

Số: 32 /BC - ĐBCL

TP. Hồ Chí Minh, ngày 10 tháng 4 năm 2017

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

I. Mục đích khảo sát

Thăm dò ý kiến 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 đang theo học tại trường.

Có 11.810/18.903 (62,5%) sinh viên đã tham gia khảo sát.

2. Phương pháp

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

3. Thời gian

Thời gian thực hiện khảo sát từ ngày 14/02/2017 đến ngày 31/03/2017.

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.

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.	80,76	Điểm vàng - Rất hài lòng
2. Các khiếu nại của tôi luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng.	76,6	Điểm xanh - Hài lòng
3. Hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu tìm hiểu và học tập của tôi.	79,56	Điểm xanh - Hài lòng

4. Thủ tục hành chính liên quan đến SV được giải quyết đúng thời hạn.	80,66	Điểm vàng – Rất hài lòng
Trung bình chung	79,40	Điểm xanh - 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

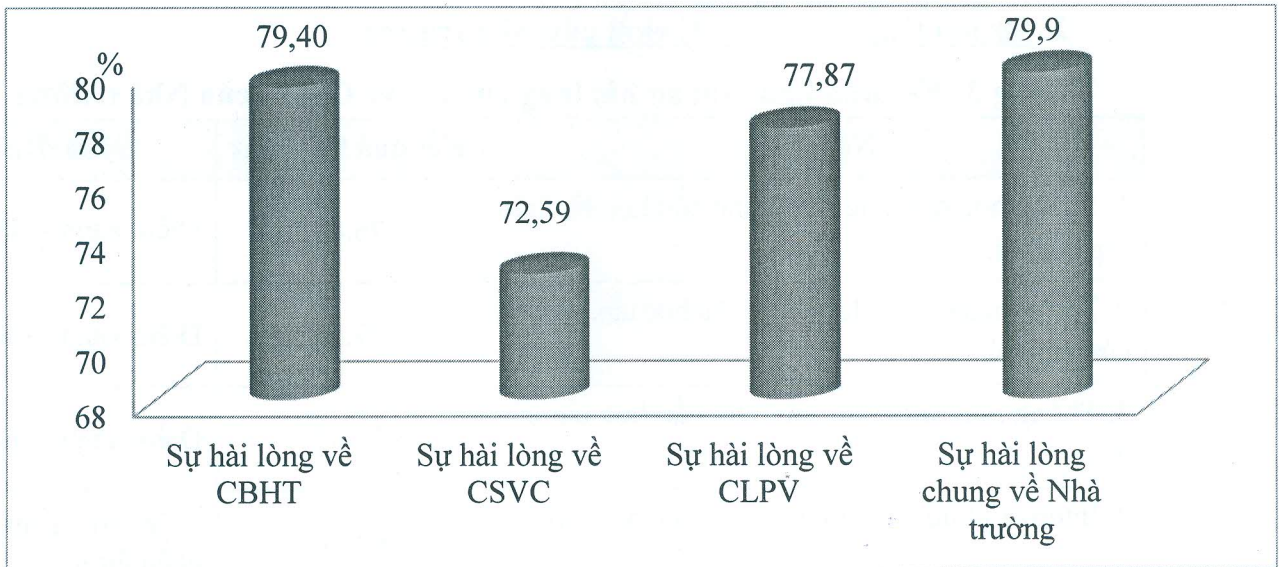
Nội dung	Kết quả khảo sát	Điểm đánh giá
1. Phòng học đáp ứng được nhu cầu học tập trên lớp của tôi.	76,42	Điểm xanh - Hài lòng
2. Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu của tôi.	79,58	Điểm xanh - Hài lòng
3. Phòng máy tính đáp ứng nhu cầu học tập của tôi.	76,02	Điểm xanh - Hài lòng
4. Internet phục vụ hiệu quả cho việc học tập của tôi.	64,48	Điểm đỏ - Tạm chấp nhận được
5. Căn tin sạch sẽ, rộng rãi, đáp ứng được nhu cầu của tôi.	69,22	Điểm xanh - Hài lòng
6. Nhà để xe rộng rãi, thuận tiện cho tôi gửi và lấy xe.	65,78	Điểm xanh - Hài lòng
7. Hệ thống nhà vệ sinh sạch sẽ.	73,68	Điểm xanh - Hài lòng
8. Thiết bị thể dục thể thao và sân vận động của trường đáp ứng nhu cầu học tập và giải trí của tôi.	75,5	Điểm xanh - Hài lòng
Trung bình chung	72,59	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. Tôi tìm thấy nhiều thông tin cần thiết trên web của nhà trường.	77,4	Điểm xanh - Hài lòng
2. Tôi tìm thấy nhiều thông tin cần thiết trên web của các đơn vị trong trường.	77,6	Điểm xanh - Hài lòng
3. Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe của tôi.	74,42	Điểm xanh - Hài lòng
4. Dịch vụ ký túc xá đáp ứng nhu cầu ở của tôi.	74,36	Điểm xanh - Hài lòng
5. Tôi đóng học phí một cách nhanh chóng, dễ dàng.	80,72	Điểm vàng - Rất hài lòng
6. Học bổng được trao một cách công bằng, thỏa đáng.	80,18	Điểm vàng - Rất hài lòng

