánh bao nhân thịt còn sống nhưng căn tin vẫn bán cho sinh viên, hoặc nhân viên căn tin không mang găng tay nhưng vẫn chế biến thực phẩm, ...
- Khuôn viên và bàn ghế tại canteen chưa được sạch sẽ. Nên trang bị thêm thùng rác tại căn tin.
- Nên mở rộng canteen vì số lượng sinh viên ăn trưa rất đông.

- ***Về Cán bộ hỗ trợ của Nhà trường:*** Có 50 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

- Cần chấn chỉnh lại thái độ của các cán bộ nhân viên và giờ giấc làm việc của các phòng ban.
- Nhân viên thư viện có thái độ thiếu tôn trọng SV: Khu A, Thư viện CLC.
- Nhân viên P.KHTC cần thân thiện hơn khi sinh viên có thắc mắc.
- Lao công có thái độ không tốt với SV: Tầng 2 - khu A, E2, Khối nhà A3 - TNTT.
- Thư ký khoa CLC nên xem xét lại thái độ đối với sinh viên.
- Một số GV đi dạy trễ hoặc nghỉ dạy nhưng không thông báo cho SV. Giảng viên cần vào gmail để trả lời tin nhắn của sinh viên, nhiều lần em xin phép nghỉ học hoặc hỏi bài tập với các giảng viên mà không lần nào có hồi âm.

- ***Về Thư viện*****:** Có 13 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

- Nhà trường nên bổ sung thêm từ điển Oxford hay Cambridge để SV ngôn ngữ Anh mượn.
- Thư viện nên có đa dạng các sách hơn bên cạnh những sách chuyên ngành.
- Cần thường xuyên cập nhật nhiều loại sách mới xuất bản hơn để đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên.

- ***Về Công tác an ninh*****:** Có 5 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

- Có 1 số người ngoài hay vào trường để truyền đạo.
- Cần siết chặt hơn an ninh vì có nhiều thành phần trộm cắp, bán hàng đa cấp vào trường, mất tư trang khi hoạt động ở ngoài sân banh.
- Đề nghị Trường làm một khu vực gửi tư trang cá nhân để sinh viên học thể dục và khi tham gia chơi thể thao ở trường. Vì gần đây đang có hiện tượng các đối tượng trà trộn vào khu vực sân bóng trộm cắp.

- ***Ý kiến khác*****:** Có 55 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung

phản ánh:

- Nhà trường cần có biện pháp xịt muỗi tại các khuôn viên trong trường để đảm bảo sức khỏe cho sinh viên.
- Cần thay mới hệ thống lọc của máy uống nước trong trường định kỳ.
- Nhà trường thu học phí cao hơn so với bản tin được đăng trong tờ rơi tuyển sinh và trên các trang web.
- Nhà trường nên thiết kế thêm một khu võng nghỉ trưa nho nhỏ cho sinh viên nữ, vì khu nghỉ trưa nam đông quá; SV nữ không còn võng để nằm nghỉ và cũng ngại không dám vào.
- Nên điều chỉnh giảm học phí cho sinh viên, vì học phí của trường hiện nay khá cao so với trường khác và chất lượng còn cần cải tiến nhiều hơn nữa.
- Nhà trường cần có sơ đồ chỉ dẫn các khu vực trong trường rõ ràng hơn.
- Nhà trường cần thống nhất về thông tin đăng trên các trang facebook nhà trường, phòng ban liên quan, tránh việc thông báo nhiều lần khác nhau gây bất tiện cho sinh viên.
- Cần có đầy đủ thông tin cần thiết trên website Trường để sinh viên tìm kiếm dễ dàng.

V. Kiến nghị

Lãnh đạo các đơn vị trong trường xem xét ý kiến đánh giá sự hài lòng của SV qua kết quả khảo sát về chất lượng phục vụ của nhà trường 2019 nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ SV.

Lãnh đạo các khoa có biện pháp nhắc nhở SV tích cực tham gia các khảo sát do nhà trường thực hiện. Trong khảo sát về chất lượng phục vụ của nhà trường 2019, tỷ lệ SV tham gia khảo sát chưa vượt quá 50% (có 9.135/20.695, tỷ lệ 44,14% SV đã tham gia khảo sát).

Phòng Đảm bảo chất lượng sẽ gửi các ý kiến góp ý của sinh viên cho Phòng TS&CTSV tổng hợp và xử lý cùng với các ý kiến góp ý của sinh viên trong buổi gặp gỡ đối thoại giữa SV và Nhà trường hàng học kỳ.

TP. ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

GVC. ThS. Đinh Thành Ngân

Nơi nhận:
- Ban Giám hiệu (*để báo cáo*);
- Các đơn vị (*để phối hợp thực hiện*);
- Lưu phòng ĐBCL.