

TP. Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 04 năm 2022

Số: 13 /BC-ĐBCL

## BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA NHÀ TRƯỜNG NĂM 2022

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

### I. Mục đích khảo sát

Khảo sát lấy 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 SV đại học hệ chính quy đang theo học tại trường.

- Số lượng SV được thực hiện khảo sát: 24.367 sinh viên. (Theo số liệu P.TS&CTSV cung cấp tháng 05/2022)

- Số lượng SV phản hồi: 17.543 sinh viên. (**Đạt tỷ lệ 71,99%**).

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

3. Tần suất, thời gian: khảo sát mỗi năm 1 lần do P.ĐBCL chủ trì, vào tháng 3.

4. Thời gian thực hiện: khảo sát từ ngày 21/3/2022 đến 9/4/2022.

### III. Thống kê kết quả

1. Nội dung phiếu khảo sát gồm:

- 26 câu hỏi 1 lựa chọn thuộc 3 tiêu chí:

- Năng lực và thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên hỗ trợ SV.
- Cơ sở vật chất phục vụ SV.
- Chất lượng dịch vụ của Nhà trường và 4 câu hỏi mở.

- 3 câu hỏi lựa chọn về chất lượng phục vụ chung của Nhà trường.

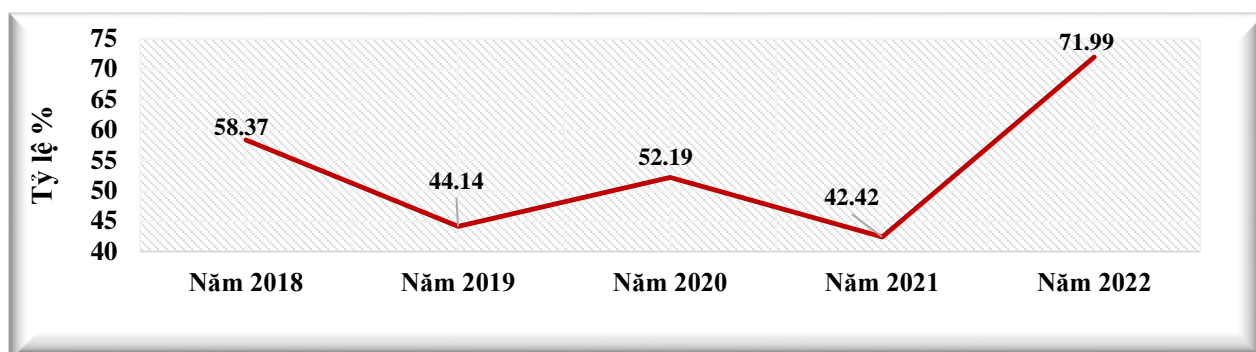
- 1 câu hỏi mở.

2. Bảng quy ước kết quả

Mức đánh giá (%)	Ý nghĩa đánh giá	Ý nghĩa chất lượng
< 65	Cảnh báo	<b>Mức đỏ:</b> yếu tố báo động, cần cải tiến, khắc phục hiệu quả.
65 – 80	Chấp nhận được	<b>Mức vàng:</b> yếu tố tiềm năng tạo nên điểm mạnh nhưng cần có những cải tiến thêm.
80 - 100	Tốt	<b>Mức xanh:</b> điểm mạnh cần được duy trì và phát triển.

#### IV. Kết quả khảo sát

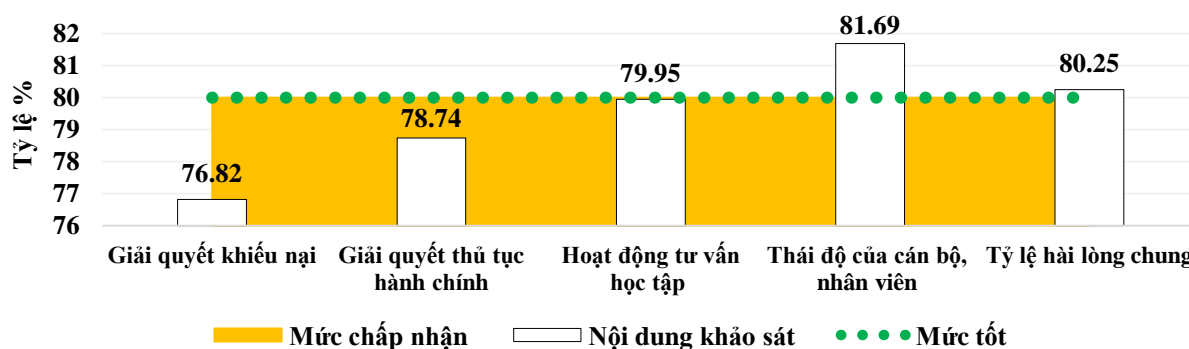
##### 1. Tỷ lệ sinh viên thực hiện khảo sát trong 5 năm 2018 – 2022