7. Công tác đảm bảo, an ninh trật tự trong trường được thực hiện tốt.	80,42	Điểm vàng - Rất hài lòng
Trung bình chung	77,87	Điểm xanh - Hài lòng



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

Từ biểu đồ hình 1 và kết quả thống kê ở Bảng 2, 3, 4 cho thấy SV 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 SV đánh giá cao nhất 79,4. Tuy nhiên, có một yếu tố mà hiện nay SV vẫn chưa thật sự hài lòng đó là internet phục vụ cho nhu cầu học tập của SV (64,48 – Điểm đỏ). Bên cạnh đó, Nhà để xe và căn tin 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 đều đang ở mức 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:**

• Cán bộ hỗ trợ của Nhà trường

- Thái độ phục vụ của phòng TS&CTSV rất kém, chưa đúng mực với SV.
- Một vài cán bộ nhân viên ở KTX có ý xúc phạm SV.
- Thái độ và cách làm việc của nhân viên Trạm Y tế chưa đáp ứng nhu cầu SV.
- Nhân viên phòng KHTC có thái độ khó chịu khi làm việc với SV.
- Các thủ tục, thắc mắc SV cần được giải quyết thỏa đáng hơn, tránh trường hợp đùn đẩy trách nhiệm của phòng Đào tạo, P. TS&CTSV với Khoa.
- Một số thầy cô phòng Đào tạo có thái độ phục vụ khó chịu với SV.
- Cán bộ tư vấn ở K. CLC có thái độ chưa đúng mực, giải quyết vấn đề chưa triệt để, thông tin mỗi người nói khác nhau. Đặc biệt là câu nói hướng dẫn thiếu tế nhị, xúc phạm SV: "Chưa học Anh văn 2 mà đăng kí Anh văn 3 làm chi, lanh ghê, thôi chịu đóng tiền đi cho biết".

- **Phòng học và phòng thực hành/thí nghiệm:** Có rất nhiều ý kiến SV về vấn đề này
 - Phòng máy A3-101 có một số máy tính và một số chuột không hoạt động được.
 - Chất lượng các phòng máy A5-302 và A5-303 rất kém không thể sử dụng cho học tập.
 - Phòng B206 dàn âm thanh bị hỏng.
 - Máy chiếu quá mờ ở phòng E1-402, A2-303 và máy lạnh yếu không đủ lạnh ở phòng E1-503.
 - Sinh viên khoa CNTT thường xuyên học ở A5-302 và A5-303 mà 2 phòng này lại không có internet.
 - Các phòng học thiếu rèm che nắng làm cho bảng bị bóng khi ánh nắng chiếu vào, SV ngồi rìa ngoài không thấy được bảng như phòng A2-103, A4-103. Các phòng học khu A không có bục giảng mà lớp lại quá nhỏ và đông SV nên SV ngồi ở những hàng sau thì chỉ thấy lưng những bạn ngồi đằng trước mà không thấy bảng.
 - Các máy chiếu ở các phòng học quá mờ, cần thay mới hoặc tu sửa lại.
 - Một số phòng thiếu quạt, đèn, âm thanh không tốt, máy chiếu bị mờ, bị nắng chiếu vào gây nóng.
 - Trang bị thêm ổ cắm ở các phòng học vì có một số môn học yêu cầu SV phải sử dụng laptop nhiều.
 - Phòng học khu E1 (ví dụ phòng E1-504) quá chật chội, lớp nhỏ vừa tối vừa đông SV.
 - Phòng E1-504 vì lý do nào đó bị thiếu dây cáp HDMI và GV có nhờ SV liên hệ bộ phận kỹ thuật để thay mới; tuy nhiên, khi gọi cho anh An (về âm thanh - số được dán trên bàn GV) thì anh An hướng dẫn gọi cho thầy Đài (Phòng Thiết bị vật tư) do việc mất cáp HDMI không thuộc trách nhiệm của anh An. Khi gọi cho thầy Đài trình bày thì thầy Đài lại hướng dẫn gọi cho anh An để khắc phục. Cuối cùng, dây HDMI không được thay do SV không biết chính xác là ai quản lý vấn đề đó. Mong Nhà trường cần chặt chẽ hơn trong việc phân chia trách nhiệm trong công việc.
 - Cầu thang khu E và đường từ khu E ra cổng gửi xe F buổi tối hoàn toàn không có đèn gây hạn chế trong quá trình học tập, nghiên cứu liên tục, gây nguy hiểm cho SV.
 - Các phòng học khu công nghệ cao lắp bóng đèn chỉ với 1 công tắc điều khiển. Nhiều khi SV muốn tắt một số bóng phía trên cho đỡ chói thì phải tắt hết cả phòng tối không thấy bảng (những phòng học ghép 2 lớp ví dụ: E1502, E1402) và hệ thống máy chiếu ở khu E này cũ quá, lúc thì màu bị đổi không nhìn thấy bài giảng, lúc thì giảng viên loay hoay mãi mới lên màn hình máy chiếu do cáp đã cũ (đối với phòng học có trang bị máy chiếu).

