

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

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 về chất lượng phục vụ trong nhà trường nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ sinh viên.

II. [Quá trình thực hiện](#)

1. Đối tượng

Tất cả sinh viên đang theo học tại trường.

Có 10658/17260 sinh viên đã tham gia khảo sát, số lượng sinh viên thực hiện khảo sát tăng vượt bậc so với năm học 2014-2015 (2526 sinh viên).

2. Phương pháp

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

3. Thời gian

Từ ngày 21/01/2016 → 29/02/2016.

III. Thông kê kết quả

A. Mô tả phiếu khảo sát:

Phiếu khảo sát ý kiến sinh viên về chất lượng phục vụ trong nhà trường bao gồm 3 phần. Phần một bao gồm các câu hỏi liên quan đến chất lượng và thái độ của đội ngũ cán bộ hỗ trợ. Phần hai hỏi về cơ sở vật chất phục vụ của nhà trường. Phần 3 hỏi về chất lượng dịch vụ ở trường.

Sinh viên trả lời bằng cách chọn vào một trong năm mức từ “Hoàn toàn không đồng ý” đến “Hoàn toàn đồng ý”.

Ngoài ra, sinh viên có thể nêu ý kiến đóng góp của mình ở trong câu hỏi cuối.

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	[80 – 100]	Rất hài lòng	Điểm vàng Đây là điểm mạnh của trường, cần được duy trì và phát triển hơn
2	[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
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	[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
5	[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 (<i>nếu được</i>)

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.	79,52	Điểm xanh - Hài lòng
2. Các khiếu nại của tôi luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng.	75,02	Điểm xanh - Hài lòng
3. Hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu tìm hiểu và học tập của tôi.	78,34	Điểm xanh - Hài lòng
4. Thủ tục hành chính liên quan đến sinh	79,7	Điểm xanh - Hài lòng

viên được giải quyết đúng thời hạn.		
Trung bình chung	78,15	Điểm xanh - Hải 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 cơ sở vật chất 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.	75.28	Điểm xanh - Hải lòng
2. Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu của tôi.	79.04	Điểm xanh - Hải lòng
3. Phòng máy tính đáp ứng nhu cầu học tập của tôi.	75.24	Điểm xanh - Hải lòng
4. Internet phục vụ hiệu quả cho việc học tập của tôi.	66.46	Điểm xanh - Hải lòng
5. Nhà để xe rộng rãi, thuận tiện cho tôi gửi và lấy xe.	69.04	Điểm xanh - Hải lòng
6. Hệ thống nhà vệ sinh sạch sẽ.	70.6	Điểm xanh - Hải lòng
Trung bình chung	72.61	Điểm xanh - Hải lòng

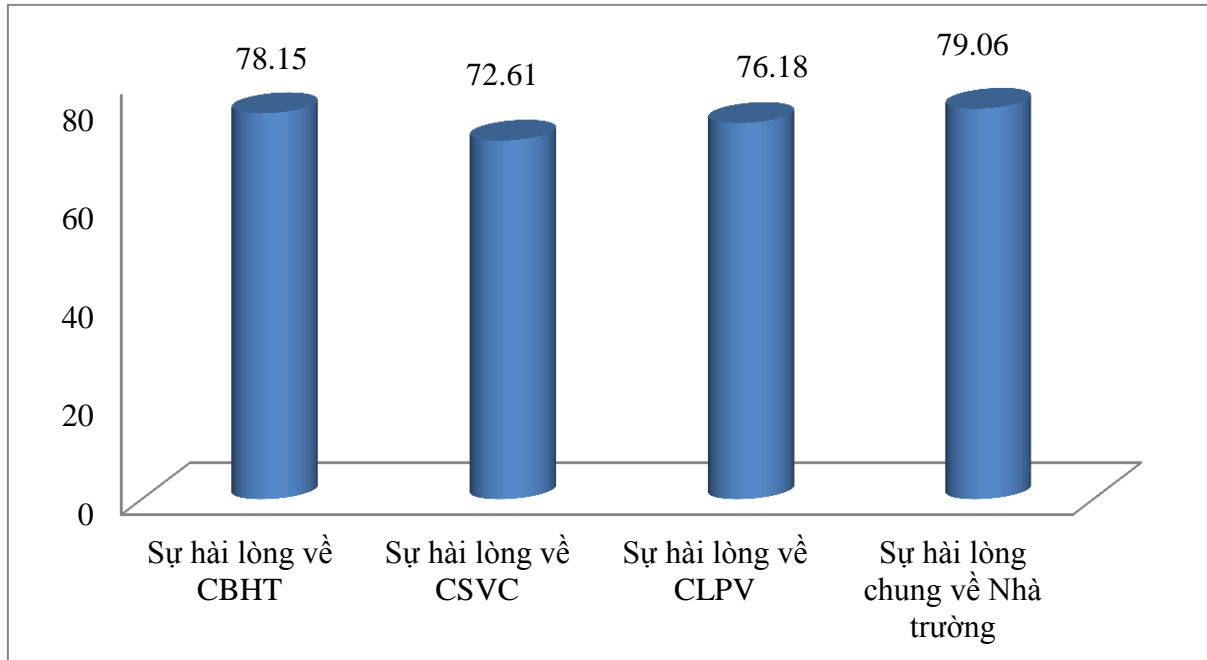
3. Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của Nhà trường

