

Số: 07/BC-ĐBCL

TP. Hồ Chí Minh, ngày 06 tháng 6 năm 2018

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT SINH VIÊN  
VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG 2018**

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>Thống 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 12.251/20.989 (58,37%) 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 08/3/2018 đến ngày 18/4/2018.

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

### 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.	81,62	<b>Điểm vàng</b> - Rất hài lòng
2. Các khiếu nại của tôi luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng.	76,38	<b>Điểm xanh</b> - Hài lòng
3. Hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu tìm	79,8	<b>Điểm xanh</b> - Hài lòng

hiểu và học tập của tôi.		
4. Thủ tục hành chính liên quan đến SV được giải quyết đúng thời hạn.	80,28	Điểm vàng - Rất hài lòng
<b>Trung bình chung</b>	<b>79,52</b>	<b>Điểm xanh - Hài lòng</b>

## 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**

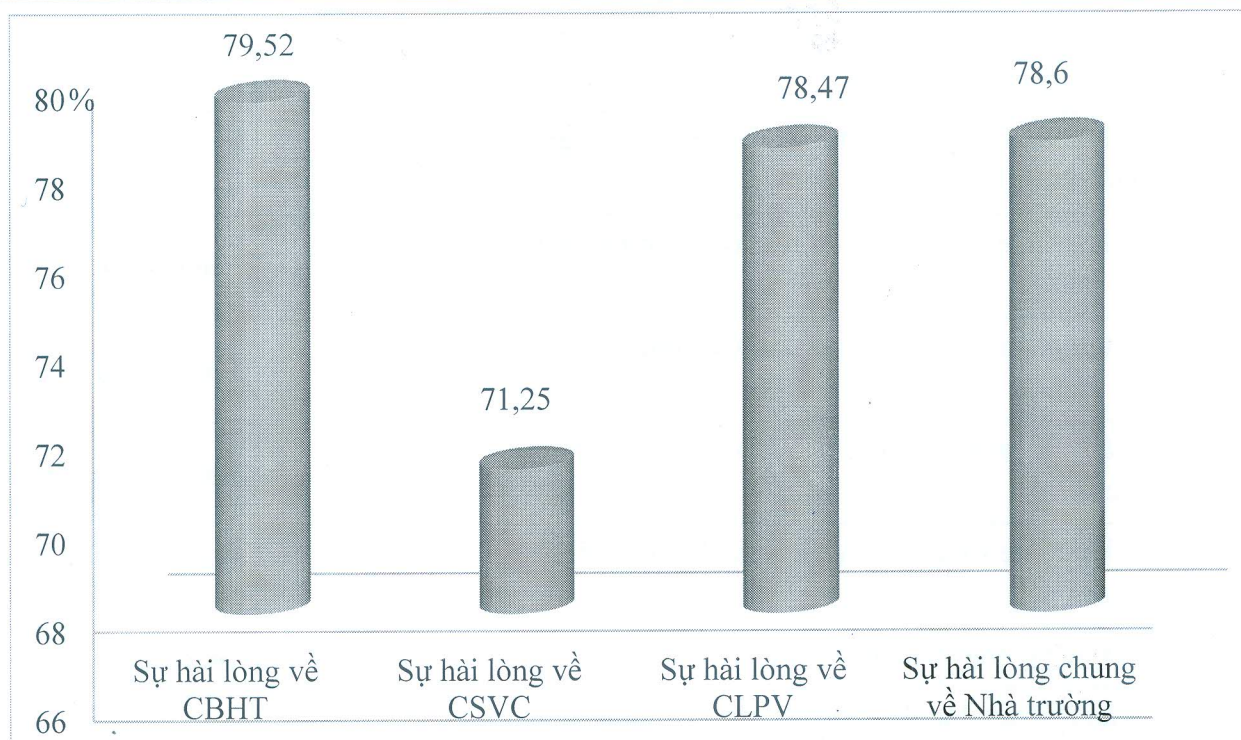
Nội dung	Kết quả khảo sát	Điểm đánh giá
1. Phòng học đáp ứng được nhu cầu học tập trên lớp của tôi.	77,34	Điểm xanh - Hài lòng
2. Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu của tôi.	81,64	Điểm vàng - Rất hài lòng
3. Phòng máy tính đáp ứng nhu cầu học tập của tôi.	77,7	Điểm xanh - Hài lòng
4. Internet phục vụ hiệu quả cho việc học tập của tôi.	67,84	Điểm xanh - Hài lòng
5. Căn tin sạch sẽ, rộng rãi, đáp ứng được nhu cầu của tôi.	67,0	Điểm xanh - Hài lòng
6. Nhà để xe rộng rãi, thuận tiện cho tôi gửi và lấy xe.	51,6	Điểm đỏ - Tạm chấp nhận được
7. Hệ thống nhà vệ sinh sạch sẽ.	69,3	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.	77,54	Điểm xanh - Hài lòng
<b>Trung bình chung</b>	<b>71,25</b>	<b>Điểm xanh - Hài lòng</b>