**Hình 1: Biểu đồ tỷ lệ SV toàn trường tham gia khảo sát trong từ 2018 - 2022**

Năm học 2022 tỷ lệ sinh viên tham gia khảo sát tăng cao so với các năm học trước cho thấy các em đã quan tâm hơn đến hoạt động này và xem đây là một kênh thông tin chính thống để nêu lên ý kiến cá nhân hỗ trợ Nhà trường kịp thời nắm bắt nhu cầu của SV khi học tập tại trường nhằm tạo môi trường học tập thoải mái, năng động, văn minh trong quá trình hội nhập như triết lý giáo dục Nhà trường đưa ra.

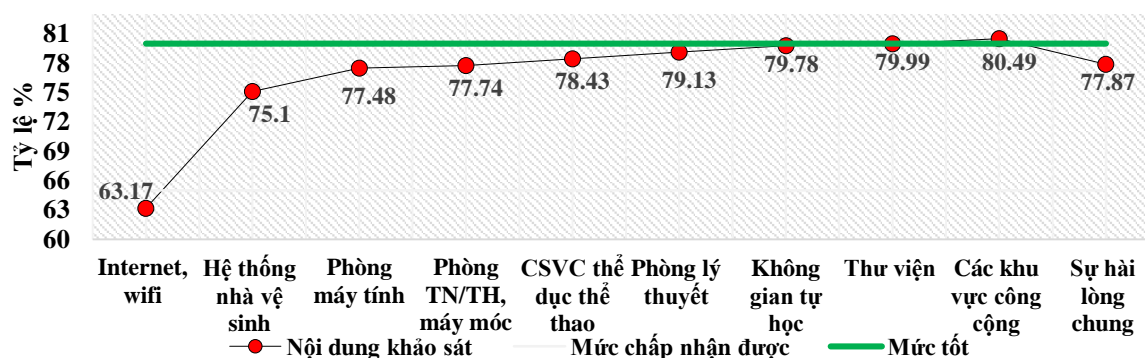
##### 2. Năng lực và thái độ phục vụ của CBHT



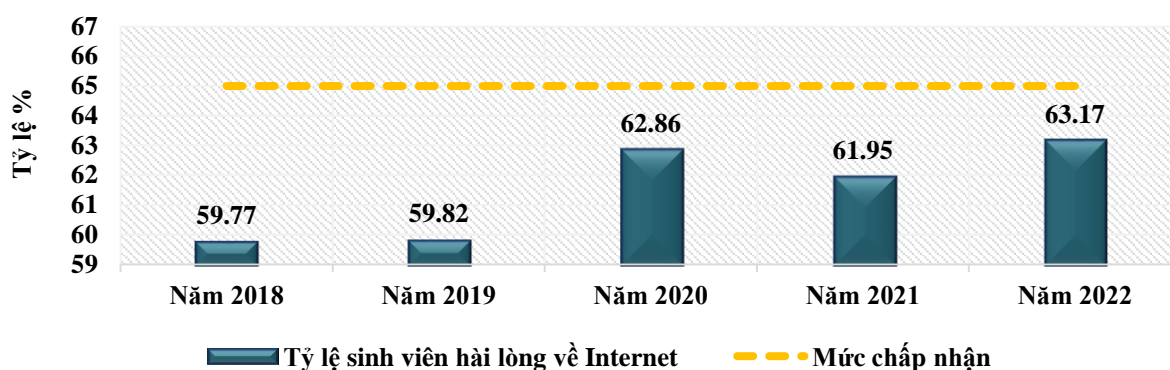
**Hình 2. KQKS sự hài lòng của SV về năng lực và thái độ phục vụ của CBHT**

Theo biểu đồ thống kê **Hình 2** cho thấy hiện tại năng lực và thái độ phục vụ của toàn thể cán bộ công nhân viên nhà trường đều đạt mức tốt, các bước giải quyết thủ tục hành chính cho sinh viên đang được đẩy mạnh thực hiện để rút ngắn thời gian, giải quyết nhanh chóng tạo điều kiện tối đa cho SV khi cần liên hệ với Nhà trường về hồ sơ.