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. Tôi tìm thấy nhiều thông tin cần thiết trên web của nhà trường.	77.42	Điểm xanh - Hải lòng
2. Tôi tìm thấy nhiều thông tin cần thiết trên web của các đơn vị trong trường.	77.64	Điểm xanh - Hải lòng
3. Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe của tôi.	73.3	Điểm xanh - Hải lòng
4. Dịch vụ ký túc xá đáp ứng nhu cầu ở của tôi.	73.88	Điểm xanh - Hải lòng
5. Căn tin sạch sẽ, rộng rãi, đáp ứng được nhu cầu của tôi.	67.18	Điểm xanh - Hải lòng
6. Tôi đóng học phí một cách nhanh chóng, dễ dàng.	80.66	Điểm xanh - Hải lòng
7. Học bổng được trao một cách công bằng, thỏa đáng.	79.68	Điểm xanh - Hải lòng
8. Thiết bị thể dục thể thao và sân vận động của trường đáp ứng nhu cầu học tập	76.1	Điểm xanh - Hải lòng

và giải trí của tôi.		
9. Công tác đảm bảo, an ninh trật tự trong trường được thực hiện tốt.	79.8	Điểm xanh - HÀi lòng
Trung bình chung	76.18	Điểm xanh - HÀi lòng

Biểu đồ sự hài lòng của sinh viên như sau:



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

Từ biểu đồ hình 1 cho thấy sinh viên đánh giá cao về sự phục vụ chung của Nhà trường, hầu hết các yếu tố đều trên 72 - Điểm xanh, hài lòng. Trong đó, sự hài lòng về cán bộ hỗ trợ được sinh viên đánh giá cao nhất 78.15. Các yếu tố trên đều đang ở mức là những yếu tố tiềm năng tạo nên điểm mạnh của Nhà trường do đó, đề nghị Nhà trường tiếp tục phát huy và cải tiến để đáp ứng yêu cầu của sinh viên nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ của Nhà trường từ đó nâng cao chất lượng dạy và học.

✚ Một số ý kiến khác của sinh viên:

❖ Không gian học:

- Phòng học khu A cần làm lại các đường điện vì phòng tối.
- Các phòng học tại khu A nên tăng thêm số lượng quạt vì phòng trần thấp mà lại ít quạt, rất nóng nực khi học.
- Phòng học A101 rất hôi.
- Máy chiếu tại phòng PH5 mờ.
- Mong quý nhà trường xem xét và hỗ trợ đúng mức cho việc cải thiện chất lượng máy chiếu tại các phòng học.
- Một số phòng học thiếu micro.
- Cần nâng cấp máy tính của Nhà trường.
- Các phòng học khu B nên thay máy quạt. Phòng máy tính khu E nên sửa sang lại, máy

tính hư 1 số, mạng rất yếu.

- Nhà trường bố trí nhiều ổ điện hơn ở khu vực tự học.
- Phòng B201 không đủ ánh sáng. Phòng A301 không đủ ánh sáng, có 1 quạt trần bị hư và ti vi không có dây cáp để trình chiếu Power Point.
- Máy lạnh phòng E1-501 dường như không hoạt động. Một số phòng học (như phòng E1-408) tường bị sập vào trong, máy quạt bị hư, máy lạnh hoạt động rất yếu, phòng học nóng.
- Nhà trường xem lại hệ thống máy chiếu ở tòa nhà trung tâm khu A4, chất lượng máy đã giảm, lại không có rèm che nên ban ngày những sinh viên ngồi từ nửa lớp sau trở đi hầu như không thấy gì.

