

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 08 năm 2019

BÁO CÁO

Khảo sát sự hài lòng của sinh viên về dịch vụ hỗ trợ tại Trường năm 2019

Căn cứ Quyết định số 3982/QĐ-BGDĐT ngày 17 tháng 09 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc phê duyệt Đề án Xây dựng phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công, Bộ Giáo dục và Đào tạo hướng dẫn việc triển khai xác định Chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công;

Căn cứ Quyết định số 2163/QĐ-BGDĐT ngày 28 tháng 06 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch cải cách hành chính của Bộ Giáo dục và Đào tạo giai đoạn 2016 – 2020;

Căn cứ Quyết định số 1603/QĐ-BGDĐT ngày 10 tháng 05 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm 2017;

Nhằm mục đích đáp ứng các yêu cầu về kiểm định chất lượng theo tiêu chuẩn của Bộ Giáo dục & đào tạo và tiêu chuẩn AUN-QA, Trường Đại học Công nghệ Thông tin, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh (ĐH CNTT- ĐHQG.HCM) đã ban hành Thông báo số 38/TB-ĐHCNTT ngày 23/05/2019 của Hiệu trưởng Trường ĐH CNTT- ĐHQG.HCM về việc tổ chức khảo sát về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng công tác phục vụ và hỗ trợ sinh viên; thông báo nêu rõ mục tiêu, đối tượng, yêu cầu khảo sát, hình thức triển khai và phân công nhiệm vụ cho từng bộ phận với mong muốn nhằm nắm bắt kịp thời nhu cầu, nguyện vọng của sinh viên để có những giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ đáp ứng sự hài lòng của các em.

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Mục đích khảo sát

Khảo sát sự hài lòng của sinh viên về chất lượng công tác phục vụ và hỗ trợ sinh viên được thực hiện nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của trường ĐH CNTT.

Là cơ sở để Ban Giám hiệu và các Trường Khoa, Phòng, Ban đáp ứng ngày càng tốt hơn

nhu cầu của sinh viên và đảm bảo sự hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ của Nhà trường.

2. Đối tượng, phạm vi khảo sát: Sinh viên đại học chính qui đang theo học tại ĐH CNTT.

4. Kế hoạch triển khai

- Thời gian khảo sát: từ ngày 15/06/2019 - 27/07/2019;
- Xử lý số liệu và tách dữ liệu: 28/07/2019 – 12/08/2019;
- Viết báo cáo: 13/03 – 17/08/2019.

5. Hình thức và nội dung khảo sát

5.1. Hình thức khảo sát

Khảo sát được thực hiện với sự tham gia trả lời của sinh viên đang theo học trong trường bằng hình thức trả lời trực tuyến (online). Sinh viên sử dụng tài khoản chứng thực để đăng nhập www.daa.uit.edu.vn/khaosat và thực hiện khảo sát.

5.2. Nội dung khảo sát

- Xác định được mức độ hài lòng của sinh viên về dịch vụ hỗ trợ và công tác tư vấn; cơ sở vật chất, trang thiết bị và thư viện.
- Các câu hỏi trong phiếu khảo sát được xây dựng trên thang đo Likert với 4 mức độ:
 - *Mức 1:* Chưa Tốt/Hài lòng 1 điểm
 - *Mức 2:* Bình thường 2 điểm
 - *Mức 3:* Tốt/Hài lòng 3 điểm
 - *Mức 4:* Rất Tốt/Hài lòng 4 điểm

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

2.1. Mô tả mẫu khảo sát

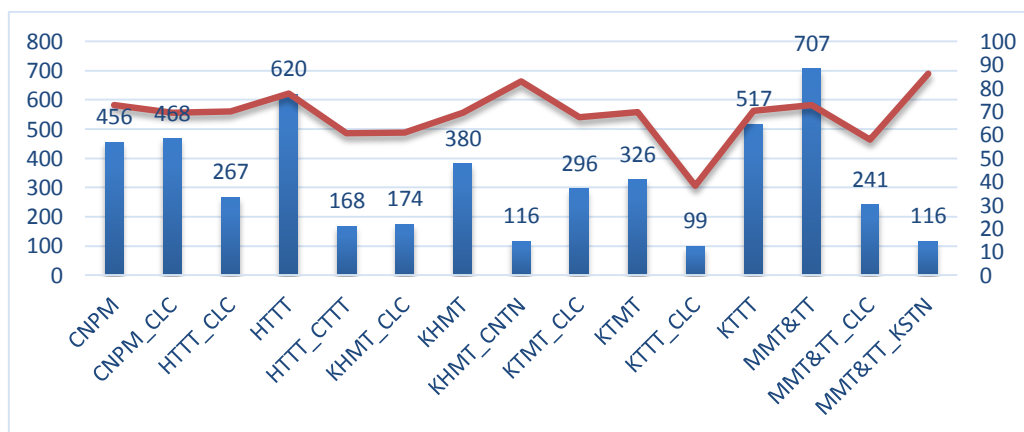
Có 3477/4951 sinh viên tham gia thực hiện đánh giá đầy đủ các nội dung về chất lượng công tác phục vụ và hỗ trợ, đạt tỉ lệ 70.2%, chi tiết cụ thể được trình bày tại bảng 1:

Đơn vị	Số lượng SV	Số lượng tham gia KS	Tỉ lệ
CNPM	456	332	72.8
CNPM_CLC	468	325	69.4
HTTT_CLC	267	187	70
HTTT	620	481	77.6
HTTT_CTTT	168	102	60.7
KHMT_CLC	174	106	60.9

KHMT	380	264	69.5
KHMT_CNTN	116	96	82.8
KTMT_CLC	296	200	67.6
KTMT	326	228	69.9
KTTT_CLC	99	38	38.4
KTTT	517	363	70.2
MMT&TT	707	515	72.8
MMT&TT_CLC	241	140	58.1
MMT&TT_KSTN	116	100	86.2
Tổng	4951	3477	70.2

Bảng 1: Số lượng sinh viên tham gia thực hiện khảo sát theo Khoa

Đây là lần đầu tiên, phòng TT-PC-ĐBCL phối hợp với các đơn vị trong trường triển khai lấy ý kiến sinh viên, kết quả cho thấy tỉ lệ sinh viên có quan tâm đến công tác đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ tại Trường khá cao (từ 58.1- 82.8%). Trong các đợt khảo sát tiếp theo, phòng TT-PC-ĐBCL sẽ phối hợp chặt chẽ với phòng ĐTDH, phòng CTSV và các Khoa để tăng tỉ lệ tham gia của sinh viên nhằm ghi nhận được nhiều ý kiến đánh giá giúp Nhà trường có cơ sở nâng cao chất lượng phục vụ.