- Phòng học tại xưởng in, khu E đã xuống cấp trầm trọng, tường thấm, trần dột, nhà vệ sinh cũng dột.
- Phòng thí nghiệm thiếu nhiều hóa chất, dụng cụ thí nghiệm. Các thiết bị hiện tại cũ và hư nhiều.
- Phòng thực hành điện tử C303 còn kém. Nhiều thiết bị bị hư hỏng ảnh hưởng đến quá trình học và ảnh hưởng trực tiếp đến điểm học tập của SV.
- Nhà trường cần nâng cấp nhà vệ sinh ở khu xưởng ngoài và xưởng in.
- **Wifi phục vụ học tập:** Có rất nhiều ý kiến SV về vấn đề này
 - Cần nâng cấp wifi ở khu tự học tầng 5 - Tòa nhà trung tâm.
 - Mạng wifi của Nhà trường nhìn chung còn yếu, cần nâng cấp và phủ sóng wifi ở các khu A, B, C, D, E.
- **Công tác vệ sinh của Nhà trường:** Có rất nhiều ý kiến SV về vấn đề này
 - Một số nhà vệ sinh chưa sạch sẽ, có mùi hôi khi đi ngang qua và không có giấy vệ sinh, đặc biệt là nhà vệ sinh ở khu D bốc mùi hôi cho cả dãy.
 - Hiện phòng vệ sinh nữ lầu 1, 2 tại Tòa nhà trung tâm rất dơ và thiếu giấy vệ sinh. Tay cầm ở cửa thì bị hư, nước xả rất yếu không đủ.
 - Cần mở đèn ở các nhà vệ sinh vào buổi tối.
 - Cần lắp đặt thêm thùng rác ở một số nơi trong trường.
 - Hệ thống nước khu C tầng 5 thường hết nước.
 - Mong Nhà trường chỉnh tu hoặc xây dựng nhà vệ sinh gần khu xưởng thực tập và bố trí nước rửa tay cho SV tiện sử dụng.
 - Phòng đọc sách và một số khu phòng học có rất nhiều muỗi.
- **Công tác đào tạo**
 - Các môn thực hành trên máy tính như Thiết kế kỹ thuật cơ bản (Mã học phần CAED230220_09CLC) có 2 tín chỉ lý thuyết và một tín chỉ thực hành nhưng lại không được học trên phòng máy tính.
 - Chất lượng đầu ra trong việc giảng dạy chưa thực sự được tối ưu, đặc biệt là những môn đại cương, chất lượng giảng dạy chưa được nâng cao, có những GV chưa tận tâm với công việc giảng dạy.
 - Cần tăng cường dạy 4 kỹ năng cho SV trong các lớp Anh văn 1, 2, 3 và mở thêm nhiều lớp Anh văn giao tiếp cho SV.
 - Các lớp học gộp như Những nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác - Lê nin, tư tưởng đạo đức Hồ Chí Minh quá đông, khó giữ trật tự.
 - Thời gian học buổi chiều nên lùi lại sau 12h30 vì học lúc này SV rất mệt và khó tập trung.
 - Phương pháp giảng dạy thì vẫn chưa được hợp lý theo đúng như yêu cầu học để làm. Một số GV có cách giảng dạy còn rất hạn chế, không theo thực tế, không

