

Số: 09 /BC-ĐBCL

TP. Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 03 năm 2021

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT SINH VIÊN
VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG NĂM 2021**

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

Nội dung báo cáo:

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

Đối tượng khảo sát: Tất cả sinh viên đại học hệ chính quy đang theo học tại trường. Có 11.243/26.500 (42,42%) SV đã tham gia khảo sát.

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

Tần suất, thời gian: Tần suất thực hiện khảo sát mỗi năm 2 lần do P.ĐBCL chủ trì, vào tháng 1 và tháng 7. Thời gian thực hiện khảo sát từ ngày 12/01/2021 đến 08/2/2021.

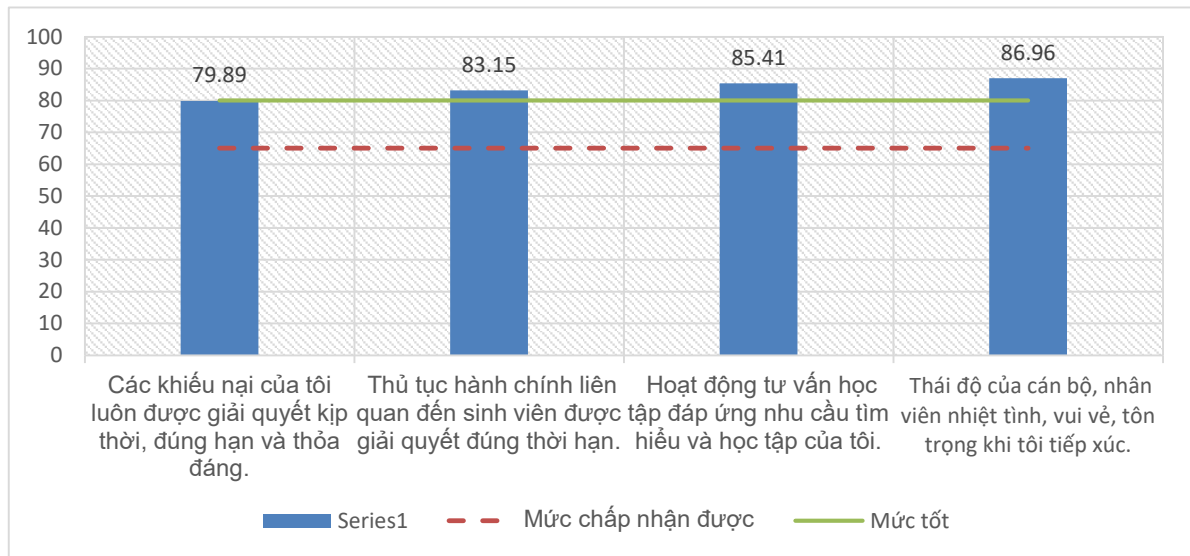
III. Thống kê kết quả

A. Bảng quy ước kết quả:

Mức đánh giá	Điểm đánh giá	Ý nghĩa đánh giá	Ý nghĩa chất lượng
1.	< 65	Cảnh báo	Điểm đỏ Đây là yếu tố báo động , đối với những yếu tố này cần có những cải tiến, khắc phục hiệu quả.
2.	65 - 80	Chấp nhận được	Điểm xanh Đây là yếu tố tiềm năng tạo nên điểm mạnh của trường, cần có những cải tiến thêm.
3.	80 - 100	Tốt	Điểm vàng Đây là điểm mạnh của trường, cần được duy trì và phát triển

