

Số: 08 /BC-ĐBCL

TP. Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 05 năm 2020

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG NĂM 2020

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
	4. Các ý kiến khác do sinh viên phản hồi
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 12.723/24.378 (52,19%) 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 16/3/2020 đến ngày 24/4/2020.

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.
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, khắc phục 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 thêm.
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. Thái độ của cán bộ, nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, tôn trọng khi tôi tiếp xúc.	88,16	Điểm vàng - Rất hài lòng

2. Các khiếu nại của tôi luôn được giải quyết kịp thời, đúng hạn và thỏa đáng.	77,60	Điểm xanh - Hài lòng
3. Hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu tìm hiểu và học tập của tôi.	82,60	Điểm vàng - Rất hài lòng
4. Thủ tục hành chính liên quan đến sinh viên được giải quyết đúng thời hạn.	83,66	Điểm vàng - Rất hài lòng
Trung bình chung	83,01	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 lý thuyết đáp ứng được nhu cầu học tập của tôi.	82,61	Điểm vàng - Rất hài lòng
2. Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành và trang thiết bị máy móc đáp ứng được nhu cầu học tập của tôi.	76,04	Điểm xanh - Hài lòng
3. Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu của tôi.	85,22	Điểm vàng - Rất hài lòng
4. Phòng máy tính đáp ứng nhu cầu học tập của tôi.	76,24	Điểm xanh - Hài lòng
5. Không gian tự học đáp ứng nhu cầu học tập của tôi.	84,97	Điểm vàng - Rất hài lòng
6. Internet, wifi phục vụ hiệu quả cho việc học tập của tôi.	55,88	Điểm đỏ - Tạm chấp nhận được
7. Thiết bị thể dục thể thao, sân vận động, sân mái vòm đáp ứng nhu cầu học tập và giải trí của tôi	80,67	Điểm xanh - Hài lòng
8. Hệ thống nhà vệ sinh sạch sẽ, khô ráo, thông thoáng.	76,29	Điểm xanh - Hài lòng
9. Các khu vực công cộng (đường đi, sảnh, hành lang, cầu thang, sân bãi) thuận tiện cho người sử dụng.	87,97	Điểm vàng - Rất hài lòng
Trung bình chung	78,43	Điểm xanh - Hài lòng

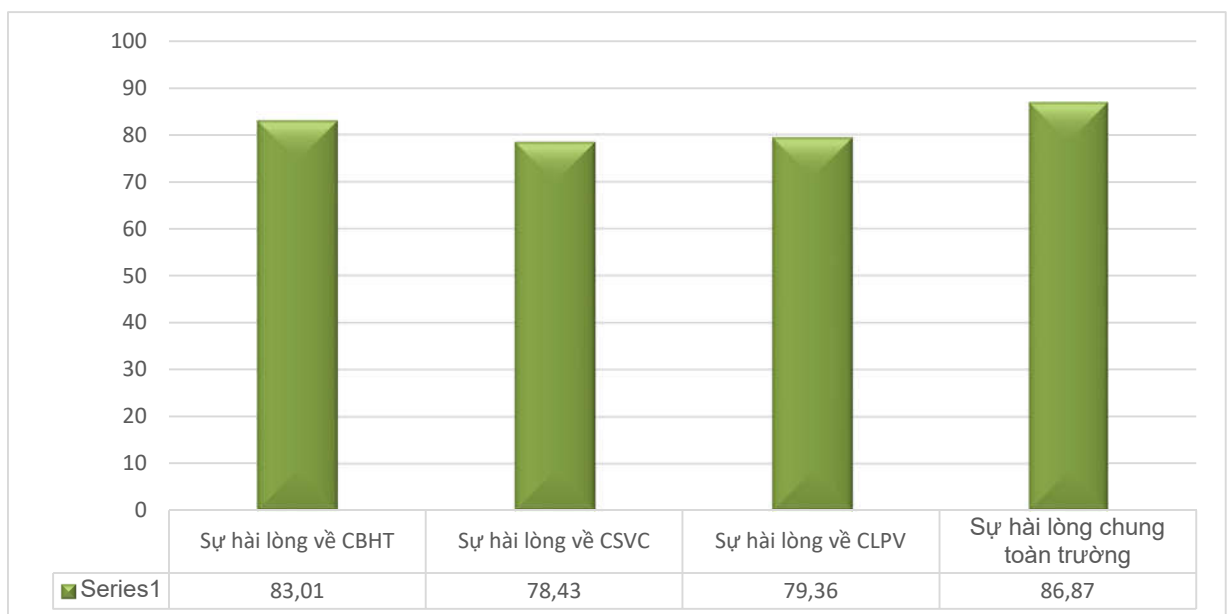
3. Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của Nhà trường