tận tâm với SV, ... Nhiều GV không chú trọng giảng dạy mà cứ bận tâm: SV này đi trễ, SV kia nghỉ học, SV đi học không đầy đủ và GV cứ nói lan man về chuyện ngoài lề.

- Có môn học GV báo điểm quá trình còn chậm.
- Một số môn học ở các học kì đầu tuần đầu tiên không có trong thời khóa biểu do đó SV gặp khó khăn trong việc thay đổi nhóm học, lớp học phù hợp với nhu cầu học tập của mình vì vậy Nhà trường nên kéo dài thời gian chỉnh sửa môn học thành 2 tuần thay vì 1 tuần như hiện nay.
- Nhà trường cần tăng cường thêm các lớp ngoại khóa cho SV.
- Môn Giáo dục thể chất nên bổ sung thêm môn tự chọn như bơi, cheerleading (aerobic), ...
- Hoạt động tư vấn cho SV năm cuối thực hiện thực tập tốt nghiệp và làm đồ án môn học chưa thỏa đáng, chưa có sự hướng dẫn cụ thể, thay đổi liên tục làm cho SV bối rối.

• **Đăng ký môn học online**

- Việc đăng kí môn học của SV còn gặp nhiều khó khăn, đặc biệt là có một số môn SV muốn đăng kí học nhưng lại không có lớp hoặc các lớp đều đã đủ số lượng SV.
- Hệ thống đăng kí môn học còn chưa tốt, lần nào cũng nói 9h mở mà đôi khi đến tận 4h chiều mới vào được, mong Nhà trường nâng cấp.
- Mong thời gian đăng kí môn học được phân chia theo khoa và theo khóa để việc đăng kí môn học không bị chậm do quá tải. Thời gian mở để SV vào đăng kí môn học phải đúng như giờ mà nhà trường đã thông báo trước.
- Không thể thay đổi password trên trang online; số tuần hiện tại trong thời khóa biểu trên trang online hiển thị không đúng; không thể cập nhật profile trên trang online;...

• **Các vấn đề Ký túc xá**

- Sinh viên báo sửa chữa ở KTX nhưng việc giải quyết còn chậm.
- KTX D1 thỉnh thoảng vẫn bị cúp nước.
- Tăng thời gian mở bãi xe ở KTX tạo điều kiện cho các bạn đi làm về khuya không có chỗ gửi xe, phải ra gửi ngoài không an toàn vì phải đi quãng đường khá xa để gửi.
- Nhà trường đầu tư mắc thêm đèn chiếu sáng riêng trong khu vực sân bóng chuyền KTX D2, hoặc cho phép bật đèn lớn từ 18h đến 20h, nhằm đáp ứng nhu cầu vui chơi, TDTT của SV.
- Khu vực để xe ở kí túc xá D2 không đủ rộng rãi để chứa xe của toàn bộ SV, mặc dù đã mở rộng thêm 30m² nhưng vẫn chưa đủ.
- Đề nghị trường nên mở thêm bãi gửi xe ở KTX cổng sau trường để tiện cho SV

đi học.

- **Các vấn đề về Căn tin Trường**

- Nhà trường cần tăng cường quản lý công tác vệ sinh tại căn tin vì hiện nay thức ăn chưa đảm bảo vệ sinh.
- Trang bị thêm các thùng rác ở căn tin.

- **Các vấn đề về Nhà giữ xe**

- Cần sắp xếp lại cách để xe sao cho phù hợp và thuận tiện, tránh mất thời gian của SV đặc biệt là giờ cao điểm đầu buổi sáng.
- Thái độ phục vụ của nhân viên nhà xe chưa tốt.
- Xây dựng mái che cho nhà để xe SV hoặc bố trí để xe trong tầng hầm cho SV.
- SV đề nghị Nhà trường xem xét về việc lưu thông xe máy hướng từ Cổng chính -> Sân vận động -> Bãi giữ xe mới vì:

+ *Thứ nhất:* Bãi giữ xe nằm gần khu vực ngã tư Thủ Đức, xe đông lưu thông qua đường nguy hiểm + kẹt xe (vào buổi sáng) trước bãi giữ xe nối dài ra đến đường Lê Văn Chí gây ùn tắc giao thông.