Biểu đồ 1: Tỉ lệ sinh viên tham gia khảo sát

2.2. Mức độ hài lòng của sinh viên về dịch vụ hỗ trợ và tư vấn tại Trường

2.2.1. Về thái độ phục vụ của nhân viên các Phòng, Ban và các Khoa

Đơn vị	Mức độ hài lòng	Số lượng	Tỉ lệ (%)
Nhân viên các phòng/ ban	Chưa tốt/ Chưa hài lòng	65	1.9
	Bình thường	723	20.8
	Tốt/ Hài lòng	1457	41.9
	Rất tốt/ Rất hài lòng	1232	35.4
	Tổng	3477	100.0
	Chưa tốt/ Chưa hài lòng	39	1.1
	Bình thường	587	16.9

Nhân viên văn phòng Khoa, Bộ môn	Tốt/ Hải lòng	1499	43.1
	Rất tốt/ Rất hài lòng	1352	38.9
	Tổng	3477	100.0

Bảng 2: Đánh giá của sinh viên về thái độ phục vụ của nhân viên các phòng/ban, Khoa

Nhìn chung, SV đánh giá về thái độ phục vụ của nhân viên các phòng/ban ở mức hài lòng trở lên đạt 77.3% và đối với văn phòng Khoa, Bộ môn đạt tỉ lệ 82.0%. Kiểm định Paired-Samples T-Test trong thống kê SPSS để xem xét liệu có hay không sự khác biệt trong đánh giá sự hài lòng của SV, kết quả thể hiện $Sig = 0.00 < 0.05$ điều này có nghĩa trung bình tổng thể của 2 biến so sánh là khác nhau hay nói cách khác là có sự khác biệt trong đánh giá về sự hài lòng của SV.

Về cơ bản, SV đánh giá sự hài lòng về thái độ phục vụ của các nhân viên văn phòng Khoa/Bộ cao hơn so với nhân viên phòng ban. Trên thực tế sinh viên tương tác trực tiếp và chủ yếu với Khoa về các hoạt động chuyên môn cũng như các vấn đề liên quan đến công tác học tập; chỉ trong những trường hợp cụ thể, sinh viên mới liên hệ các đơn vị để giải quyết. Chính vì vậy, kết quả đánh giá thể hiện sự chênh lệch. Mặc dù, tỉ lệ hài lòng ở mức khá tốt nhưng chưa phải ở mức cao, phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị các đơn vị cần cải thiện thêm trong công tác phục vụ sinh viên, có thái độ phù hợp, thân thiện trong tiếp nhận các vấn đề từ SV. Một vài ý kiến thống kê từ sinh viên cần được lãnh đạo các đơn vị lưu ý và xem xét như (17 ý kiến):

- *Em thấy một số anh chị bên VP OEP đôi lúc có thái độ khó chịu khi giải đáp thắc mắc với sinh viên, chưa vui vẻ, nhiệt tình; (6 ý kiến)*
- *Xin đề nghị văn phòng đặc biệt trả lời mail cho lịch sự hơn; (3 ý kiến)*
- *Phòng ĐTDH có vẻ không thân thiện lắm, giọng nói thường ở trạng thái cấp trên và cấp dưới, không vui vẻ, không nhiệt tình (mà chỉ làm cho đủ trách nhiệm), Nếu đặt việc học là 1 dịch vụ, sinh viên là khách hàng, còn Phòng ĐTDH là nhà cung cấp thì giống như khách hàng đang nhờ vả nhà cung cấp hơn là được nhà cung cấp phục vụ; vẫn còn quát tháo sinh viên (4 ý kiến);*
- *Cán bộ phòng CTSV cần có thái độ hòa đồng và vui vẻ hơn (3 ý kiến);*
- *Ban QLCS làm việc có những người thái độ không dễ chịu, không vui vẻ, làm việc không có tâm (1 ý kiến)*

2.2.2. Mức độ hài lòng của sinh viên về công tác hỗ trợ, giải quyết và tiếp cận dịch vụ giáo dục.

a. Công tác hỗ trợ giải đáp thắc mắc, khiếu nại

Cùng với quá trình cải cách hành chính trong cả nước, trường ĐH CNTT cũng đã tiến hành rà soát, ban hành các quy trình, biểu mẫu nhằm hỗ trợ sinh viên thực hiện nhanh chóng và chính xác các vấn đề học tập, đời sống.

Kết quả đánh giá mức độ hài lòng về công tác hỗ trợ giải đáp thắc mắc, khiếu nại của sinh viên trong trường được trình bày tại bảng 4 dưới đây:

Mức độ	Số lượng	Tỉ lệ (%)	TB	ĐLC
Chưa tốt/ Chưa hài lòng	107	3.1	3.04	0.83
Bình thường	797	22.9		
Tốt/ Hài lòng	1423	40.9		
Rất tốt/ Rất hài lòng	1150	33.1		
Tổng	3477	100.0		

Bảng 3: Sinh viên đánh giá sự hài lòng về mức độ giải quyết các thắc mắc

Sinh viên đánh giá các thắc mắc, khiếu nại bằng các hình thức trực tiếp hoặc gián tiếp (email, forum,...) đối với Nhà trường được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng, đạt tỉ lệ 74% (trung bình đạt mức tốt 3.04/4.0; ĐLC: 0.83). Tuy nhiên, tỉ lệ SV đánh giá ở mức chưa tốt/bình thường cũng còn khá cao (tỉ lệ 26%).

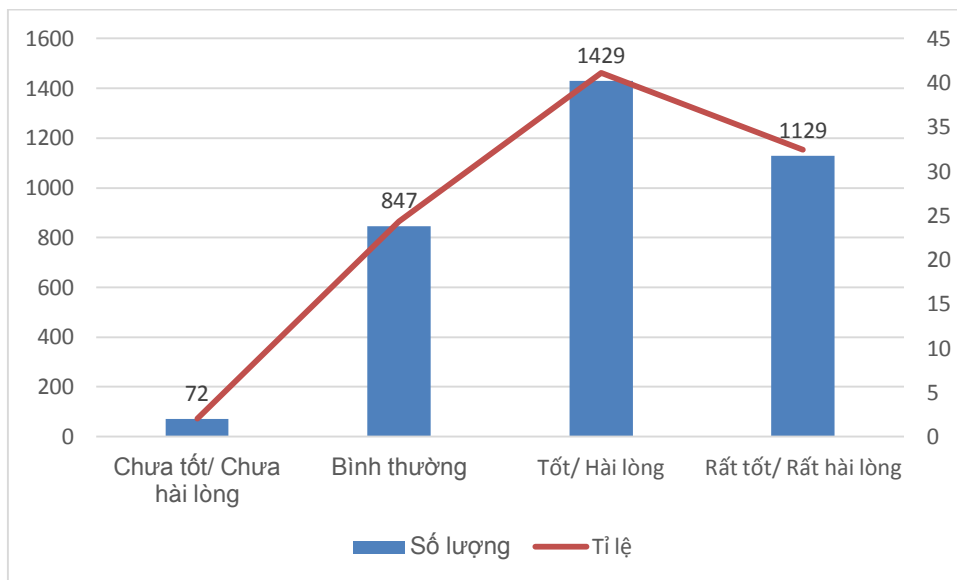
Các ý kiến của sinh viên như: (18 ý kiến)