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.	86,05	Điểm vàng - Rất hài lòng
2. Tôi tìm thấy nhiều thông tin cần thiết trên website	85,85	Điểm vàng - Rất hài lòng

của nhà trường, thông qua hệ thống email sinh viên, kênh truyền thông UTE-TV.		
3. Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe ban đầu của tôi.	77,91	Điểm xanh - Rất hài lòng
4. Dịch vụ ký túc xá đáp ứng nhu cầu ở của tôi.	79,69	Điểm xanh - Rất hài lòng
5. Dịch vụ hỗ trợ sinh viên về đời sống vật chất, tinh thần, phát triển kỹ năng cá nhân đáp ứng nhu cầu của tôi.	79,64	Điểm xanh - Rất hài lòng
6. Căn tin đáp ứng được nhu cầu của tôi (vị trí thuận tiện, diện tích rộng rãi, đảm bảo chất lượng món ăn và vệ sinh an toàn thực phẩm, thái độ nhân viên phục vụ, ...).	70,58	Điểm xanh - Rất hài lòng
7. Bãi giữ xe đáp ứng được nhu cầu của tôi (vị trí thuận tiện, bố trí hợp lý, diện tích rộng rãi, thái độ nhân viên, ...).	60,89	Điểm đỏ - Tạm chấp nhận được
8. Tôi đóng học phí một cách nhanh chóng, dễ dàng.	82,27	Điểm vàng - Rất hài lòng
9. Học bổng được trao một cách công bằng, thỏa đáng, khuyến khích tinh thần học tập của sinh viên.	82,23	Điểm vàng - Rất hài lòng
10. Công tác hỗ trợ tham quan, thực tập, tìm kiếm việc làm đáp ứng nhu cầu của tôi.	79,95	Điểm xanh - Rất hài lòng
11. Công tác đảm bảo, an ninh trật tự trong trường được thực hiện tốt.	87,88	Điểm vàng - Rất hài lòng
Trung bình chung	79,36	Điểm xanh - Rất hài lòng

Tổng hợp kết quả các tiêu chí khảo sát sự hài lòng của sinh viên về chất lượng phục vụ của Nhà trường như hình 1 dưới đây:



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 (86,87% - **Điểm vàng**). Trong đó, sự hài lòng về cán bộ hỗ trợ được SV đánh giá cao nhất 83,01%. **Tuy nhiên, vẫn còn 2 yếu tố mà hiện nay SV vẫn chưa hài lòng** đó là hệ thống **Internet (55,88%**, năm 2019 là **67,86%**) và **Bãi giữ xe (60,89%**, năm 2019 là **62,16%**). Kết quả khảo sát trong 2 năm liên tục (2019, 2020), tỷ lệ hài lòng của SV về hệ thống **Internet** và **Bãi giữ xe** vẫn duy trì ở mức “**Tạm chấp nhận được**”. Vì vậy, Nhà trường cần chú trọng cải tiến 2 yếu tố trên nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ của Nhà trường.

4. Một số ý kiến khác do sinh viên phản hồi

Có 1.182 ý kiến do sinh viên phản hồi ở câu hỏi mở. Số lượng ý kiến phản hồi đã giảm từ 2.086 (2019) xuống còn 1.182, cho thấy Nhà trường đã cải tiến về CSVC cũng như dịch vụ để đáp ứng sự kỳ vọng của sinh viên.

• **Về Wifi**: Có 519 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

- Phòng A5-302 wifi cực kì yếu, mạng có dây thì đôi khi không có mạng, sinh viên phải đăng ký 4G để làm kiểm tra nhưng bị rớt mạng liên tục.
- Wifi thường xuyên mất kết nối, sinh viên không thể truy cập, đặc biệt ở khu B, C, D.
- Nâng cấp wifi cho thư viện để sinh viên tìm hiểu tài liệu thuận tiện hơn.
- Nâng cấp server để khi đăng ký môn học không bị hiện tượng nghẽn mạng.
- Nâng cấp máy tính và hệ thống internet phòng máy.

• **Về công tác vệ sinh của Nhà trường**: Có 205 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, đặc biệt là nhà vệ sinh nữ ở khu A.
- Nhà vệ sinh khu A thường xuyên khóa cửa.
- Đèn chiếu sáng trong nhà vệ sinh chưa đáp ứng được nhu cầu, còn hơi tối.
- Trang bị thêm nước rửa tay tại các nhà vệ sinh.
- Lao công có thái độ không thân thiện, hay la mắng sinh viên, nhất là các cô lao công phục vụ tại khu A.

• **Về Bãi giữ xe**: Có 134 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

- Mở rộng bãi giữ xe vì hiện nay đã quá tải, thường xuyên bị kẹt xe ngay cổng ra vào làm ảnh hưởng đến việc lên lớp.
- Xe để đúng qui định nhưng vẫn bị dắt đi lung tung.
- Thái độ nhân viên bãi giữ xe không tôn trọng sinh viên, bất lịch sự khi giao tiếp.
- Giá giữ xe cao so với chất lượng, mong Nhà trường giảm giá gửi xe.