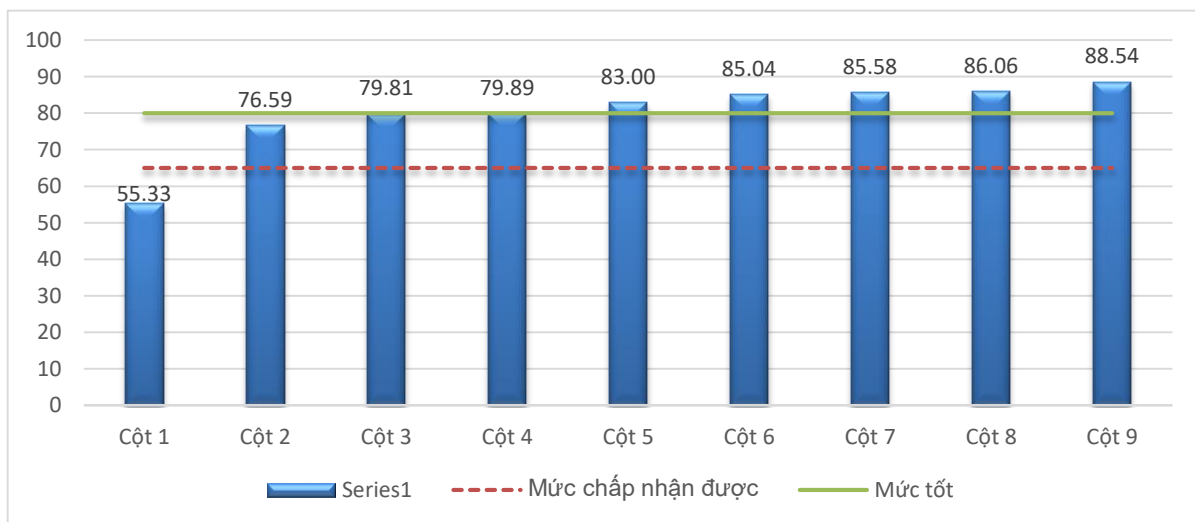
IV. Kết quả khảo sát

1. Năng lực và thái độ phục vụ của CBHT



Hình 1. Kết quả khảo sát sự hài lòng của SV về năng lực và thái độ phục vụ của CBHT

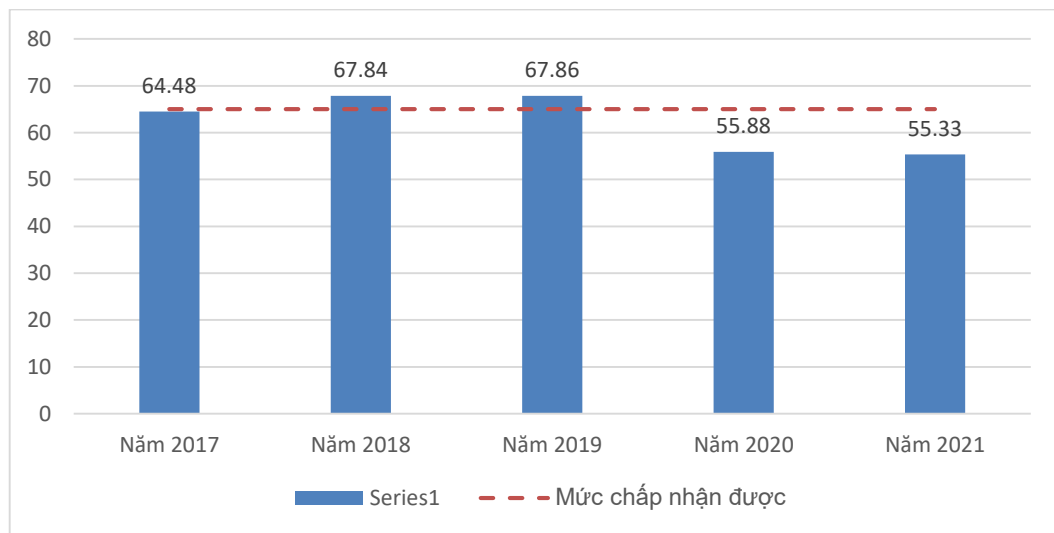
2. Sự hài lòng về cơ sở vật chất của Nhà trường



Hình 2. Kết quả khảo sát sự hài lòng của SV về CSVC của Nhà trường

Chú thích	
Cột 1*	Internet, wifi phục vụ hiệu quả cho việc học tập của tôi.
Cột 2	Hệ thống nhà vệ sinh sạch sẽ, khô ráo, thông thoáng.
Cột 3	Phòng máy tính đáp ứng nhu cầu học tập của tôi.
Cột 4	Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành và trang thiết bị máy móc đáp ứng được nhu cầu học tập của tôi.