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



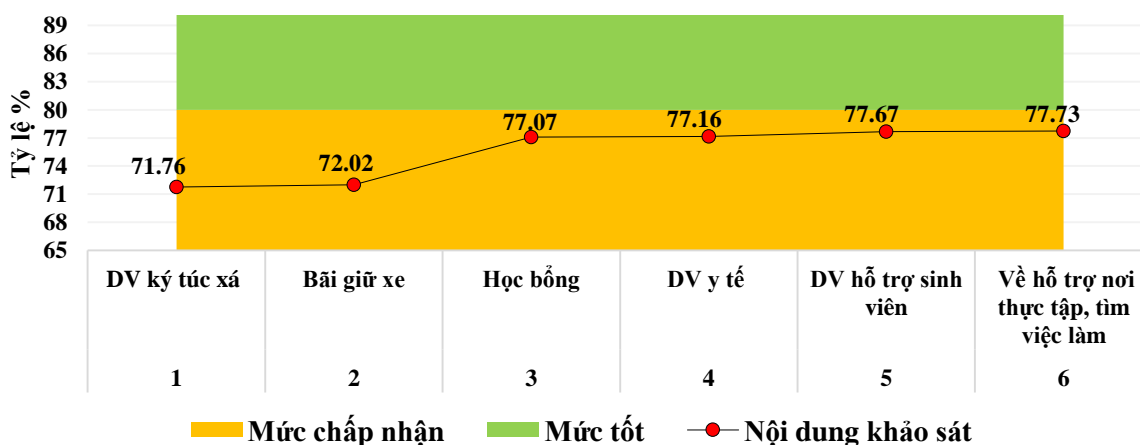
**Hình 3. Kết quả khảo sát sự hài lòng của SV về CSVC của Nhà trường**



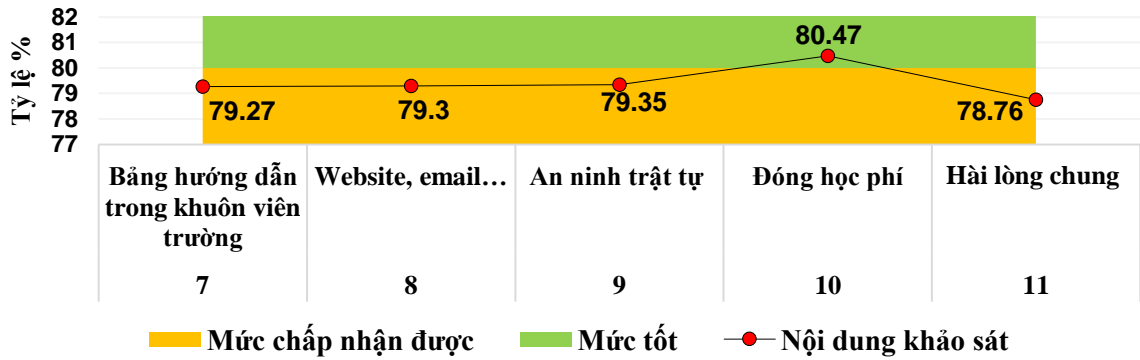
**Hình 4. Sự hài lòng của SV về hệ thống internet qua 5 năm**

