

ĐẠI HỌC QUỐC GIA – TP. HCM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
SINH VIÊN VỀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG
NGHỆ THÔNG TIN, ĐHQG – HCM
NĂM 2021**

Tp. Hồ Chí Minh, tháng 05 năm 2022

Căn cứ KHCL UIT giai đoạn 2021-2025;

Thực hiện Thông báo số 103/TB-ĐHCNTT ngày 31 tháng 12 năm 2021 của về việc Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của SV mức độ đáp ứng của các dịch vụ hỗ trợ tại Trường năm học 2020-2021;

Để nâng cao chất lượng đào tạo, công khai các điều kiện bảo đảm chất lượng giáo dục (BĐCLGD), Phòng TT-PC-ĐBCL báo cáo việc triển khai khảo sát sinh viên về dịch vụ hỗ trợ của Nhà trường, kết quả cụ thể như sau:

1. Mục đích khảo sát

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong CSGD đại học;
- 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.
- Ban Giám hiệu và các Trưởng Khoa/Phòng/Ban có thêm căn cứ để điều chỉnh, bổ sung và hoàn thiện các cơ sở vật chất, điều kiện học tập và các dịch vụ, qua đó đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của sinh viên và đảm bảo sự hài lòng với chất lượng dịch vụ của Nhà trường.
- Tạo điều kiện để người học được bày tỏ ý kiến, quan điểm về các hoạt động, điều kiện liên quan đến khóa đào tạo, và các hoạt động khác của Nhà trường.

2. Tổ chức khảo sát

- Đối tượng: Sinh viên đại học chính qui đang theo học tại ĐH CNTT
- Hình thức khảo sát: khảo sát trực tiếp bằng hệ thống khảo sát của Trường. Sinh viên sử dụng tài khoản chứng thực để đăng nhập www.daa.uit.edu.vn/khaosat và thực hiện khảo sát
- Thời gian thực hiện:
 - Khảo sát: **31/12/2021 – 29/04/2022**
 - Tổng hợp và xử lý số liệu: 02/05/2022-07/05/2022
 - Viết báo cáo: 09/05-12/05/2022

3. Nội dung khảo sát

- Phiếu khảo sát được xây dựng gồm 36 câu hỏi tương ứng với 6 nhóm tiêu chí (đội ngũ, giải quyết thủ tục hành chính, cổ vấn học tập, thư viện, cơ sở vật chất, NCKH và phục vụ cộng đồng)

- Các câu hỏi trong phiếu khảo sát được xây dựng trên thang đo Likert với 4 mức độ:

- Mức 1: Chưa tốt/Chưa hài lòng 1 điểm
- Mức 2: Bình thường 2 điểm
- Mức 3: Tốt/Hài lòng 3 điểm
- Mức 4: Rất tốt/Rất hài lòng 4 điểm

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

2.1. Số lượng SV tham gia khảo sát

Khảo sát năm 2021 đã thu được ý kiến phản hồi của 3692/4247 sinh viên tham gia khảo sát, đạt tỷ lệ 86,93%. Đây cũng là lần thứ hai, Nhà trường triển khai khảo sát lấy ý kiến SV về công tác hỗ trợ tại Trường. Kết quả này so với năm 2019 (tỷ lệ 70.2%) có tăng đáng kể.

Dưới đây là bảng thống kê chi tiết số lượng SVTN tham gia khảo sát theo từng Khoa:

Bảng 1. Số lượng SVTN tham gia khảo sát theo từng khoa

TT	Khoa	Số lượng SV	Số lượng SV tham gia khảo sát	Tỷ lệ (%)
1	KHMT	1058	559	52.84
2	CNPM	1031	562	54.51
3	HTTT	1578	854	54.12
4	KH&KTTT	1308	586	44.8
5	MMT&TT	1452	839	57.78
6	KTMT	748	292	39.04
Tổng		7175	3692	51.45%

Bảng 1 cho thấy SV ở các Khoa KHMT, Khoa CNPM, Khoa HTTT, Khoa MMT&TT có sự tham gia tương đối đồng nhất (tỷ lệ 52.84%-57.78%); tiếp theo sau là các Khoa KH&KTTT đạt tỷ lệ 44.8% và thấp nhất là Khoa KTMT với tỷ lệ 39.04%.

Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến khích các Khoa tiếp tục truyền thông để SV tham gia các hoạt động khảo sát nói chung và khảo sát về dịch vụ tư vấn, hỗ trợ tại Trường. Trên cơ sở các ý kiến đóng góp của SV, Nhà trường sẽ có các cải tiến sát với yêu cầu của SV hơn.