Cột 5	Thiết bị thể dục thể thao, sân vận động, sân mái vòm đáp ứng nhu cầu học tập và giải trí của tôi
Cột 6	Phòng học lý thuyết đáp ứng được nhu cầu học tập của tôi.
Cột 7	Không gian tự học đáp ứng nhu cầu học tập của tôi.
Cột 8	Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu của tôi.
Cột 9	Các khu vực công cộng (đường đi, sảnh, hành lang, cầu thang, sân bãi) thuận tiện cho người sử dụng.



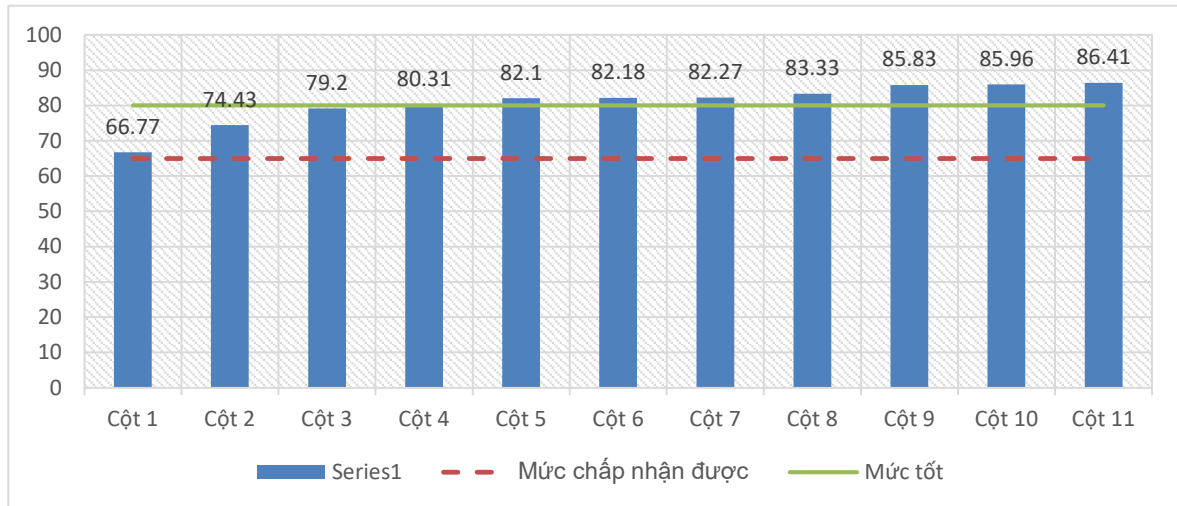
Hình 3. Sự hài lòng của sinh viên về hệ thống internet qua 5 năm

Thời gian trước đây do hệ thống Wifi lắp đặt từng giai đoạn với nhiều chủng loại thiết bị khác nhau không đồng bộ, gây ra tình trạng truy cập chậm hoặc không sử dụng được. Trước Tết nguyên đán (năm 2021), Trung tâm Thông tin Máy tính đã tiến hành cải tạo hệ thống Wifi hiện hữu và nâng cấp băng thông đường truyền Internet với tên truy cập **WIFI-UTE**, hiện đang sử dụng tốt đáp ứng yêu cầu truy cập của sinh viên. Để đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên và giảng viên về hệ thống internet, Trung tâm Thông tin Máy tính sẽ thực hiện các công việc sau trong HKII/2020-2021:

- Cải tạo và nâng cấp thiết bị hiện hữu đang sử dụng cũng như nâng cấp băng thông đường truyền Internet.
- Mời các tập đoàn, công ty lớn đến khảo sát để lắp đặt mới phủ sóng mở rộng các khu vực chưa có Wifi.