## 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.	78,9	Điểm xanh - Hài lòng
2. Tôi tìm thấy nhiều thông tin cần thiết trên web của các đơn vị trong trường.	78,82	Điểm xanh - Hài lòng
3. Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe của tôi.	75,96	Điểm xanh - Hài lòng
4. Dịch vụ ký túc xá đáp ứng nhu cầu ở của tôi.	75,7	Điểm xanh - Hài lòng
5. Tôi đóng học phí một cách nhanh chóng, dễ dàng.	80,68	Điểm vàng - Rất hài lòng

6. Học bổng được trao một cách công bằng, thỏa đáng.	79,7	Điểm xanh - Hải lòng
7. Công tác hỗ trợ tham quan, thực tập, tìm kiếm việc làm đáp ứng nhu cầu của tôi	78,14	Điểm xanh - Hải lòng
8. Công tác đảm bảo, an ninh trật tự trong trường được thực hiện tốt.	79,86	Điểm xanh - Hải lòng
<b>Trung bình chung</b>	<b>78,6</b>	<b>Điểm xanh - Hải lòng</b>



**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 phục vụ đều trên 72 điểm (Điểm xanh - Hải lòng). Trong đó, sự hài lòng về cán bộ hỗ trợ được SV đánh giá cao nhất 79,52. Tuy nhiên, có một yếu tố mà hiện nay SV vẫn chưa hài lòng đó là Bãi giữ xe (51,6 – Điểm đỏ). Bên cạnh đó, Căn tin, Internet và Nhà vệ sinh 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: Có 2.425 ý kiến**

• **Bãi giữ xe sinh viên:** 1.809 ý kiến

- Nhà trường cần nâng cấp nhà xe kịp thời vì hiện nay bãi giữ xe đã xuống cấp rất nghiêm trọng.
- Cần có hệ thống mái che hay ít nhất cũng nên làm lại mặt bằng sàn đổ bê tông tráng cho bằng phẳng vì những hôm trời mưa, sinh viên rất khó khăn và mất thời gian để lấy xe.

- Nhà xe hiện nay đã quá sức chứa, cần mở rộng khu vực giữ xe. Mỗi đường vào 2 máy quét thẻ, nhà xe có 4 đường mà trong khi đó mỗi đường chỉ hoạt động 1 máy, nhiều khi chỉ hoạt động 1 đường, làm cho việc ra vào rất mất thời gian, ảnh hưởng đến việc lên lớp, đôi khi bị thầy cô trừ điểm vì đi trễ.
- 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.
- Nhân viên bãi giữ xe thiếu lịch sự và không tôn trọng sinh viên.
- Nhân viên bãi xe có thái độ không tốt, đề nghị khắc phục, đội ngũ giữ xe cần nhiều hơn và nhanh hơn.
- **Wifi**: 232 ý kiến
  - Wifi khá yếu ảnh hưởng đến việc học tập của SV. Cần cải thiện wifi nhất là các khu tự học cho SV, CNTT và khu E, A2, thư viện đại trà.
  - 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.
- **Phòng học và phòng thực hành/thí nghiệm**: Có 219 ý kiến SV
  - 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.
  - Lắp máy lạnh cho phòng học. Phòng học E2-107 tuy có mở máy lạnh nhưng vẫn rất nóng, chói mắt rất khó chịu.
  - Nên kiểm tra lại các trang thiết bị tại Khu E (máy chiếu, màn hình, quạt, loa, đèn, ...).
  - Máy chiếu ở một số phòng rất mờ và đôi khi tắt mở trong lúc GV đang dạy, một số máy dùng cổng kết nối chưa phù hợp với máy tính của SV: A4-103, A215, khu A3, A2-40, A212, B204, C305.
  - Các phòng học ở khu A quá nhỏ không đủ chỗ cho sinh viên ngồi học.
  - 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.
  - Phòng máy tính có nhiều máy bị hỏng, một số trường hợp SV phải sử dụng laptop riêng.
  - Tivi ở một số phòng học nhỏ quá, SV khó nhìn thấy nhất là các SV ngồi ở phía xa A3-403.
  - Cần lắp thêm quạt cho các phòng học ở khu A từ A214 đến A216, A101, khu B, khu C.
  - Cần lắp thêm đèn cho các phòng học như A101 và các phòng học khác của khu A, B101, B102.