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

2.2.1. Về đội ngũ hỗ trợ

Bảng 2. Tỷ lệ hài lòng của SV về đội ngũ hỗ trợ

TT	Tiêu chí đánh giá	Chưa tốt/ Chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/ Hài lòng	Rất tốt/ Rất hài lòng	Không trả lời
1	Nhân viên các phòng/ban có thái độ vui vẻ, nhiệt tình, tôn trọng SV	1,08	14,41	35,1	44,53	4,88
2	Nhân viên văn phòng khoa/bộ môn có thái độ vui vẻ, nhiệt tình, tôn trọng SV	0,51	12,32	35,64	46,59	4,93
3	Nội quy sử dụng phòng thí nghiệm, phòng thực hành được thể hiện rõ ràng và được hướng dẫn sử dụng bởi nhân viên kỹ thuật	0,65	16,2	33,8	40,14	9,21
4	Cán bộ thư viện hỗ trợ Bạn tận tình và có thái độ phục vụ tốt	0,41	13,87	35,46	43,45	8,72
5	Cán bộ Đoàn, Hội quan tâm giúp đỡ, tạo điều kiện cho Bạn tham gia các hoạt động phong trào	0,54	15,14	33,5	44,91	5,9

Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng (gọi chung là hài lòng) của SV về đội ngũ hỗ trợ đạt mức khá với điểm trung bình từ 73.94% -82.23%. Trong đó, tiêu chí được đánh giá cao là đội ngũ nhân viên văn phòng Khoa/Bộ môn có thái độ vui vẻ, nhiệt tình và tôn trọng SV (tiêu chí 2). Đây là hai tiêu chí được đánh giá cao hơn so với các tiêu chí còn lại. So sánh tỷ lệ hài lòng của SV ở đội ngũ nhân viên Phòng/Ban và nhân viên Khoa/Bộ môn có sự chênh lệch trong đánh giá với tỷ lệ 2.6%. Ngược lại, tiêu chí 3 về nội quy sử dụng phòng TN, phòng thực hành được thể hiện rõ ràng và hướng dẫn bởi nhân viên kỹ thuật là tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất trong các tiêu chí.

Phòng TT-PC-ĐBCL đề xuất các đơn vị Phòng/Ban, thư viện cải thiện về thái độ phục vụ và hỗ trợ SV tốt hơn; cán bộ Đoàn, Hội quan tâm và tạo điều kiện cho SV tiếp cận để tham gia tích cực hơn nữa các hoạt động/phong trào tại Trường.

Bên cạnh các tiêu chí đánh giá, phiếu khảo sát được thiết kế để ghi nhận các ý kiến của SV về các nội dung liên quan đến từng tiêu chí. Bảng 3 trình bày chi tiết các ý kiến của SV về đội ngũ hỗ trợ như sau:

Bảng 3. Ý kiến nhận xét của SV về đội ngũ hỗ trợ

STT	Khoa	Khoá	Hệ ĐT	Ý kiến
1	CNPM	16	CQUI	Có lần em hỏi ban công tác tuyển sinh và có người trả lời rất lạ ạ, em không thích điều này lắm
2	KTMT	13	CQUI	Nếu có thể, có thể in nội dung ở xung quanh - nơi mà sinh viên hay chú ý
3	KH&KTTT	15	CQUI	Thầy xxx phòng công tác sinh viên toàn tự làm theo ý mình rồi hậu quả bắt sinh viên nhận
4	KHMT	13	CQUI	Không giải quyết rõ ràng cho sinh viên về vấn đề ngoại ngữ.
5	KHMT	13	CNTN	Thái độ văn phòng OEP rất tốt. Thái độ của phòng đào tạo thì rất cọc cằn, trịch thượng và thô lỗ.
6	MMT&TT	14	CQUI	Các anh chị và thầy cô các phòng ban rất dễ thương nhưng tốc độ check email còn hơi chậm
7	MMT&TT	16	CQUI	Riêng fanpage tuyển sinh của trường có lúc thì thân thiện có lúc thì không ạ
8	MMT&TT	13	KSTN	Phòng hỗ trợ đóng học phí chưa thân thiện. Các phòng ban khác rất hài lòng.
9	MMT&TT	13	CLC	Nhân viên CTV Career Day có thái độ cực kì không tốt

Tương tự như kết quả khảo sát, các ý kiến của SV tập trung vào thái độ phục vụ của các nhân viên Phòng/Ban/Khoa/Bộ môn; phản hồi và giải quyết các vấn đề qua email/

trực tiếp. Phòng TT-PC-ĐBCL đề nghị lãnh đạo các đơn vị xem xét các ý kiến của SV để có các giải pháp cải tiến trong các học kỳ tiếp theo.