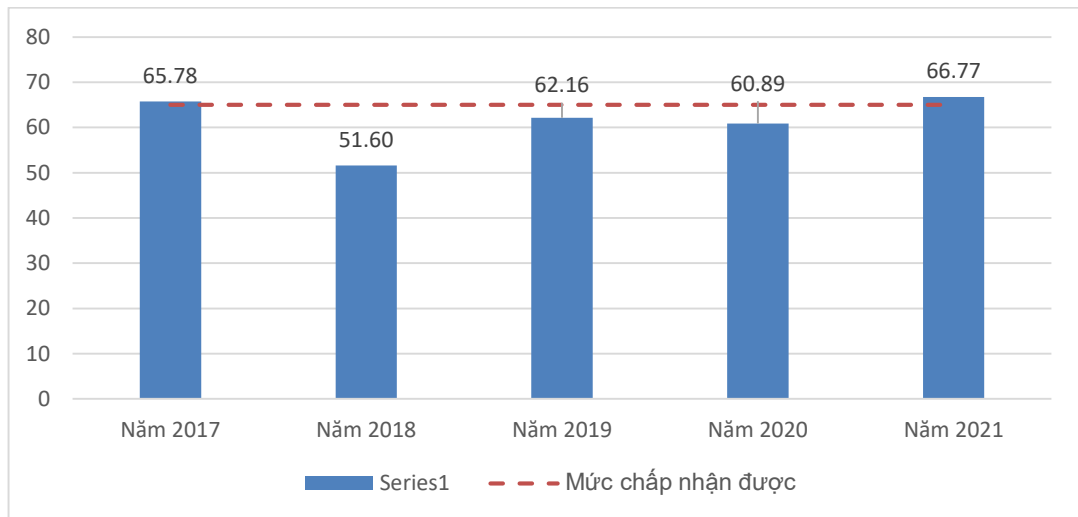
Ghi chú *: Đính kèm báo cáo này là báo cáo về Hệ thống wifi công cộng tại trường do TT.TTMT thực hiện (Phụ lục 02).

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



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

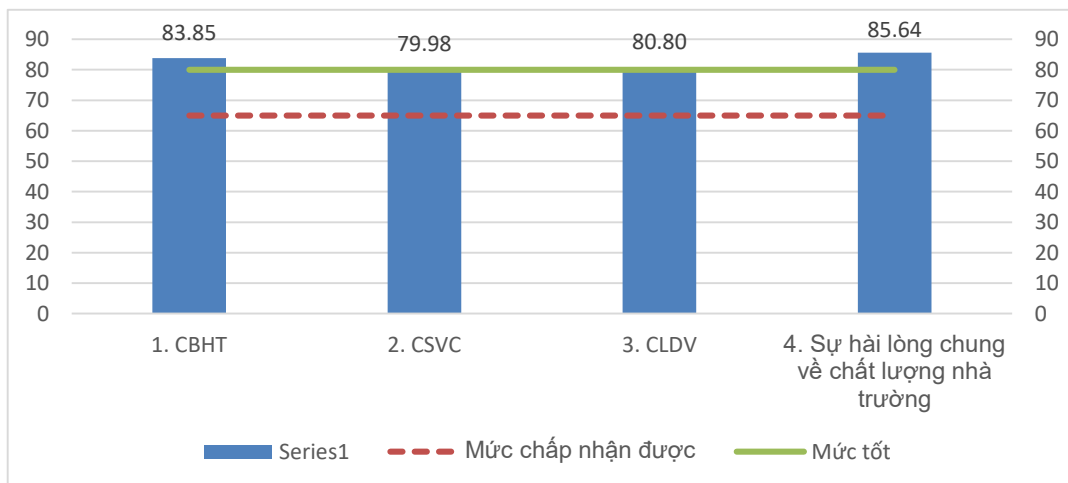
Chú thích	
Cột 1	Bãi giữ xe đáp ứng được nhu cầu của tôi (vị trí thuận tiện, bố trí hợp lý, diện tích rộng rãi, thái độ nhân viên, ...).
Cột 2	Căn tin đáp ứng được nhu cầu của tôi (vị trí thuận tiện, diện tích rộng rãi, đảm bảo chất lượng món ăn và vệ sinh an toàn thực phẩm, thái độ nhân viên phục vụ, ...).
Cột 3	Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe ban đầu của tôi.
Cột 4	Dịch vụ ký túc xá đáp ứng nhu cầu ở của tôi.
Cột 5	Công tác hỗ trợ tham quan, thực tập, tìm kiếm việc làm đáp ứng nhu cầu của tôi.
Cột 6	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.
Cột 7	Học bổng được trao một cách công bằng, thỏa đáng, khuyến khích tinh thần học tập của sinh viên.
Cột 8	Công tác đảm bảo, an ninh trật tự trong trường được thực hiện tốt.
Cột 9	Các thông tin hướng dẫn tại các khu vực công cộng, tại các đơn vị trong trường đầy đủ, rõ ràng
Cột 10	Tôi tìm thấy nhiều thông tin cần thiết trên website của nhà trường, thông qua hệ thống email sinh viên, kênh truyền thông UTE-TV.
Cột 11	Tôi đóng học phí một cách nhanh chóng, dễ dàng.