+ *Thứ hai:* Nếu ra khỏi cổng bãi giữ xe lưu thông theo hướng Lê Văn Chí -> Hoàng Diệu sẽ gặp ngay khúc cua (hoàn toàn khuất) gây nguy hiểm cho SV qua đường.

- Đề nghị Nhà trường mở 1 bóng đèn nhỏ ở đường ra nhà xe vào ban đêm.
- Mong Nhà trường giới hạn thời gian để xe đạp hàng ngày giống như xe máy.

- **Website**

- Đề nghị Nhà trường đưa đề thi lên website khoa.
- Nhà trường nên bổ sung mục những điều kiện để được tốt nghiệp để những SV có thể bổ sung kịp thời những gì còn thiếu.
- Mong Nhà trường tích hợp thông tin kèm đường link thông tin từng khoa trên phần thông tin ở trang online. Chỉ SV khoa nào thì mới thấy thông tin khoa đó.

- **Công tác an ninh**

- Cần khắc phục công tác bảo vệ an ninh của trường.
- Mong Nhà trường lắp đặt thêm camera để giám trường hợp mất cắp.

- **Các vấn đề khác**

- Cần cải thiện sân vận động, sân thể thao trong nhà như cầu lông, bóng rổ, xà đơn, xà kép để đáp ứng nhu cầu hoạt động thể thao của SV.
- Xây dựng thêm nhà thi đấu.
- Một vài thầy cô có vẻ không quan tâm đến sự hiểu biết của SV, còn có một số thì quá dễ cho điểm.
- Đề nghị Nhà trường cho SV được đi thang máy từ lầu 1 đến lầu 5 (khu tự học).

- Mong muốn Nhà trường giảm học phí.
- Có thêm nhiều chính sách giúp đỡ học sinh nghèo khó.
- Cần bố trí chỗ nghỉ trưa cho SV, tránh việc SV phải ngủ ngoài hành lang.
- Thư viện chưa cập nhật nhiều đầu sách mới.
- Thư viện cần bổ sung thêm nhiều đầu sách hay về những con người, văn học nước ngoài, về kinh tế, về tri thức thêm sự hiểu biết của SV.
- Cần bổ sung thêm nhiều bàn ghế ở Thư viện và khu tự học ở TTDVSV.
- Mong Nhà trường mở thêm nhiều khu tự học gần Tòa nhà trung tâm.
- Mong nhà trường mở thêm công bên hông khu C, hướng nhìn ra đường số 7. Vì ở đường số 7 có rất nhiều nhà trọ mà SV đang ở, mỗi lần đi học phải đi vòng sang tận cổng B rất mất thời gian, đa số các bạn SV ở gần nên đều đi bộ, nhiều khi trời mưa nắng thất thường gây bất tiện cho SV.
- Trạm trường Y tế thông báo thu 382 nghìn đồng, nhưng khi thu thì lại thu 385 nghìn đồng.
- Thẻ BHYT của đa phần SV bị sai tuyến bệnh viện và không được giải thích thỏa đáng khi có thắc mắc tại Trạm Y tế.
- Mong Nhà trường thanh toán tiền trợ giảng nhanh hơn.

V. **Kiến nghị**

Kính đề nghị Ban Giám hiệu xem xét các ý kiến góp ý của SV và 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 SV.

Nhằm rà soát, đánh giá kết quả thực hiện của các đơn vị và công khai minh bạch các việc đã làm được, chưa làm được qua đợt khảo sát SV về chất lượng phục vụ của Nhà trường năm học 2016-2017, Hiệu trưởng yêu cầu trưởng các đơn vị: Báo cáo Hiệu trưởng kết quả thực hiện của đơn vị về những nội dung có liên quan do SV phản hồi ý kiến. Báo cáo chuyển đến Ban Giám hiệu qua phòng Đảm bảo chất lượng (chuyển file theo địa chỉ email: pdbcl@hcmute.edu.vn) **hạn chót vào ngày 20/05/2017**.

TP. ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Nơi nhận:

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



Đinh Thành Ngân

BAN GIÁM HIỆU phê duyệt