2.2.2. Về giải quyết chính sách, thủ tục hành chính

Về nhóm tiêu chí chính sách, SV đánh giá ở mức hài lòng với tỉ lệ trung bình chung đạt 75.5%. Xếp ở vị trí thứ nhất là tiêu chí liên quan đến các quy chế, quy định được phổ biến và giải thích rõ ràng cho SV (tỉ lệ 80.47%). Hằng năm, vào tuần đầu tiên của học kỳ, Nhà trường có tổ chức các buổi sinh hoạt công dân đầu khóa nhằm phổ biến các quy định về đào tạo; bên cạnh đó các buổi đối thoại cũng định kỳ được tổ chức nhằm giúp SV giải đáp các thắc mắc liên quan; Nhà trường cũng ban hành Sổ tay sinh viên, các hướng dẫn cụ thể để SV có thể liên hệ khi gặp phải các vấn đề trong quá trình học tập tại Trường.

07 tiêu chí còn lại (ngoại trừ tiêu chí về đăng ký học phần) cũng được SV đánh giá hài lòng, tỉ lệ từ 71.13%- 79.04%. Bên cạnh đó, tỉ lệ chưa tốt và bình thường cũng khá cao, khoảng 20%.

Vấn đề về đăng ký học phần, Phòng Đào tạo Đại học đã phối hợp với phòng DL-CNTT xây dựng và bảo trì hệ thống để giúp cho SV trong quá trình đăng ký các môn học theo quy định đào tạo học chế tín chỉ. Tuy nhiên, với số lượng SV ngày càng nhiều và sự hạn chế về mặt kỹ thuật nên chưa thể đạt được kết quả như mong đợi. Phòng ĐTĐH đã sử dụng các biện pháp hỗ trợ như cho phép SV được đăng ký các đợt bổ sung, đăng ký bằng phiếu giấy,... để giải quyết các vấn đề liên quan đến ĐKHP. Phòng TT-PC-ĐBCL kiến nghị phòng ĐTĐH và Phòng DL-CNTT phối hợp để tìm kiếm các giải pháp về kỹ thuật, thủ tục đăng ký học phần giúp cho quá trình này được thuận lợi và nhanh chóng hơn cho đối tượng người học.

Bảng 4. Tỉ lệ hài lòng của SV với các tiêu chí về giải quyết chính sách, thủ tục hành chính

TT	Tiêu chí đánh giá	Chưa tốt/ Chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/ Hài lòng	Rất tốt/ Rất hài lòng	Không trả lời
----	-------------------	----------------------------	-------------	------------------	--------------------------	---------------

1	Các quy chế, quy định liên quan đến công tác SV được phổ biến và giải thích rõ ràng	1,35	14,73	36,73	43,74	3,44
2	Thủ tục hành chính liên quan đến SV (giải quyết chính sách, vay vốn, xác nhận bằng điểm,...) được giải quyết đúng thời hạn, hiệu quả	1,16	15,71	34,97	43,04	5,12
3	Các thắc mắc, khiếu nại (trực tiếp/ email/ forum,..) của Bạn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng	1,73	15,09	35,21	43,17	4,79
4	Thủ tục, hình thức đăng ký học phần đơn giản, nhanh chóng	6,91	19,60	31,69	37,3	4,5
5	Nhà trường có nhiều chính sách, hình thức hỗ trợ học phí, học bổng cho SV	1,98	14,40	34,7	44,34	4,58
6	Trường có các hoạt động giúp Bạn tìm hiểu và tiếp cận với các nguồn thông tin tuyển dụng, việc làm	1,35	17,2	35,37	39,82	6,26
7	Hoạt động tham quan, thực tập tại doanh nghiệp giúp tăng tính thực tiễn và trải nghiệm cho người học	1,46	18,17	33,07	38,06	9,24
8	Anh/Chị được hỗ trợ kỹ thuật kịp thời, nhanh chóng khi học tập trực tuyến	1,03	17,46	34,43	41,47	5,61
9	Bạn dễ dàng liên hệ, đóng góp ý kiến trực tiếp với lãnh đạo Nhà trường và đơn vị khi cần thiết	1,65	18,5	33,86	38,73	7,26

Các ý kiến nhận xét của SV về nhóm tiêu chí này cũng khá nhiều và được ghi nhận tại Bảng 5

Bảng 5. Ý kiến nhận xét của SV về nhóm tiêu chí liên quan đến chính sách, thủ tục hành chính

STT	Khoa	Khoá	Hệ DT	Ý kiến
1	CNPM	16	CQUI	SV được phản hồi các thông tin nhanh chóng lắm ạ
2	CNPM	14	CQUI	Các thắc mắc của SV đôi khi được giải quyết một cách vòng vo, chưa đúng trọng tâm
3	CNPM	15	CLC	Trường nên upgrade băng thông
4	CNPM	16	CLC	ĐKHPS nhanh nhưng sever tệ quá
5	CNPM	12	CLC	Đang dịch mà nhà trường yêu cầu đóng tiền sớm, khó khăn lắm ạ.
6	CNPM	13	CLC	Học online nhưng không hỗ trợ học phí cho sinh viên!