Hình 5. Sự hài lòng của sinh viên về bãi giữ xe qua 5 năm

Năm 2018 mức độ hài lòng của sinh viên về bãi giữ xe rất thấp vì do chưa được lắp đặt mái che và mặt sàn chưa được đổ bê tông sạch sẽ. Sau khi nhận được ý kiến phản hồi của sinh viên, Nhà trường đã cải thiện bằng cách lắp thêm mái che và đổ sàn bê tông, theo đó tỷ lệ hài lòng tăng lên 10%. Trong 2 năm gần đây, hầu hết sinh viên đều than phiền về thái độ phục vụ của nhân viên giữ xe, không tôn trọng sinh viên; an ninh của bãi giữ xe không tốt, thường xuyên mất cắp nón bảo hiểm.

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 4 dưới đây:



Hình 6. Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng phục vụ của Nhà trường

4. Một số đóng góp cụ thể do sinh viên phản hồi

Có 1.052 ý kiến do sinh viên phản hồi ở câu hỏi mở (năm 2020 là 1.182 ý kiến). Tuy số lượng ý kiến phản hồi đã giảm so với năm ngoái nhưng hầu hết sinh viên vẫn phản hồi tập trung vào các vấn đề sau được thống kê cụ thể ở Phụ lục 01.

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.

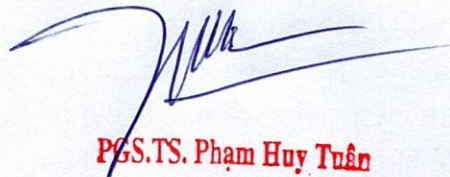
Tỷ lệ sinh viên tham gia khảo sát năm 2021 (42,42%) đã giảm hơn so với năm 2020 (52,19%). Kính đề nghị Lãnh đạo Khoa tiếp tục nhắc nhở sinh viên hoàn thành các khảo sát do Nhà trường thực hiện.

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.

PHÒNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Nơi nhận:

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



PGS.TS. Phạm Huy Tuấn

PHỤ LỤC 01. Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA SINH VIÊN

- ✚ **Về tiệm photocopy** : 44 ý kiến kiến phản hồi của sinh viên phản ánh chung về 2 vấn đề:

Nhân viên ở tiệm photocopy không tôn trọng sinh viên.

Giá photo hiện cao hơn so với mặt bằng chung của các tiệm photocopy bên ngoài trường.

- ✚ **Về Wifi**: Có 614 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

Nhà trường cần quan tâm đến tốc độ truy cập internet hơn nữa, có những ngày không thể kết nối chứ không chỉ là mạng yếu, tốc độ wifi chậm làm ảnh hưởng đến việc học của sinh viên.