- Khuôn viên trường khu vực gần xưởng không có đèn, tối, nguy hiểm cho các bạn sinh viên nữ đi học về tối.
- Bàn học ở Tòa nhà trung tâm thấp.
- Nếu có điều kiện nhà trường nên thay dần bảng phấn thành bảng mica: không bụi phấn, dễ viết hơn và đẹp hơn. Khu A tầng 3 bảng đặt hơi cao.
- Cải thiện loa âm thanh ở các phòng học môn Listening.
- Cần sửa sang lại khu B vì khu này quá cũ, xuống cấp.
- Các phòng học ở tầng trệt khu A (từ A101 đến A113) và Xưởng may cần có thùng rác nhỏ để tiện vứt rác trong quá trình học.
- **Công tác vệ sinh của Nhà trường:** 145 ý kiến
  - Một số nhà vệ sinh khu C và D thường thiếu giấy vệ sinh và thường bốc mùi; nhà VS ở khu B bị mất nước lâu vẫn chưa thấy sửa.
  - 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.
  - Một số nhà vệ sinh không có cửa chốt, không an toàn đặc biệt là các nhà vệ sinh nữ.
  - Khu A, E nhà vệ sinh còn ít và không đảm bảo chất lượng, nếu học lâu A3 thì không có nhà vệ sinh.
  - Cần có vòi xịt, nước rửa tay trong các nhà vệ sinh.
- **Căn tin trường:** 96 ý kiến
  - 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.
  - 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.
- **Cán bộ hỗ trợ của Nhà trường:** Có 85 ý kiến
  - Cần chấn chỉnh lại thái độ của các cán bộ nhân viên và giờ giấc làm việc của các phòng ban.
  - Một số trường hợp bảo vệ không nhấn thang máy cho SV: Khi em nhờ anh bảo vệ trực tại cửa thang máy quét thẻ giúp em bấm số tầng 11 để lên xin mặt khẩu tài khoản sinh viên, thì anh ấy bảo em đi cầu thang bộ đi, anh ấy chỉ phục vụ giảng viên và nhân viên trong trường thôi (trong khi các giảng viên cũng có thẻ, theo em quan sát), nếu toàn bộ sinh viên trong trường đều như em thì anh ấy phải quét vậy à.

- Nhân viên thư viện có thái độ thiếu tôn trọng SV: khu A, thư viện CLC.
- Lao công có thái độ không tốt với SV: Lầu 1 khu A, E2, A3 T NTT,
- Nhân viên ngân hàng và Phòng KHTC ở ngân hàng nên thân thiện hơn: Lần trước tôi đóng tiền, khi đưa biên lai thì nhân viên lại xé rách, tôi không đồng ý và hỏi lại với lý do là tôi phải đưa biên lai lại để bên học bổng thanh toán học phí, nhưng nhân viên lại thể hiện thái độ không hài lòng và còn nói nếu em không muốn thì hủy biên lai, tôi cảm thấy không hài lòng thái độ phục vụ của nhân viên. Ý kiến của bạn SV khác: Trong đợt khen thưởng học sinh khá giỏi gần đây nhất, có rất nhiều sinh viên có trong danh sách khen thưởng nhưng không nhận được tiền (như mọi năm là có giấy khen, năm nay có giấy khen và 200.000 đồng cho sinh viên khá), em lên hỏi lần thứ nhất thì cô Phòng KHTC kiểm tra xong và bảo điểm em là 7,43 không đủ tiêu chuẩn, em lên lần thứ hai để báo rằng bạn em 7,44 nhưng đã nhận được tiền thì bảo em không cung cấp số tài khoản, trong khi em từng nhận được học bổng và không có mail nào thông báo cung cấp tài khoản, nhiều bạn lớp em không có, vậy tiền đó đi về đâu?
- Phòng đào tạo khoa CLC nên xem xét lại thái độ đối với sinh viên.
- Bác bảo vệ ký túc xá D1 khó tính, hay mắng sinh viên 1 cách quá đáng, không công bằng đối với nhiều cá nhân.
- Phòng TS&CTSV: Một số bạn không nắm rõ quy trình hay thủ tục giấy tờ làm SV mất thời gian. Thứ hai nữa là SV xin giấy giới thiệu hẹn 5 ngày sẽ có nhưng đến ngày thứ 6 vẫn chưa có, làm SV phải đợi 1 tiếng đồng hồ để phòng đi làm gấp cho em với lý do Thầy đi công tác không ký giấy được. Điều đó là vô lý, vì Phòng TS&CTSV có Thầy trưởng phòng và phó phòng không thể viện lý do đó để làm việc chậm trễ gây mất thời gian cho cả 2 bên. Ý kiến của bạn SV khác: Tôi không đồng ý việc thu một số kinh phí không hợp lý ở Phòng TS&CTSV; cứ hề đơn nào đưa vào cũng đóng tiền, không cần biết có xem xét ngay được hay không; đóng tiền không có biên lai; đợi cả tuần mới giải quyết xong; rất mệt mỏi.
- Thái độ của các Thầy dạy thực tập xưởng cần điều chỉnh lại vì SV học thực hành nghe chửi nhiều hơn nghe giảng, không làm gì cũng bị chửi, nhà xe kẹt cứng vô muộn 5 phút bị đánh văng, cười bị chửi, nói bị chửi, nhìn cũng bị chửi, ...
- 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 ko lần nào có hồi âm.
- Các công tác hỗ trợ định hướng nghề nghiệp, tìm kiếm việc làm còn quá sơ sài.
- Cần có thêm cộng tác viên để giải đáp thắc mắc của sinh viên
- Khiếu nại về việc trường chưa cấp thẻ sinh viên đến nay chưa giải quyết xong.