❖ **Cán bộ hỗ trợ của Nhà trường**

- Thái độ làm việc của các cô phụ trách thư viện không hòa nhã, nạt nộ sinh viên thay vì nhắc nhở nhẹ nhàng, luôn mang vẻ mặt khó chịu khiến sinh viên không thoải mái.
- Thái độ phục vụ của 1 nhân viên phòng TS và CTSV còn chưa tốt trong khi cấp giấy chứng nhận HSSV bị trễ hẹn.
- Thái độ của những sinh viên hỗ trợ làm trong phòng TS và CTSV và Đào tạo còn kém, thái độ thiếu kiên nhẫn, và không giải đáp được những thắc mắc của sinh viên
- Nhân viên lao công không tôn trọng sinh viên
- Nhân viên giữ xe có thái độ, cư xử không đúng mực với sinh viên

❖ **Công tác chấm điểm rèn luyện**

- Việc nhập điểm rèn luyện chậm gây khó khăn cho sinh viên có thể kiểm tra và khiếu nại.
- Công tác cộng điểm rèn luyện và điểm công tác xã hội cộng thiếu điểm, khắc phục sai sót rất chậm
- Điểm rèn luyện và CTXH cần được bổ sung nhanh chóng và chính xác hơn. Có những hoạt động tới cuối kỳ vẫn không được cộng điểm.

❖ **Công tác vệ sinh của nhà trường**

- Thùng rác hơi ít nên thấy lúc nào cũng đầy, vì vậy nhà trường nên bố trí thêm thùng rác để trường được sạch sẽ hơn
- Nhà vệ sinh chưa sạch sẽ. Cần cải thiện hơn.
- Nhà vệ sinh nữ ở tòa nhà trung tâm hư khá nhiều, mong nhà trường xem xét.
- Nhà vệ sinh ở khu A, khu C, có mùi, thiếu giấy vệ sinh.
- Nhà vệ sinh ở khu A gần xưởng thiết kế thời trang bị hư 2/3 phòng còn 1 phòng không được vệ sinh
- Hiện nay các máy lọc nước ở khu C, khu A và khu B đã xuống cấp. mong nhà trường sửa chữa hoặc thay mới để chất lượng nguồn nước uống cho sinh viên tốt hơn

❖ **Công tác đào tạo**

- Khoa Chất Lượng Cao sẽ so sánh với thông báo ban đầu.

- Cơ sở vật chất học tập còn không thỏa đáng với học phí 24 triệu/ năm, nhiều môn quan trọng thì dồn nhiều lớp lại học (Toán 1: 3 lớp với hơn 90 sinh viên; Toán đại số tuyển tính: hơn 60 sinh viên) khiến việc trao đổi, tiếp thu bài không tốt.
- Nhiều phòng học ở tòa nhà trung tâm không được trang bị máy chiếu hoặc có thì cũng quá mờ, không thể nhìn thấy rõ chữ. Tivi thì nhỏ để chiếu các slide bài học.
- Nhà trường nên mua sách giáo trình kịp thời đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên, một số môn học không có giáo trình gây khó khăn cho việc học.
- Cập nhật điểm kịp thời để SV được biết
- Nhà trường nên cải thiện lại chất lượng phòng máy để đảm bảo cho việc sinh viên thực hành và thi. Như việc em đi thi tin học phải đổi phòng máy mất thời gian làm bài, không ai nhắc nhở kí tên trong khi đang trễ giờ và sau đó là làm mất bài thi của em.
- Nhiều môn học số lượng sinh viên quá đông trong một lớp học dẫn đến tình trạng thiếu chỗ ngồi và mất trật tự. Các phòng học tại tòa nhà trung tâm thường thiếu bàn ghế vì vậy khi học sinh viên phải đi khiêng bàn, ghế từ phòng khác tới.
- Một số loại sách, giáo trình trong thư viện quá cũ và hư hại khiến sinh viên không dám mượn vì sợ sẽ bị đền. Do đó không có tài liệu để học hoặc nếu muốn thì mua ở ngoài rất tốn kém trong khi đó còn rất nhiều sách trong thư viện nhưng không dám mượn.
- Những giờ học thể dục mong nhà trường xếp vào những giờ mát mẻ, tránh những tiết 7 8 9 bởi vì trời lúc đó rất nắng.