- Giải quyết không thỏa đáng, vẫn chưa giải quyết được vấn đề trên dreamspark; (3 ý kiến)
- Em gửi mail phòng ĐT, đôi khi không được phản hồi (7 ý kiến); các phòng đùn đẩy trách nhiệm cho nhau làm một bạn khuyết tật đi xe lăn phải qua lại giữa hai phòng mấy lần mà còn bị hần học nữa (1 ý kiến).
- Em có gửi mail cho phòng đào tạo hỏi về vấn đề anh văn của khóa 2015, nhưng hơn 1 ngày mới nhận được câu trả lời và trả lời không rõ ràng khiến em rất hoang mang và lo lắng; (2 ý kiến)
- Email giải quyết AV2 không đăng ký được mấy ngày rồi mà chưa được giải quyết. (3 ý kiến);
- Phòng CTSV tư vấn chưa rõ ràng, gây hiểu lầm (3 ý kiến)

b. Sự tương tác, đóng góp ý kiến với BGH, lãnh đạo các đơn vị.

Là nội dung liên quan đến sự tham gia của người học trong vai trò quản lý, đánh giá chất lượng đào tạo tại trường. SV đánh giá mức độ tương tác, đóng góp ý kiến trực tiếp với Ban

Giám Hiệu và các Trưởng đơn vị khi cần thiết ở mức độ hài lòng trở lên. Nhà trường đã tổ chức thường kỳ các buổi đối thoại, trò chuyện để lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của các bạn SV. Năm 2018 là lần đầu tiên Nhà trường thực hiện chương trình ăn trưa cùng Hiệu trưởng để rút ngắn khoảng cách giữa lãnh đạo Trường với SV, các hoạt động này được đông đảo SV tham dự và hưởng ứng.



Biểu đồ 2: SV đánh giá mức độ tham gia đóng góp ý kiến với BGH, Lãnh đạo Khoa

c. ĐKHP của SV

Một trong những vấn đề được SV quan tâm nhất là đăng ký học phần, đối với nội dung này kết quả khảo sát cho thấy có 72,7% SV hài lòng.

Mức độ	Số lượng	Tỷ lệ (%)	TB	ĐLC
Chưa tốt/ Chưa hài lòng	165	4.7	3.01	0.86
Bình thường	783	22.5		
Tốt/ Hài lòng	1377	39.6		
Rất tốt/ Rất hài lòng	1152	33.1		
Tổng	3477	100		

Bảng 4: Sinh viên đánh giá sự hài lòng về ĐKHP và các vấn đề liên quan

Nhà trường đào tạo về CNTT, đây là một trong những lợi thế để triển khai các điều kiện giúp SV thuận lợi trong việc ĐKHP theo quy định học chế tín chỉ, giảm tải các thủ tục. Năm học 2017-2018, phòng ĐTDH đã phối hợp với phòng DLCNTT triển khai cải tiến công cụ

ĐKHP trên website giúp công tác xét duyệt và đăng ký được nhanh chóng, linh hoạt. Đồng thời, trong năm học 2018, VPĐB cũng phối hợp với phòng DLCNTT triển khai ứng dụng UIT trên mobile dành cho GV và SV của Trường với 02 chức năng chính: Đối với sinh viên: hỗ trợ xem TKB, lịch thi, điểm, học phí, Deadlines, nhận thông báo chung của trường và chức năng điểm danh tự động- áp dụng cho SV CTĐB; Giảng viên: TKB, lịch coi thi, danh sách báo nghỉ/bù, nhận thông báo chung của Trường), được SV hưởng ứng và đánh giá cao (*đã tốt hơn hồi xưa rất nhiều - SV nhận xét*), tuy nhiên vì số lượng SV quá nhiều và truy cập vào cùng một thời điểm do đó gây ra tình trạng quá tải như nhận xét của các SV (27 ý kiến):

- *Có xảy ra lỗi trong quá trình đăng ký; (3 ý kiến)*
- *Đơn giản nhưng vẫn còn hiện tượng quá tải; (3 ý kiến)*
- *Các thủ tục, giấy tờ liên quan đến phòng ĐTDH nên được cải thiện, hiện tại còn xử lý chậm - rất chậm. (2 ý kiến)*
- *ĐKHP có thủ tục đơn giản nhưng service rất dễ bị kẹt lúc vừa mới mở, có nhiều lúc đăng nhập không được tới khi đăng nhập được thì đã hết lớp; (7 ý kiến)*
- *Hay bị sập trang đkhp/ Còn bị sập web; Rất lag ạ; (8 ý kiến)*
- *Đăng kí khó vì máy chủ lúc nào cũng quá tải; (4 ý kiến)*