Nhìn chung sinh viên có tỷ lệ hài lòng khá cao về CSVC hiện có của nhà trường các mục được khảo sát đều tiệm cận mức tốt, trong năm học này P.ĐBCL không thực hiện khảo sát căn-tin vì hiện tại đang trong thời gian sửa chữa nên không phục vụ sinh viên trong năm học này. Từ ý kiến của sinh viên đề nghị các đơn vị trong toàn trường cần phối hợp tiếp tục giữ vững những kết quả đã đạt được, trong thời gian sắp tới nhà trường tiến hành thực hiện kiểm định cấp CSGD theo MOET và tiếp tục kiểm định cho các CTĐT theo AUN-QA vì vậy các đơn vị cần tích cực hoàn thiện hơn nữa về CSVC để nhà trường trở thành một nơi có môi trường học tập tiên tiến, xanh sạch đẹp nhất cả nước. Về hệ thống wifi hiện tại đã tiệm cận với mức chấp nhận. **Hình 4** cho thấy tỷ lệ hài lòng của SV đã tăng so với các năm trước đó. Trong bối cảnh dịch bệnh diễn biến rất phức tạp, nhân sự của trung tâm thông tin máy tính khá ít tuy nhiên đơn vị đã nỗ lực không ngừng cùng với sự quan tâm sâu sát, hỗ trợ của các cấp lãnh đạo nhà trường đã không ngừng nâng cấp hệ thống wifi để hệ thống ngày càng hoàn thiện phục vụ một cách tốt nhất cho sinh viên trong thời gian học tập tại trường. Đề nghị TT.TTMT thường xuyên báo cáo tình hình hoạt động của hệ thống wifi để Lãnh đạo nhà trường kịp thời hỗ trợ, tháo gỡ những khó khăn để sớm khắc phục tình trạng này và đạt được kết quả tốt trong năm học sắp tới.

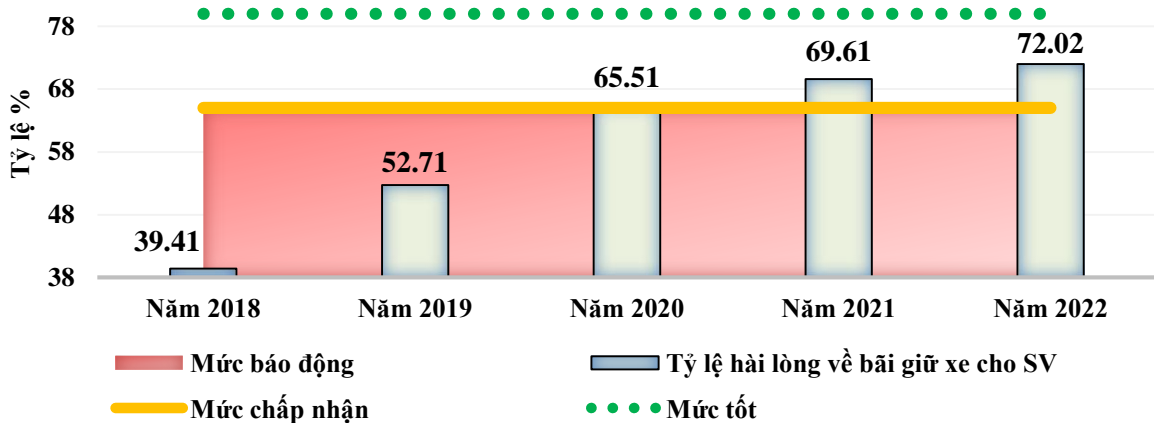
#### **4. Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của Nhà trường**



**Hình 5. KQKS sự hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ của Nhà trường (Mục 1-6)**



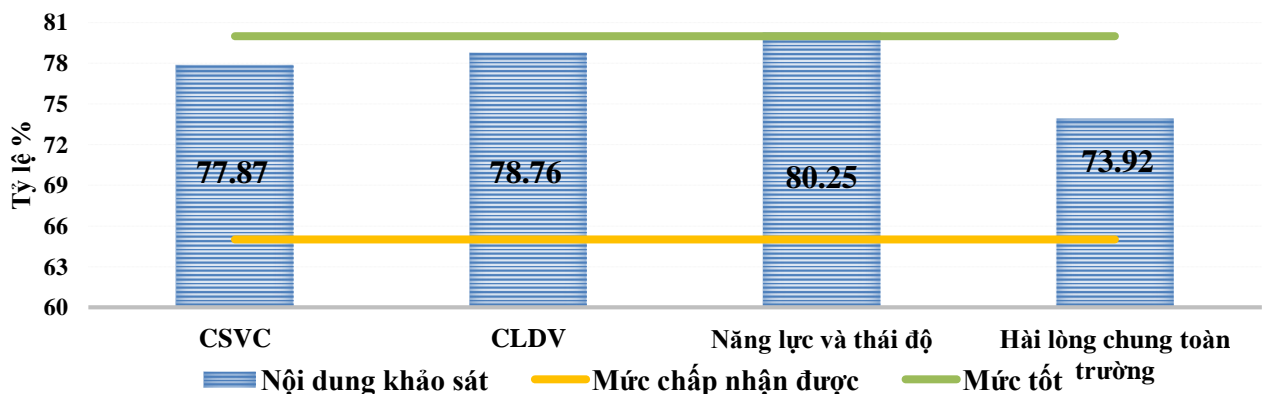
Hình 6. KQKS sự hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ của Nhà trường (Mục 7-11)