❖ **Đăng ký môn học online**

- Cải tiến trang online để đăng kí môn học không phải khó khăn.
- Trang web đăng ký môn học luôn quá tải cần nhà trường điều chỉnh lại

❖ **Nước uống cho sinh viên**

- Trang bị thêm máy lọc nước để sinh viên có được nguồn nước đảm bảo an toàn tiện lợi.
- Kiểm tra và vệ sinh định kỳ các máy lọc nước

❖ **Các vấn đề Ký túc xá**

- Ký túc xá: ký túc xá cơ sở 2 có bố trí các giường của sinh viên gần cửa sổ. Tuy nhiên, cửa sổ thì rất nắng vào những ngày như thế này, cả sáng lẫn chiều. Nhưng gần đây, Ban quản lý có ban hành quyết định cấm treo rèm hay bất cứ vật gì che chắn cửa sổ. Đó là chưa kể đời sống riêng tư của các bạn nữ.
- Chất lượng giữ xe ở ký túc xá D1 còn chưa tốt
- Wifi yếu chưa đáp ứng tốt cho việc học của SV
- Cần mở phòng tự học cho SV nữ

❖ **Các vấn đề về Căn tin Trường**

- Căn tin khu A của trường không đảm bảo vệ sinh.. Cần kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm ở căn tin nghiêm ngặt hơn (có lần em thấy đồ bánh ra bán bị rớt xuống đất nhưng vẫn bỏ lại vô tủ để bán cho SV)
- Căn tin vào giờ cao điểm như 11h30 đến 12h bị quá tải, thiếu bàn ghế. Cần mở rộng

cơ sở vật chất căn tin

❖ **Các vấn đề về Nhà giữ xe**

- Cứ mỗi lần khởi đầu học kì mới là việc gửi xe ùn tắc và gây khó khăn cho rất nhiều sinh viên làm ảnh hưởng đến việc học tập (vì thường buổi đầu đi học GV giới thiệu về đề cương môn học cũng như cách chấm điểm và nhiều vấn đề hơn nữa), nhưng bao năm nay việc này vẫn tồn tại, em mong nhà trường có cách giải quyết giúp tụi em.
- Còn dưới hầm xe đạp thì thái độ phục vụ cũng không tốt, thay vì giăng dây làm làn đỗ xe cho sinh viên thì các anh chị giữ xe chỉ nạt la khi sinh viên dựng xe sai lối, còn không thì treo xe lên cao, sinh viên tụi em thấy cảnh này rất khó chịu và không được tôn trọng
- Nên xây dựng mái che cho bãi giữ xe
- Cần cải thiện thái độ phục vụ của nhà xe, xe đạp thì phải lấy đúng 500đ/chiếc như trong hợp đồng
- Mong nhà trường nâng cấp bãi giữ xe cho sinh viên vì thường xuyên kẹt xe vào mỗi buổi sáng

❖ **Các vấn đề khác**

- Cần nâng cấp Thư Viện vì cơ sở vật chất quá cũ kỹ
- Website của các khoa/trung tâm có quá ít thông tin và không được cập nhật thường xuyên. Thông tin trên web chưa nhiều. Nhất là thông tin về tài liệu học tập, đề thi, đáp án
- Wifi của trường và ký túc xá khá yếu, thường thì không sử dụng được
- Có nhiều thông tin quan trọng được trao đổi trên Facebook, nhưng wifi trường lại cấm vào trang này.
- Tầng trệt khu A không có bình nước nóng lạnh. Ký túc xá D1 không xử lý việc cây treo đồ trong phòng tắm bị rớt.
- Khi trước nhà trường còn cập nhật password wifi cho sinh viên qua email, nhưng bây giờ em không nhận được bất cứ thông tin thay đổi gì của password wifi các khu nên đôi khi em còn khá lúng túng, khó tiếp cận được dịch vụ wifi của trường. Mong nhà trường đưa ra biện pháp để phổ biến rộng rãi cho sinh viên có thể dễ dàng sử dụng hơn.
- Trong trường vẫn còn thiếu sân chơi thể thao như cầu lông.

V. Kiến nghị

Lãnh đạo trường xem xét các ý kiến góp ý của sinh viên và có hướng chỉ đạo các đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động cải tiến nhằm nâng cao chất lượng phục vụ của nhà trường đáp ứng nhu cầu học tập, sinh hoạt và rèn luyện của sinh viên.

P. ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (*gửi email*);
- Các đơn vị (*gửi email*);
- Lưu phòng ĐBCL.



Đinh Thành Ngân