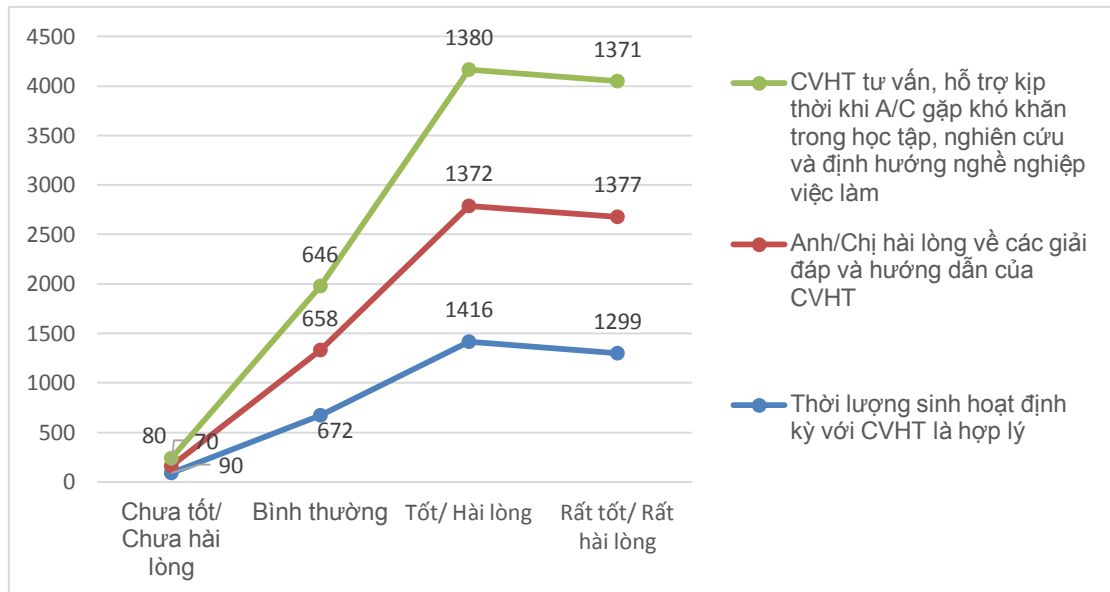
Ngoài ra, các vấn đề liên quan đến giảng viên, lịch học, lịch thi cũng được SV góp ý (8 ý kiến):

- *Các thông báo đăng kí học phần hay thông báo quan trọng nên được gửi về app bởi vì sv rất ít khi lên daa (2 ý kiến)*
- *Em là sv năm 2, và cả 3 HK vừa rồi ít nhất HK nào em cũng bị đổi GV ngay sau khi đkhp thành công. Có khi tới chiều tối hôm trước ngày học, mới phát hiện GV đã bị đổi (mặc dù sáng đó vẫn là tên gv cũ). Nên em hy vọng nếu có sự thay đổi gv sau đkhp thì kính mong PĐT thông báo qua mail kèm theo lí do để chúng em ít bỡ ngỡ và có thể dễ chấp nhận hơn; (2 ý kiến)*
- *Trả lời nhanh nhưng cần xem lại cách xếp lịch thi, học bù, không hợp nhất với trường ĐH TDTT, làm em bị trùng, phải bỏ 1 trong 2. (4 ý kiến)*

d. Công tác CVHT

Để phục vụ và đáp ứng nhu cầu của người học, các phòng/ban phải liên hệ chặt chẽ với các Khoa/Bộ môn, đặc biệt là thông qua đội ngũ cố vấn học tập (CVHT). Hầu hết các vấn đề

SV đều tìm kiếm sự giúp đỡ, hỗ trợ trước hết từ cố vấn học tập. Vai trò và nhiệm vụ của CVHT được quy định rất rõ trong quy chế đào tạo của Nhà trường.



Biểu đồ 3: Đánh giá của SV về công tác CVHT

Kết quả khảo sát đối với các hoạt động liên quan đến CVHT nhìn chung đạt tỉ lệ khá cao từ 78,1-79,1%. Đây cũng là nội dung không có ý kiến đóng góp thêm của SV. Nội dung về CVHT thường xuyên được nêu trong các khảo sát của Nhà trường, kết quả cũng chỉ ra đã có sự cải tiến rất nhiều về công tác CVHT trong ba năm học gần nhất.

e. Học bổng và các chính sách hỗ trợ người học.

Thông tin về cơ sở giáo dục là một yêu cầu rất quan trọng của người học trước và trong quá trình đào tạo. Các thông tin được Nhà trường cung cấp gửi đến sinh viên ngoài các thông tin về học tập, đăng kí môn học, mở các lớp theo nhu cầu thực tế thì vấn đề về học bổng, học phí trong quá trình học, các chính sách hỗ trợ người học như vay vốn, miễn giảm,... cũng nhận được sự quan tâm rất lớn từ phía SV và gia đình.

Tiêu chí	Mức độ	Số lượng	Tỉ lệ
Anh/Chị được cung cấp đầy đủ các thông tin về học bổng, vay vốn, miễn giảm học phí,...	Chưa tốt/ Chưa hài lòng	118	3.4
	Bình thường	746	21.5
	Tốt/ Hài lòng	1396	40.1
	Rất tốt/ Rất hài lòng	1217	35.0
	Tổng	3477	100.0
Nhà trường có nhiều hình thức hỗ trợ học phí, học bổng cho SV	Chưa tốt/ Chưa hài lòng	114	3.3
	Bình thường	713	20.5
	Tốt/ Hài lòng	1430	41.1
	Rất tốt/ Rất hài lòng	1220	35.1
	Tổng	3477	100.0

Bảng 5: Sinh viên đánh giá sự hài lòng về các thông tin được cung cấp

SV và gia đình rất quan tâm đến vấn đề về học phí và các khoản thu khác trong quá trình học tập, bên cạnh chất lượng đào tạo. Kết quả khảo sát thể hiện có >75% SV đánh giá cao Nhà trường có nhiều hình thức hỗ trợ học phí cho SV, các thông tin này đều được hướng dẫn cho SV ngay từ khi nhập học và nhắc lại trong suốt các học kỳ; đồng thời SV cũng đánh giá hài lòng khi Nhà trường cung cấp đầy đủ các thông tin về học phí, học bổng, vay vốn. Trường Đại học CNTT đã căn cứ vào tình hình thực tế để điều chỉnh học phí một cách phù hợp nhất với sự phát triển của Nhà trường. Hiện nay, học phí được Nhà trường thu theo gói và có công bố công khai, minh bạch trong đề án tuyển sinh. Mức thu học phí được đánh giá là phù hợp với các trường có cùng nhóm ngành trong ĐHQG và trong cả nước. Tuy nhiên với nhiều SV đây cũng là thách thức rất lớn, do vậy các chính sách hỗ trợ của nhà nước về các đối tượng chính sách luôn được Nhà trường thực hiện một cách nghiêm túc, quá trình thực hiện các chính sách đối với các sinh viên thuộc diện chính sách như con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, người dân tộc ít người... luôn được chú trọng. Ngoài ra, SV cũng có một số góp ý cho hoạt động học bổng trong năm học vừa qua để các đơn vị có liên quan lưu ý, cải tiến tốt hơn (28 ý kiến):