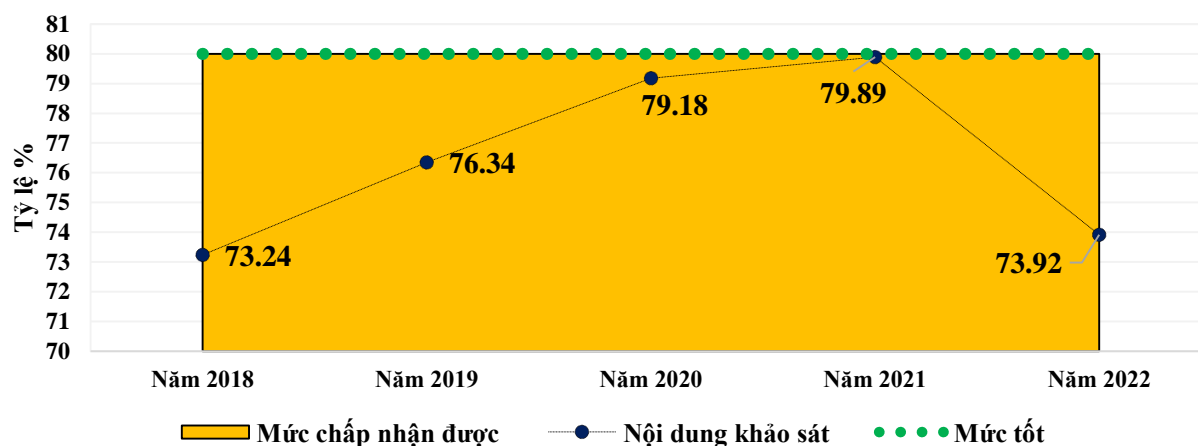
Hình 7. KQKS sự hài lòng của SV về nhà xe SV trong 5 năm (2018-2022)

Theo kết quả thống kê các dịch vụ hỗ trợ cho SV hiện nay đều nằm trong mức chấp nhận được. Tuy nhiên theo thống kê về câu hỏi mở thì chất lượng nhà giữ xe sinh viên vẫn được các em phản ánh khá nhiều vì vậy P.ĐBCL thống kê sự hài lòng về nhà để xe trong 5 năm và kết quả ở hình 7 cho thấy dịch vụ này đã có bước thay đổi khá mạnh (**Tỷ lệ hài lòng tăng 32.61% trong 5 năm**). Từ sự phản ánh của sinh viên qua các năm Nhà trường đã khắc phục những điểm chưa tốt và sẽ tiếp tục cải thiện trong những năm sắp tới.

Tổng hợp kết quả các tiêu chí khảo sát sự hài lòng của SV về chất lượng phục vụ của Nhà trường như **Hình 8** dưới đây:



Hình 8. Sự hài lòng của SV về chất lượng phục vụ của Nhà trường năm 2022



**Hình 9. Sự hài lòng chung của SV về CLPV của Nhà trường qua 5 năm 2018 – 2022**

Theo biểu đồ thống kê sự hài lòng chung về CLPV của Nhà trường năm học 2022 tỷ lệ hài lòng chung giảm vì ngoài các tiêu chí đã được khảo sát sinh viên còn có thêm các ý kiến về trang [utexlms.hcmute.edu.vn](http://utexlms.hcmute.edu.vn), trang [fhqx.hcmute.edu.vn](http://fhqx.hcmute.edu.vn) cần có thêm nhiều bài giảng, các môn học chưa đầy đủ, sinh viên đề nghị mở cổng KTX D2, mở lại canteen trường, một số CSVC đã xuống cấp cần đổi mới, ....Theo các ý kiến sinh viên đã phản hồi P.ĐBCL sẽ bổ sung, cập nhật các nội dung vào phiếu khảo sát cho các năm học kế tiếp.