- Bảo hiểm y tế ghi thông tin sai nhiều lần làm sinh viên khó khăn trong quá trình đổi lại thẻ khác.
- **Công tác đào tạo:** 65 ý kiến
  - 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 thực nghiệm nhiều hơn là học lý thuyết. Tất cả môn học nên có dự án thực tế để tiến hành. Các project cần được chia sẻ và nộp công khai để các bạn sinh viên có thể tải về học hỏi.
  - Nhà trường cần tổ chức định hướng tham quan nhà máy/xí nghiệp, thực tập cho sinh viên năm 3, 4 của hệ đại trà nhiều hơn.
  - Quý Thầy/Cô nên cho sinh viên thảo luận nhóm, trả lời câu hỏi, nêu ý kiến trên lớp nhiều hơn với những kiến thức đã chuẩn bị sẵn.
  - Đối với một số môn chuyên ngành rất khó, lại sử dụng phương pháp giảng dạy bằng tiếng Anh nên sinh viên không theo kịp, rất dễ gây chán nản.
  - Nên có những thông báo minh bạch, rõ ràng hơn cho sinh viên về việc đăng kí khoá luận tốt nghiệp, đồ án.
  - Thời gian học các môn ngoài trời cần được điều chỉnh từ 12h30 thành 13h00 vì buổi trưa rất nắng và nóng, ảnh hưởng đến sức khỏe của sinh viên.
  - Nhà trường 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.
- **Công tác an ninh:** 15 ý kiến
  - Có 1 số người ngoài hay vào trường để truyền đạo.
  - Cần siết chặt hơn an ninh vì có nhiều thành phần trộm cắp, đa cấp vào trường, mất đồ khi hoạt động ở ngoài sân banh.
  - Đề nghị Trường làm một khu vực để sinh viên học thể dục và người tham gia chơi thể thao ở trường gửi đồ cá nhân. Vì gần đây đang có hiện tượng các đối tượng trà trộn vào khu vực sân bóng trộm cắp.
- **Đăng ký môn học online:** 13 ý kiến
  - Trang đăng ký môn học thật sự rất chậm và hay bị dừng đột ngột. Nhà trường nên nâng cấp trang đăng ký môn học (<https://online.hcmute.edu.vn>) để sinh viên dễ dàng truy cập và hoàn thành đúng hạn.
  - Hai học kì vừa rồi trang web quá tải và phải đợi từ 9h sáng đến 7h tối mới vào được, điều này làm ảnh hưởng đến kế hoạch học tập của sinh viên. Nhà trường nên chia ra làm nhiều đợt đăng ký để cải thiện tình hình.



- **Website**: 11 ý kiến
  - Trang web của trường và khoa không cập nhật, khó khăn cho sinh viên tìm kiếm thông tin.
- **Thư viện**: 5 ý kiến
  - Thư viện cần bổ sung thêm sách cho những ngành mới mở.
  - Các máy tính tại thư viện cần bảo trì liên tục, để tránh tình trạng máy dùng được, máy không dùng được.
- **Ý kiến khác**: 7 ý kiến
  - Nhà trường cần có biện pháp xịt muỗi tại các khuôn viên trong trường để đảm bảo sức khỏe cho sinh viên.

#### V. **Kiến nghị**

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 năm.

**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**