- Số lượng phần trăm học bổng thay đổi không hợp lí, khiến nhiều sinh viên cố gắng học tập tốt nhưng lại không được hỗ trợ về học bổng khuyến khích; (3 ý kiến)
- Cần cải thiện tốc độ giải ngân tiền học bổng cho sinh viên; (2 ý kiến)
- Thông tin chỉ tiêu học bổng KKHT dành cho sinh có thành tích tốt đột ngột giảm mà chưa có sự thông báo trước, đến khi có kết quả danh sách mới được biết; (4 ý kiến)
- Cách xét học bổng chưa hợp lí; (2 ý kiến)
- Nên có thông tin rõ ràng hơn về học bổng cũng như quy định xét học bổng; thông báo rõ ràng về học bổng KKHT và 4 loại học bổng phải đăng ký. (Tỷ lệ, số lượng, ưu tiên,...); (6 ý kiến)
- Mỗi email gửi lên phòng CTSV để hỏi đáp và mong được giải đáp thắc mắc thì mỗi người lại trả lời 1 cách, 1 kiểu gây ra tình trạng hoang mang, không biết nên làm theo cách nào, cụ thể là thông tin học bổng. Hiện tại thì vấn đề này vẫn chưa thấy một thông tin nào giải đáp đúng thắc mắc của sinh viên. Một lần nữa đề nghị các anh/ chị hãy nắm vững công tác chuyên môn để có thể hỗ trợ và giải đáp cho sinh viên một cách chính xác nhất, tránh gây hoang mang, trả lời không đúng vào trọng tâm câu hỏi; (2 ý kiến)

- Nhận học bổng từ bên thứ 3 khá rườm rà. Nhà trường nên tạo giao diện cho các nhà đầu tư tham chiếu thông tin của sinh viên khi đạt tiêu chuẩn nhận học bổng, mọi người bao gồm các bạn chưa chắc đã nhận được học bổng đỡ phải submit giấy tờ qua phòng CTSV. (1 ý kiến)
- Kết quả xét học bổng khuyến khích học tập nên có sớm hơn; (5 ý kiến)
- Việc thay đổi quy chế xét học bổng khuyến khích học tập nên ra văn bản hiện hành và thông báo rộng rãi trước một học kì sau đó hằng áp dụng; (2 ý kiến)
- Vấn đề học bổng của SV cần được minh bạch, xử lý nhanh chóng. (1 ý kiến)

e. Các hoạt động thể thao, y tế, Đoàn - Hội khác

Các hoạt động khác bên lề học tập như chăm sóc sức khỏe, thể dục thể thao, các hoạt động tăng cường kết nối, hình thành kỹ năng cho SV cũng được Nhà trường quan tâm.

(ĐVT: %)

Nội dung	Chưa tốt/ Chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/ Hài lòng	Rất tốt/ Rất hài lòng	TB	ĐLC
Dịch vụ y tế đáp ứng yêu cầu chăm sóc sức khỏe của SV	4	26.8	37.7	31.5	2.97	0.86
Các hoạt động văn nghệ, thể dục thể thao, ngoại khóa đáp ứng nhu cầu của Anh/Chị	4	26.4	38	31.6	2.97	0.86
Công tác đảm bảo, an ninh trật tự trong Trường được thực hiện tốt	1.8	19.3	42.6	36.3	3.13	0.78
Nhà trường có các hoạt động giúp Anh/Chị tìm hiểu và tiếp cận với các nguồn thông tin tuyển dụng, việc làm	1.7	19	42	37.4	3.15	0.78
Các hoạt động Đoàn – Hội giúp Anh/Chị rèn luyện và nâng cao các kỹ năng mềm cần thiết cho nghề nghiệp tương lai	3.7	24.2	39	33.2	3.02	0.85

Nhìn chung, kết quả đánh giá của SV cho các hoạt động này nằm ở mức khá hài lòng (từ 69% - 79%). Trong đó tỉ lệ hài lòng cao nhất là được tiếp cận với các nguồn thông tin tuyển dụng, việc làm (79.4% SV đánh giá ở mức tốt trở lên). Phòng CTSV có bộ phận doanh nghiệp, phối hợp với các Khoa tổ chức các cuộc thi, ngày hội việc làm giúp sinh viên có cơ hội gặp gỡ, trao đổi và tìm kiếm kiếm việc làm ngay từ khi còn ngồi trên ghế Nhà trường. Trong nhiều năm qua các hoạt động này đã trở thành nét đặc trưng của UIT, được SV, nhà tuyển dụng và các bên liên quan đánh giá rất cao.

Tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực quanh trường luôn là vấn đề mà sinh

viên và gia đình quan tâm khi lựa chọn Trường học cho con. Kết quả khảo sát thể hiện 70,8% sinh viên hài lòng về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực quanh trường. Nhà trường luôn có một đội ngũ bảo vệ ở trường và các khu vực quanh trường, do đó, tình trạng trộm cắp, đánh nhau... gây mất trật tự công cộng ở trong và ngoài trường rất ít, tuy nhiên vẫn còn hiện tượng mất đồ tại các khu vực lớp học. Trong những năm tới, Nhà trường sẽ nâng cao hơn nữa công tác đảm bảo an ninh, an toàn trong trường và khu vực xung quanh trường.

Dịch vụ y tế đáp ứng yêu cầu chăm sóc sức khỏe của SV và Các hoạt động văn nghệ, thể dục thể thao, ngoại khóa đáp ứng nhu cầu của SV là hai nội dung được đánh giá thấp nhất. Mặc dù ĐTB thấp nhưng DLC lại cao nhất cho thấy đánh giá của SV chưa có sự thống nhất. Đối với dịch vụ y tế còn rất nhiều SV cho rằng chưa được tiếp cận, Nhà trường cần thông báo về thời gian hoạt động và phổ biến để SV được biết. Ngoài ra, tại các khu ký túc xá ĐHQG đều có các phòng y tế, do đó hoạt động y tế ở Trường mang tính hỗ trợ. Tuy nhiên, Nhà trường cũng đã xây dựng phòng y tế nằm ở tòa nhà A, có bác sỹ chuyên môn phụ trách làm việc trong giờ hành chính, sinh viên có vấn đề về sức khỏe đều có thể đến để được thăm khám. Nhà trường cũng sẽ có chỉ đạo đối với đơn vị quản lý thông tin cụ thể đến SV được biết. Các hoạt động ngoại khóa là hoạt động định kỳ được tổ chức vào đầu năm học đối với SV thuộc các chương trình CLC, CTTT. Vì số lượng SV quá đông đối với chương trình chính quy đại trà nên hoạt động này chưa áp dụng rộng rãi. Nhà Trường sẽ phối hợp với các đơn vị để nghiên cứu tổ chức triển khai các hoạt động một cách hợp lý cho SV.