### 5. Một số đóng góp cụ thể do SV phản hồi

Có **2.341** ý kiến SV phản hồi ở câu hỏi mở (năm 2021 là 1.052 ý kiến). Trong năm học này số lượng ý kiến phản hồi khá cao nhưng hầu hết SV vẫn phản hồi tập trung vào các vấn đề sau được thống kê cụ thể ở Phụ lục 01.

### V. Kiến nghị

Lãnh đạo nhà trường và các đơn vị xem kết quả thống kê khảo sát về chất lượng phục vụ mà P.ĐBCL đã báo cáo kết hợp lắng nghe ý kiến của SV để giữ vững và phát huy những thành quả đạt được đồng thời đưa ra những biện pháp cụ thể, thiết thực nhằm khắc phục, đẩy mạnh những yếu tố mà sinh viên phản ánh với số lượng nhiều, thường xuyên để ngày càng nâng cao tỷ lệ hài lòng về chất lượng phục vụ SV của Nhà trường.

P.ĐBCL bổ sung, cập nhật mới câu hỏi theo các ý kiến sinh viên đề xuất nhằm nắm bắt kịp thời nhu cầu của sinh viên để Nhà trường đôn đốc nhắc nhở các đơn vị có liên quan liên tục cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ của nhà trường.

## PHÒNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

### Nơi nhận:

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

## PHỤ LỤC 01. Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA SV

(Theo báo cáo kết quả khảo sát SV về chất lượng phục vụ của nhà trường năm 2022)

### **Đề xuất giảm thêm học phí**

#### **Về Wifi:**

- Nâng tốc độ truy cập internet.
- Cải tạo trang đăng ký môn học.
- Trang web dạy học số hay bị lỗi khi lượng truy cập đông.
- Cần phủ sóng internet toàn trường.

#### **Về công tác vệ sinh của Nhà trường:**

- Nhà vệ sinh chưa đáp ứng đủ nhu cầu của SV.
- Nhà vệ sinh cần được lau dọn thường xuyên hơn.
- Nhà vệ sinh khu A cần tu sửa.

#### **Về Bãi giữ xe:**

- Vẫn còn tình trạng mất cắp nón bảo hiểm xảy ra.
- Thái độ nhân viên bãi giữ xe chưa thân thiện.
- Giá giữ xe cao so với chất lượng.
- Mở rộng bãi giữ xe. Thêm nhiều cửa trong khung giờ cao điểm tránh kẹt xe.
- Thu tiền giữ xe cao hơn giá niêm yết. (1000 VNĐ)

#### **Tăng thêm học bổng cho SV:**

- Nhà trường cần có thêm nhiều suất học bổng cho rộng rãi các đối tượng sinh viên.
- Chia nhỏ học bổng để nhiều đối tượng SV được tiếp cận.

#### **Về Công tác đào tạo:**

- Nhà trường cần update đầy đủ nội dung các môn học trên các trang học tập số.
- Các giảng viên cần nhiệt tình, gần gũi hơn khi giảng dạy.
- Bộ phận hỗ trợ trong công tác tư vấn các hoạt động học tập chưa phản hồi kịp thời.
- Tăng thêm các hoạt động liên quan đến kỹ năng mềm.
- Nhà trường cần thông báo cụ thể thời gian cấp phát bằng tốt nghiệp chính thức cho sinh viên trong thời gian sớm nhất.

#### **Thư viện:**

- Việc cấp phát thẻ sinh viên cần rút ngắn thời gian.
- Nhân viên phòng đọc chưa thân thiện.
- Bổ sung các đầu sách tham khảo mới, in sách giáo trình mới vì một số sách quá cũ kĩ.

 **Khác:**

- Bố trí thêm các bảng hướng dẫn các tòa nhà ngay tại cổng trường.
- Thu hút thêm các doanh nghiệp liên quan đến ngành kinh tế.
- Thành lập thêm tổ bảo vệ để ngăn chặn tình trạng lừa đảo xảy ra trước cổng trường.
- Mở thêm các khu tự học cho sinh viên.
- Sân học tennis cần trang bị mái che. (SV học từ tiết 4-6 rất nắng).
- Tổ chức nhiều hơn nữa các hoạt động liên quan đến công tác xã hội.
- Có thêm nhiều hình thức cộng điểm rèn luyện cho sinh viên.
- Tu sửa thư viện chất lượng cao khu vực tầng hầm.