Khu tự học mới xây chưa thể kết nối với wifi.

Tầng hầm, khu thư viện chất lượng cao wifi luôn đầy nhưng không truy cập được. Các nơi bên khu E hay khu đại trà wifi đều rất hạn chế.

Tầng trên của khu tự học nên có wifi.

Nâng cấp hệ thống wifi hoặc tăng thêm bộ phát sóng.

- ✚ **Về công tác vệ sinh của Nhà trường**: Có 110 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

Nhà vệ sinh chưa đáp ứng đủ nhu cầu của sinh viên.

Nhà vệ sinh cần được tẩy rửa thường xuyên để tránh mùi khó chịu.

Trang bị thêm giấy vệ sinh ở tất cả các nhà vệ sinh.

- ✚ **Về Bãi giữ xe**: Có 130 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

Tình trạng mất cắp nón bảo hiểm xảy ra thường xuyên tại các bãi giữ xe trong trường.

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.

Mở rộng bãi giữ xe để hạn chế việc chờ đợi lâu dẫn đến muộn học.

Tiền gửi xe bị thu chênh lệch từ 1.000 VNĐ – 2.000 VNĐ.

- ✚ **Về Căn tin trường**: Có 77 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

Căn tin bán đồ ăn vẫn chưa được đảm bảo về mặt vệ sinh, nhân viên căn tin không đeo khẩu trang khi bán thức ăn cho sinh viên.

Dụng cụ dùng để ăn uống ko được sạch sẽ.

Nhà trường cần lên kế hoạch kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm thường xuyên.

✚ **Về Công tác đào tạo:** Có 56 ý kiến, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

Nhà trường trường nên có thêm học bổng dành cho các bạn sinh viên có thành tích học tập tốt nhưng không cần phải là có hoàn cảnh khó khăn

Tăng thêm học bổng cho bên khoa Kinh tế và Ngoại ngữ.

Nhìn chung thì trường có hỗ trợ rất nhiều loại học bổng, tuy nhiên chưa công bằng. Thứ nhất là học bổng giảm 50% học phí cho học sinh trường chuyên xét tuyển học bạ là chưa hợp lý vì trong quá trình học, có thể đánh giá học sinh trường chuyên không hề nổi trội hơn so với mặt bằng chung của lớp, cơ bản là đều giống với hầu hết học sinh trong lớp. Thứ hai là học bổng hỗ trợ sinh viên khó khăn. Em có theo dõi các email của trường về học bổng thì có khoảng hơn 70-80% là học bổng hỗ trợ sinh viên khó khăn trong khi đó còn nhiều sinh viên khác ở khu vực 1, khu vực 2 nông thôn có hoàn cảnh khó khăn nhưng không có sổ hộ nghèo, ... nên không có học bổng hỗ trợ nên như thế là hơi thiệt thòi, trong khi các bạn có sổ hộ nghèo hay cận nghèo nhưng không khó khăn lắm thì được hỗ trợ học bổng liên tục.

Điều chỉnh giờ đăng ký môn học và nâng cấp trang online tránh tình trạng không kết nối được với hệ thống.

Không nên xoá các khóa học cũ trên FHQLMS khi sang năm học mới.

Sinh viên khoa Đào tạo Chất lượng cao, ngành Công nghệ kỹ thuật Nhiệt phản hồi về việc giảng dạy của giảng viên: nhà trường quy định dạy 15 tuần thì giảng viên cho nghỉ 4-5 buổi cũng không bù, vào lớp trễ 15-20 phút so với giờ dạy và ra về cũng sớm 15-20 phút, nhiều lúc giảng viên nghỉ cũng không báo trên trang online để sinh viên phải đi học và chờ đến hết tiết cũng không thấy.

Có một số giảng viên có chức vụ lớn trong khoa, trong ngành hiện nay thường xuyên cộng thêm điểm cho các bạn lớp trưởng từ 0,5 đến 2 điểm quá trình.