UIT là đơn vị có các hoạt động Đoàn- Hội và phòng trào sôi nổi, mạnh mẽ, do đó tỉ lệ SV đánh giá hài lòng là hoàn toàn phù hợp. Nhà trường, VP Đoàn cần tiếp tục phát huy và đẩy mạnh các hoạt động nhằm giúp SV phát triển, hoàn thiện các kỹ năng.

2.2.3. Mức độ hài lòng của sinh viên về cơ sở vật chất và thư viện của trường Đại học CNTT

Hệ thống cơ sở vật chất và thư viện là yếu tố rất quan trọng trong hoạt động giáo dục, tác động rất lớn đến quá trình học tập và các hoạt động ngoại khóa của sinh viên. Kết quả khảo sát sinh viên được trình bày chi tiết tại bảng sau:

Nội dung	Chưa tốt/ Chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/ Hài lòng	Rất tốt/ Rất hài lòng
----------	----------------------------	-------------	------------------	--------------------------

Hệ thống về lớp học (phòng học, bàn ghế, âm thanh, ánh sáng,...) đảm bảo yêu cầu học tập của Anh/Chị	
Hệ thống về hạ tầng công nghệ thông tin (internet, wifi, các phần mềm hỗ trợ học tập,...) đảm bảo yêu cầu học tập và nghiên cứu của Anh/Chị	
Hệ thống về trang thiết bị tại các phòng thực hành, phòng thí nghiệm đáp ứng yêu cầu học tập, nghiên cứu của Anh/Chị	
Không gian tự học, học nhóm, sinh hoạt tập thể, nghỉ ngơi đáp ứng yêu cầu của Anh/Chị	
Thư viện có đủ không gian, chỗ ngồi cho sinh viên	
Thư viện có đủ nguồn học liệu, tài liệu học tập cho các môn học	
Căn tin sạch sẽ, rộng rãi, thoáng mát	
Anh/Chị hài lòng về cung cách phục vụ, thực đơn và vệ sinh an toàn thực phẩm tại căn tin	
Nhà để xe rộng rãi, thuận tiện cho sinh viên gửi và lấy xe	
Hệ thống nhà vệ sinh sạch sẽ	

Tỉ lệ trung bình giữa các tiêu chí cho thấy 69% SV hiện nay hài lòng với cơ sở vật chất và thư viện của Nhà trường. Kết quả này không thấp nhưng chưa phải là kết quả mong đợi từ phía Nhà trường sau rất nhiều nỗ lực. Nhà trường đã đầu tư rất nhiều cơ sở vật chất như bàn ghế, hệ thống loa đài, ánh sáng, máy chiếu,...tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu, đòi hỏi của sinh viên đặt ra. Nhà trường cũng đã đưa vào sử dụng tòa nhà B nhằm phục vụ SV có

nhieu không gian thực hành; nhiều hạng mục công trình như nhà phục vụ sinh viên mới đưa vào sử dụng vẫn còn hạn chế. Nhà trường đang nâng cấp cải tạo các phòng học, thay mới các loại bàn ghế không hợp chuẩn để tạo điều kiện cho sinh viên có môi trường học tập tốt nhất.

Ứng dụng CNTT trong trường học luôn là vấn đề được Nhà trường quan tâm. Theo kết quả khảo sát thể hiện có 62.2% hài lòng với hạ tầng CNTT phục vụ các hoạt động học tập. Nhà trường đã lắp đặt hệ thống Internet ở các tòa nhà, tại thư viện và khu vực giảng đường, mua bản quyền các phần mềm hỗ trợ SV học tập tốt. Tuy nhiên với nhu cầu đa dạng từ phía người học vẫn chưa thể nào đáp ứng đầy đủ. Một vài ý kiến góp ý của SV cần được nhìn nhận một cách nghiêm túc (41 ý kiến):

- Một số phòng bị nhiễu sóng MIC với phòng khác. Một số bàn ghế hỏng rời chân bàn, đinh nhọn đâm lên; (3 ý kiến)
- Wifi khá yếu, đặc biệt các phòng ở lầu 3 hay bị mất sóng trong vài phòng C và B; (8 ý kiến)
- Nguyên vọng lắp thêm quạt ở các phòng nhỏ như C208,...; (3 ý kiến)
- Nguyên vọng nâng cấp cấu hình máy tính phòng C212; (2 ý kiến)
- Nên lắp máy lạnh cho cả thư viện, tuy phía ngoài có nhiều quạt nhưng không quạt đến các ghế ngồi, còn phòng máy lạnh thì hơi nhỏ không đủ chỗ; (5 ý kiến)
- Phòng e2.2 nhà không đủ không gian cho sinh viên CLC nghỉ ngơi và chưa có hệ thống điện; (4 ý kiến)
- Một số phòng cơ sở vật chất chưa được cải thiện như các bóng đèn phòng C305, quạt trần phòng C113... Mong nhà trường có những biện pháp cải thiện nhanh chóng; (6 ý kiến)
- Nhiều phòng máy chiếu kết nối vô cùng khó như C114, đèn C205; (3 ý kiến)
- Số lượng ổ điện cũng như cách sắp xếp ở nhà B khiến cho các dây bàn giữa không cắm điện laptop được. (5 ý kiến)

Một môi trường học tập tốt, sạch sẽ và an toàn luôn là điều kiện cần thiết để SV có thể học tập tốt nhất. Kết quả khảo sát thể hiện 58.3% SV hài lòng về cung cách phục vụ, thực đơn và vệ sinh an toàn thực phẩm tại căn tin. Mặc dù SV đánh giá khá tốt cảnh quan, không gian mới của căng-tin thoáng mát, rộng rãi (tỉ lệ 73.9) nhưng lại đánh giá về chất lượng và thái độ phục vụ ở mức trung bình, cũng là mức thấp nhất trong các tiêu chí. Phòng TT-PC-ĐBCL đề

xuất Ban Giám Hiệu xem xét, chỉ đạo các đơn vị có liên quan phối hợp với căng-tin để cải thiện tình trạng trên. Ý kiến thêm của SV như sau (46 ý kiến):

- *Chất lượng căn tin quá tệ, đồ ăn thì dở, giá thì mắc, Cứ tiếp tục tình trạng này sinh viên phải ra ngoài trường ăn.....; (8 ý kiến)*
- *Thái độ phục vụ người bán phiếu không thân thiện; (5 ý kiến)*
- *Đồ ăn không tốt; (3 ý kiến)*
- *Các món ăn đa số rất ngọt, chưa đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, giá thành cao hơn so với chất lượng; (7 ý kiến)*
- *Giá tăng nhưng đồ ăn bị ít; (9 ý kiến)*
- *Cơm khô, món ăn ngày nào cũng như nhau nên dễ ngán (11 ý kiến)*
- *Căn tin có nhiều ruồi bu canh, cơm rất dơ. (3 ý kiến)*

Ngoài ra, hệ thống nhà vệ sinh và bãi giữ xe của Nhà trường được sinh viên đánh giá hài lòng, tỉ lệ đạt 72.7% -77.1%.