- **Về Căn tin trường:** Có 126 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:
 - Cần cải thiện thực đơn và chất lượng món ăn.
 - Nhà trường cần kiểm tra an toàn thực phẩm tại căn tin, có nhiều món chưa chín nhưng vẫn bán cho sinh viên, đồ dùng chưa sạch.
 - Trang bị thêm quạt vì buổi trưa rất nóng.
- **Về Thư viện:** Có 82 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:
 - Thái độ của nhân viên thư viện không thân thiện, khó chịu với sinh viên.
 - Nên có bảng hướng dẫn rõ ràng để sinh viên thuận tiện hơn trong việc tìm tài liệu.
 - Sách - tài liệu tiếng Anh mong muốn thư viện hỗ trợ thêm file - audio phần nghe, vì có những lần mượn sách nhưng không có file nghe rất bất tiện và nhiều hạn chế trong việc học.
 - Bổ sung thêm những loại sách khác ngoài sách chuyên ngành như ngoại ngữ, kỹ năng mềm để sinh viên mở rộng kiến thức, giảm tải căng thẳng cho việc học.
 - Thư viện chất lượng cao quá tải, sinh viên thiếu chỗ ngồi.
 - Trang bị thêm máy tính bàn cho thư viện chất lượng cao.
- **Về Công tác đào tạo:** Có 52 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:
 - Nhà trường nên gia hạn thêm thời gian đăng ký/chỉnh sửa môn học do có nhiều sinh viên cùng truy cập hệ thống sẽ báo lỗi.
 - Việc thông tin các học bổng của nhà trường và các học bổng khác có liên quan đến sinh viên còn rất hạn chế.
 - Học bổng do các công ty cấp cho khoa không có thông báo chính thức, chỉ đăng lên facebook của khoa, sinh viên mong muốn được gửi về email có thông tin hướng dẫn rõ ràng về đối tượng và tiêu chí được nhận.
 - Tăng thêm nhiều suất học bổng khuyến học dành cho sinh viên.
 - Mong nhà trường cân nhắc về điều kiện xét học bổng, tiêu chí về điểm rèn luyện là nên được hạ xuống khi xét học bổng. Có rất nhiều sinh viên điểm cao nhất ngành/khoá bị rớt học bổng chỉ vì <90 điểm rèn luyện; trong khi với hoàn cảnh khó khăn vừa đi học và đi làm để trang trải cuộc sống không thể tham gia hết các hoạt động của nhà trường để kiếm đủ điểm rèn luyện.
 - Cần nâng cao công tác hỗ trợ tham quan, thực tập, tìm kiếm việc làm cho sinh viên, có thêm nhiều hoạt động tham quan nhà máy cho sinh viên tìm hiểu và nếu được thì là các công việc part-time, thời vụ liên quan đến ngành nghề (dành cho sinh viên năm 3, 4 đã học chuyên ngành).

• **Về hệ thống LMS:** Có 28 ý kiến phản hồi, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

- Kiểm tra online tại trường trên trang LMS gặp khó khăn do mạng khá giật làm bị đứng mất thời gian làm bài của sinh viên.
- Trang LMS luôn bị lỗi, bài test trắc nghiệm không phản ánh đúng khả năng sinh viên.
- Nên bổ sung thêm chức năng thông báo cho SV trên hệ thống LMS, vì đôi lúc giảng viên thay đổi thời gian học tập và làm bài tập nhưng SV không nhận được.
- Sinh viên mong muốn được truy cập lại các môn đã học của các kì trước đó, để lấy tài liệu khi cần.

• **Về cơ sở vật chất phòng thí nghiệm/thực hành/phòng học lý thuyết:** Có 36 ý kiến phản hồi, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

- Trang bị thêm dụng cụ thực hành/máy móc tại các phòng thí nghiệm/xưởng thực hành, đặc biệt là xưởng nấu ăn của khoa CNM&TT còn thiếu nhiều dụng cụ.
- Các trang thiết bị ở phòng thí nghiệm/xưởng thực hành cần được thường xuyên bảo dưỡng và thay mới để đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên.
- Chân các loại bàn ghế cần có phần nhựa bọc/lót để giảm tiếng ồn.
- Nên bố trí thêm nhiều thùng đựng rác tại các phòng thí nghiệm khu B.
- Phòng học ở Toà nhà trung tâm khá rộng, ngồi 2 bên góc không thể nào nhìn rõ được bảng, do điều kiện ánh sáng chiếu vào làm chói mắt, cần có màn che những lúc ánh sáng chiếu vào quá mạnh.

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 năm 2020 nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ SV.

Tỷ lệ sinh viên tham gia khảo sát năm 2020 (52,19%) đã tăng hơn so với năm 2019 (44,14%). Kính đề nghị Lãnh đạo Khoa tiếp tục nhắc nhở sinh viên hoàn thành các khảo sát do Nhà trường thực hiện.

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

Nơi nhận:

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



GVC. ThS. Đinh Thành Ngân