✚ **Về cơ sở vật chất phòng thí nghiệm/thực hành/phòng học lý thuyết:** Có 16 ý kiến phản hồi, sau đây là những ý kiến phản hồi của SV tập trung phản ánh:

Trang bị thêm dụng cụ thí nghiệm.

Không gian của một số phòng thực tập, thí nghiệm khu B xuống cấp, hệ thống đường dẫn nước thường xuyên hư hại.

Trường nên sắm mới 1 vài thiết bị như máy OSC trong phòng thí nghiệm vật lý 2 và các thiết bị trong phòng thực tập điện tử.

✚ **Khác:** Có 5 ý kiến phản hồi của sinh viên tập trung phản ánh:

Thông tin hướng dẫn không nhất quán giữa các đơn vị, thủ tục giải quyết không đúng hẹn.

Trường có nhiều fanpage gây nhầm lẫn cho sinh viên khi muốn phản hồi về vấn đề

nào đó.

An ninh trật tự trong trường cần được siết chặt vì gần đây xảy ra khá nhiều vụ trộm cắp tài sản

Nhà trường nên tạo ra App mobile điện thoại trên appstore và android, để việc tải về và truy cập cách dễ dàng hơn.

Nhà trường nên xóa bỏ các trang web không dùng đến, các website đã lỗi thời về thông tin hiện trên website đó, nên tạo ít website khoảng từ 2-3 website là đủ, gộp các website khác lại thành 1, để tiện ích hơn cho người dùng chỉ cần vào 1 website là sẽ hiện đủ các thông tin cần tìm kiếm như: khoa, học phần, đăng môn học, thông báo, .

PHỤ LỤC 02. BÁO CÁO VỀ HỆ THỐNG WIFI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM THÔNG TIN MÁY TÍNH

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

Số: 11 /BC-TT.TTMT

TP. Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 01 năm 2021

BÁO CÁO VỀ THỆ THỐNG WIFI CÔNG CỘNG TẠI TRƯỜNG

Kính gửi: Ban Giám hiệu

Phòng Đảm bảo Chất lượng

I. VỀ HỆ THỐNG MẠNG INTERNET:

Có 14 phòng máy tính phục vụ thực hành của sinh viên với gần 500 máy tính ở Tòa nhà Trung tâm.

II. VỀ HỆ THỐNG WIFI PHỤC VỤ CÔNG CỘNG (KHÔNG TÍNH ĐẾN WIFI PHỤC VỤ QUẢN LÝ CHUYÊN MÔN CÁC ĐƠN VỊ):

Thời gian trước đây do hệ thống Wifi lắp đặt từng giai đoạn với nhiều chủng loại thiết bị khác nhau không đồng bộ, gây ra tình trạng truy cập chậm hoặc không sử dụng được.

Theo chỉ đạo của Hội đồng trường và Ban giám hiệu về việc phải có giải khắc phục tình trạng này để đáp ứng nhu cầu của giảng viên và sinh viên phục vụ giảng dạy và học tập.

III. THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC

1) Các khu vực đã lắp đặt Wifi và đang sử dụng:

Hệ thống Wifi miễn trường lắp đặt: SSID: WIFI-UTE

Trước Tết nguyên đán, Trung tâm Thông tin Máy tính đã tiến hành cải tạo hệ thống Wifi hiện hữu và nâng cấp băng thông đường truyền Internet với tên truy cập WIFI-UTE, hiện đang sử dụng tốt đáp ứng yêu cầu truy cập của sinh viên. Gồm các khu vực:

- Thư viện Chất lượng cao Tòa nhà Trung tâm (TNTT)
- Khu học tập của sinh viên tầng hầm TNTT
- Khu lớp học A2, A3 TNTT
- Khu lớp học E, E1 Tòa nhà Công nghệ cao và khu ILA

- Thư viện và hành lang Thư viện khu A
- Khu học tập Không gian xanh khu A
- Xưởng May khoa Công nghệ May & Thời trang
- Xưởng In khoa In truyền thông