III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

3.1. Kết luận

Kết quả khảo sát phản ánh mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng công tác phục vụ và hỗ trợ sinh viên của Trường ĐHCNTT, đạt mức khá hài lòng. Sinh viên đánh giá cao các tiêu chí: thái độ phục vụ của các cán bộ phòng ban, đặc biệt là văn phòng Khoa, sự hỗ trợ nhanh chóng trong giải quyết các sự vụ về học tập, học bổng, việc làm,... công tác an ninh, hoạt động Đoàn- Hội, hỗ trợ, tư vấn việc làm,... Bên cạnh đó, các tiêu chí cơ sở vật chất, căng-tin là các tiêu chí nhận được nhiều ý kiến đóng góp của SV. Kết quả khảo sát phản ánh được những tâm tư, nguyện vọng, mong muốn của sinh viên đối với việc cung ứng dịch vụ hỗ trợ tại Trường

Kết quả khảo sát đã giúp cho Ban Giám hiệu; lãnh đạo các khoa, phòng chức năng; giảng viên trong trường:

- Phát hiện những tồn tại, hạn chế trong việc phục vụ, tư vấn và hỗ trợ SV của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong Nhà trường; đồng thời nắm bắt được những nhận xét, đánh giá, tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu, nguyện vọng chính đáng của sinh viên về các vấn đề của Nhà trường.
- Là kênh thông tin giúp Nhà trường cải tiến các hoạt động, điều chỉnh và phục vụ SV tốt

hơn.

3.2. Kiến nghị

- Phòng ĐTDH, phòng CTSV, phòng KHTC rà soát và điều chỉnh việc cung cấp các thông tin về học tập như ĐKHP, sự thay đổi GV, mở lớp, các chính sách hỗ trợ, học bổng,... nhanh chóng và kịp thời.
- Ban QLCS, phòng QTTB và phòng DLCNTT xem xét các ý kiến góp ý của sinh viên về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học, hạ tầng CNTT để đáp ứng tốt hơn các yêu cầu của SV;
- Thư viện xem xét ý kiến của SV để cải thiện không gian học tập, giáo trình và tài liệu tham khảo.
- Các đơn vị sử dụng kết quả khảo sát để cải tiến các hoạt động có liên quan tại đơn vị;
- Tiếp nhận và phản hồi ý kiến của sinh viên về các hoạt động hỗ trợ, tư vấn. Tăng cường và cải thiện cách thức giao tiếp giữa các bộ phận chức năng và sinh viên, rút ngắn khoảng cách và tạo cảm giác thân thiện cho người học.
- Làm việc trách nhiệm và chuyên nghiệp, đặc biệt trong giải quyết các công việc có liên quan quyền lợi của sinh viên.

**PHÒNG TT-PC-ĐBCL
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**

(Đã ký)

Trịnh Thị Mỹ Hiền

PHỤ LỤC Ý KIẾN THÊM CỦA SV ĐỂ CẢI THIỆN DỊCH VỤ HỖ TRỢ TẠI TRƯỜNG ĐH CNTT

Khoa	Hệ ĐT	Ý kiến đóng góp của SV
KHMT	CNTN	Trả lời sinh viên quá lâu. Trả lời vòng vèo không vào chủ đề chính (V/v nhận học bổng kỳ này)
KHMT	CNTN	-Em mong các khâu thực hiện được gọn nhẹ hơn ạ. Hiện giờ em thấy nhiều khâu, thủ tục còn phức tạp quá, dù biết rằng liên quan nhiều bên nhưng kiểu tụi e cảm giác như bị "hành" vậy. Tụi em hi vọng các phòng ban sẽ hỗ trợ để các hoạt động Đoàn Hội hướng đến sinh viên nhiều hơn. Chứ nhiều bạn BTC chương trình Đoàn Hội hoạt động hết tâm huyết, nhưng thủ tục thì nhiều chỗ mà các bạn không xoay sở kịp thì cuối chương trình đều bị la hoặc phê bình ít nhiều rồi chỉ biết ôm nhau mà khóc. Hết chương trình này đến chương trình kia, năm này sang năm kia đề gặp vấn đề về cơ sở vật chất, giờ giấc các kiểu ạ.
		- Hình như một số cán bộ ở trung tâm anh ngữ cũng không hiểu rõ về các chuẩn đầu ra để tư vấn giúp tụi em ạ
KHMT	CNTN	Ban QLCS một số CB chưa nhiệt tình
KHMT	CQUI	Nhiều chỗ ngôi không có quạt , khá nóng nực nên hầu như không thể ngồi được; <u>Cơm khô và cứng quá</u> , nếu như căn tin dùng loại gạo nào đó mềm hơn thì sẽ tốt hơn
MMT&TT	CLC	Nên tu sửa lại nhà vệ sinh C : Nhà vệ sinh nhà C chưa được tốt. Bồn tiểu có khi không thông, hôi
MMT&TT	CLC	Căn tin cần thêm quạt
MMT&TT	CQUI	Đề nghị phòng công tác sinh viên mỗi kì xét hbkh nên điều chỉnh lại thái độ làm việc . Mỗi kì lúc nào cũng 10% bây giờ còn có 5.5% mà không hề có 1 thông báo nào trước đó sẽ giảm, phải đợi sv hỏi chỉ tiêu thì phòng mới chịu edit bài post.
MMT&TT	CQUI	Nâng cấp hệ thống Wifi , các phòng học hầu như không thể truy cập Wifi do khoảng cách quá xa
MMT&TT	CQUI	Một số máy chiếu ở nhà C khi chiếu bị mờ, quạt trần không mát .
MMT&TT	CQUI	Không có nước lạnh sau bữa, canh nhiều khi không nêm gia vị, cơm khô quá
MMT&TT	CQUI	Theo em cần xem lại cách đăng ký học phần , sinh viên tốn thời gian đăng ký môn học theo giảng viên mà cảm nhận mình sẽ học tốt, nhưng khi vào học danh sách giảng viên lại bị thay đổi, giảng viên khác phương pháp dạy không làm sinh viên hứng thú, mất động lực học, phòng đào tạo nên cố định danh sách giảng viên để sinh viên đăng ký học phần chính xác, không thì đừng công bố tên giảng viên luôn để sinh viên tự xếp theo thời gian rảnh, không cần phải chạy đua giành giựt, trong khi vô lý hơn là những người đăng ký trễ trong đợt hiệu chỉnh 3 lại được quyền vào lớp đầy mà những người đăng ký sớm lại không thể vào được. Em xin cảm ơn
MMT&TT	CQUI	Đổi GV sau khi ĐKHP xong cần phải có thông báo cho SV được biết

MMT&TT	CQUI	1/ Các thủ tục, giấy tờ liên quan đến phòng Đào tạo Đại Học <u>nên được cải thiện, hiện tại còn xử lý chậm - rất chậm.</u> 2/ Vấn đề học bổng của sinh viên <u>nên được rõ ràng, minh bạch, xử lý nhanh chóng.</u>
KTMT	CQUI	Cán bộ phòng CTSV cần có thái độ hòa đồng và vui vẻ hơn
KTMT	CQUI	Cần tiếp cận nhiều hơn với sinh viên , để biết và hiểu rõ tâm tư nguyện vọng của sinh viên
KTMT	CQUI	Mỗi email gửi lên phòng CTSV để hỏi đáp và mong được giải đáp thắc mắc thì mỗi người lại trả lời 1 cách, 1 kiểu gây ra tình trạng hoang mang , không biết nên làm theo cách nào, cụ thể là thông tin học bổng. Hiện tại thì vấn đề này vẫn chưa thấy một thông tin nào giải đáp đúng thắc mắc của sinh viên. Một lần nữa đề nghị các anh/ chị hãy nắm vững công tác chuyên môn để có thể hỗ trợ và giải đáp cho sinh viên một cách chính xác nhất, tránh gây hoang mang, trả lời không đúng vào trọng tâm câu hỏi.
CNPM	CQUI	Hỗ trợ khu giải trí cho sinh viên
CNPM	CQUI	wifi ở các tầng dưới nhà b yếu; căn tin bán mắc, không ngon, nhà xe còn thiếu mái che, trời mưa ướt nón bảo hiểm
CNPM	CQUI	Nhà vệ sinh dơ, hôi , không còn sạch sẽ như trước, phòng học nóng, wifi yếu
		Thái độ của một số anh chị trong phòng công tác sinh viên chưa ổn, khó chịu khi có thắc mắc
KTTT	CQUI	Cải thiện vệ sinh an toàn thực phẩm của căn tin
KTTT	CQUI	Em hy vọng những công việc đơn giản sẽ được các đơn vị giải quyết nhanh chóng và tận tâm hơn.
KTTT	CQUI	Khu nhà C dầy bên tay phải và tầng 1 còn bẩn.
HTTT	CQUI	Thư viện nhà A khu vực nghỉ ngơi quạt quay yếu quá nên những ngày nóng không chịu được.
KTTT	CQUI	Em hy vọng chất lượng phục vụ của căn tin được chú trọng hơn!
KTTT	CQUI	Các hoạt động liên quan đến SV sẽ được gửi mail về email SV trường để SV dễ dàng nắm bắt.
HTTT	CQUI	Thư viện cần thêm nhiều chỗ tự học cho học sinh
		Chỗ để xe cần rộng rãi hơn
HTTT	CQUI	Nâng cấp cơ sở vật chất
HTTT	CQUI	Em hy vọng chất lượng phục vụ của căn tin sẽ được cải thiện!
HTTT	CQUI	Quạt thực sự rất rất nóng mà rất ít quạt lại hay bị hư.
		Wifi thì rất rất yếu. Máy chiếu hay bị hư không rõ ràng.
HTTT	CQUI	Nên thông báo rõ ràng về học bổng KKHT (tỷ lệ, số lượng, ưu tiên,...)

HTTT	CQUI	- Nên có thông tin rõ ràng hơn về học bổng cũng như quy định xét học bổng.
		- Canteen <u>nên đa dạng món ăn</u> hơn thay vì chỉ có 1 quán bán độc quyền.
		- Nên chuyển toàn bộ qua học nhà B và <i>nâng cấp nhà C vì nhà C đã xuống cấp.</i>
HTTT	CQUI	Mong muốn chất lượng canteen của trường sẽ được cải thiện hơn. Giá cả hơn bên ngoài thì dịch vụ đi kèm phải tốt hơn. Thế nhưng <i>com cũng như đồ uống rất tệ.</i> Thời gian qua cũng có nhiều trường hợp sinh viên phản ánh lên. Hy vọng tương lai canteen sẽ tiến bộ và phục vụ tận tâm cho sinh viên cũng như cán bộ giảng viên trong trường.
HTTT	CQUI	<i>thư viện cần mở rộng quy mô hơn về không gian, gia tăng nhiều loại sách hơn</i>
HTTT	CTTT	Nhìn chung là rất tốt.
HTTT	CTTT	<i>Ăn com căn tin bị rối loạn tiêu hóa,</i> thực đơn không phong phú, chất lượng dở tệ
		<i>Nên cải thiện mái che</i> để tránh nắng mưa <i>đối với nhà xe</i>
		<i>Tòa A hơi có mùi</i>
HTTT	CLC	Wifi C301,201,101,... bên nhà C yếu không bắt được
HTTT	CLC	<i>Kiểm tra định kỳ cơ sở vật chất, trang thiết bị phòng học</i>
HTTT	CLC	<i>Khi sinh viên đặt câu hỏi hay thắc mắc</i> thì các phòng ban <i>nên giải đáp nhanh chóng cho sv</i> (vì có nhiều bạn gửi thắc mắc đến nhưng phải đợi lâu hoặc không nhận được câu trả lời)
HTTT	CLC	<i>Số lượng</i> phần trăm <i>học bổng thay đổi không hợp lí,</i> chưa rõ ràng tiêu chí
KTTT	CQUI	<i>Phòng CTSV nhiều lúc không có ai trực;</i>
		<i>Rất ít các hoạt động văn nghệ, thể dục thể thao.. các hoạt động của sinh hoạt của trường khá yếu;</i>
		<i>Các món ăn ở cantin khá nhạt chán, không hấp dẫn.</i>
KTTT	CQUI	Những phòng như <i>công tác sinh viên cần tư vấn dịu dàng lại,</i> ít la và hạn chế mắng người khác khi người khác không biết.
KTTT	CQUI	<i>Nên kiểm tra và bảo trì quạt trần và đèn trong các phòng học khu C</i> nhiều hơn, nhiều phòng quạt không quay hoặc quay rất chậm
KTTT	CQUI	<i>P.ĐTĐH cần thân thiện hơn và nhiệt tình hơn</i>