Hệ thống Wifi miễn phí do đơn vị tài trợ lắp đặt, tên truy cập: Free S-wifi

Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Sài Gòn SPT có lắp đặt hệ thống Wifi miễn phí Free S-wifi cho trường ở các khu vực:

- Lớp học khu A, B
- Khu lớp học A2, A3, A4, A5 Tòa nhà Trung tâm
- Thư viện Chất lượng cao Tòa nhà Trung tâm (TNTT)
- Thư viện và hành lang Thư viện khu A
- Khu học tập của sinh viên tầng hầm TNTT

Trường đã làm việc xin tài trợ thêm thiết bị để lắp đặt mở rộng cho các khu vực xưởng, phòng thí nghiệm của các khoa phục vụ sinh viên.

2) Các khu vực chưa lắp Wifi công cộng:

- Khu vực lớp học khu A, B, C, D chưa phủ sóng Wifi của trường (Chỉ có Free S-Wifi)
- Do trường khuôn viên rộng 17 ha , các khu làm việc, lớp học, nhà xưởng, phòng thí nghiệm... được bố trí đều khắp trong trường, số lượng người sử dụng đông (26.000 sinh viên, nên việc phủ sóng Wifi toàn trường được tốt đòi hỏi phải lắp đặt các thiết bị Wifi chuyên dụng và cần nguồn kinh phí rất lớn. Vì vậy, Trung tâm Thông tin Máy tính sẽ nhờ các tập đoàn, công ty lớn tư vấn thiết kế sao cho việc đầu tư lắp đặt hệ thống phải sử dụng được và hiệu quả đáp ứng được nhu cầu sử dụng.

IV. CÁC CÔNG VIỆC TIẾP THEO TRONG KỲ II NH 2020 – 2021

Thực hiện chỉ đạo của Hội đồng trường, Ban giám hiệu, Trung tâm Thông tin Máy tính sẽ thực hiện các công việc sau:

1) Cải tạo và nâng cấp thiết bị hiện hữu đang sử dụng cũng như nâng cấp băng thông đường truyền Internet:

- a) Thiết bị:** Tổng số lượng thiết bị : 134 thiết bị Cambium Access Point chuyên dụng

Khu vực lắp đặt	Số lượng thiết bị
Khu lớp học CNC	17
Thư Viện Khu A	14
Khu Ila CLC	14
Thư viện CLC	12
Không gian học tập xanh	5
Khu chế tạo máy	10
Tòa nhà trung tâm – Tầng 12	4
Tòa nhà trung tâm tầng 3	2
Trung tâm Việt Đức	1
Khu lớp học A2 Tòa nhà Trung tâm	8
Khu lớp học A3 Tòa nhà Trung tâm	8
Khu lớp học A4 Tòa nhà Trung tâm	8
Thư viện Chất lượng cao	10
Tầng hầm Tòa nhà Trung tâm	12
Wifi xưởng may	5
Wifi xưởng in	4

h) Bảng thông đường truyền Internet:

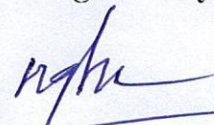
- Leased line VNPT: 500 Mbps trong nước / 5 Mbps quốc tế
- Leased line VIETTEL: 500 Mbps trong nước / 5 Mbps quốc tế

2) Mời các tập đoàn, công ty lớn đến khảo sát để lắp đặt mới: mở rộng các khu vực chưa có Wifi, mời các công ty tập đoàn chuyên lắp đặt Wifi công cộng gồm các tập đoàn và công ty Tập đoàn VIETTEL, HPT, SPT, FTI, Viễn Đạt

3) Tất cả các thiết bị lắp đặt phải sử dụng được và có hiệu quả:

- Các tập đoàn, công ty đến khảo sát kỹ thuật cũng như kinh phí để hồ sơ mời thầu theo quy định.
- Thời gian thực hiện hồ sơ tờ trình: Tháng 4/2021

Trung tâm Thông tin Máy tính



Nguyễn Hà