7	HTTT	16	CLC	Hiện tại thì vẫn chưa nhận được giấy báo trúng tuyển và gọi nhập học, cũng như giấy xác nhận sinh viên để nộp cho địa phương
8	HTTT	16	CLC	Phản hồi khá là chậm, ít nhất trên 2 ngày
9	HTTT	15	CTTT	Chưa giải quyết được vấn đề vì không có nhân viên kỹ thuật hỗ trợ để có chính xác bằng chứng và thông tin trong quá trình học online
10	HTTT	15	CLC	Phòng ĐTDH chưa thực sự nhiệt huyết trong việc trả lời email của sinh viên. Bản thân em có vấn đề về bảng điểm môn học, em đã có gửi email cho phòng ĐTDH nhưng lại không nhận được bất kỳ phản hồi nào. Cuối cùng, vấn đề này cũng đã được giải quyết khi em gửi email cho OEP.
11	HTTT	16	CQUI	Website ĐKHP bị sập và lỗi
12	HTTT	16	CLC	Website đăng ký học phần cần được nâng cấp hơn
13	HTTT	12	CLC	Việc đăng ký học phần lần nào cũng phải tranh giành rất mệt mỏi. Em năm nay đã quá hạn đào tạo, muốn đăng ký trả nợ các môn để nhanh chóng được ra trường nhưng nhà trường và văn phòng đặc biệt (OEP) không giúp đỡ em.
14	HTTT	14	CTTT	Web đăng ký học phần bị sập mỗi khi có kỳ ĐKHP
15	HTTT	16	CLC	Khó đăng ký, hay bị nghẽn
16	HTTT	15	CQUI	Đăng kí học phần em rất áp lực vì web thường xuyên bị sập trong quá trình đăng kí
17	HTTT	15	CQUI	ĐKHP rất khốc liệt ạ, nhưng may mắn kỳ này em vẫn đăng ký được những môn cần thiết ạ
18	HTTT	15	CQUI	Web hay bị sập và đăng ký khá khó khăn
19	HTTT	13	CQUI	captcha nhập hoài vẫn báo lỗi nhập sai
20	HTTT	16	CQUI	Đăng kí học phần rất lâu ạ
21	HTTT	16	CQUI	Việc đăng kí học phần diễn ra trong khoảng thời gian dài
22	HTTT	12	CLC	Mong nhà trường cố gắng khắc phục tình trạng sập server quá lâu, mỗi lần đều suýt chút nữa em không có môn để học
23	HTTT	16	CLC	Tình trạng sập web khiến em ngồi từ sáng tới tối chưa đăng kí được học phần
24	HTTT	13	CQUI	Em hi vọng nhà trường sẽ thực hiện phân chia ngày đăng ký học phần như trước đây, năm 3,4 đăng ký trước rồi tới năm 1,2 như vậy sẽ tránh trường hợp các anh chị năm cuối học không đủ chỉ, không tốt nghiệp đúng hạn được. Các em cũng không gặp tình trạng học quá kiến thức cần có mà học có định hướng hơn

25	HTTT	12	CLC	Dịch bệnh COVID 19 khó khăn, gia đình em cũng không khá giả, nhưng tuyệt nhiên đợt này Nhà trường không có bất kỳ một chính sách hỗ trợ học phí nào cả.
26	HTTT	14	CLC	Học online thì nhà trường nên cân nhắc học phí, cả kì học online mà các mức phí đều như offline
27	HTTT	14	CLC	Mặc dù học online nhưng không có cắt giảm học phí
28	HTTT	14	CLC	Em mong nhà trường có thể mở rộng hình thức giảm học phí mỗi kỳ cho sinh viên. Dù học phí giảm không phải là con số quá lớn nhưng với gia đình em thì nó đã giúp ích phần nào cho kinh tế gia đình từ mùa dịch đến nay.
29	KHMT	12	CLC	Server luôn quá tải trong các học kỳ, hầu như học kỳ nào cũng bị drop và càng về các năm sau thì drop càng lâu.
30	KHMT	15	CQUI	Nhiều môn muốn đăng ký nhưng full lớp ạ
31	KHMT	15	CLC	Thủ tục có đơn giản nhưng không nhanh chóng
32	KHMT	16	CQUI	Em rất hài lòng trừ việc lúc em đăng ký HP
33	KHMT	15	CQUI	Đăng ký học phần khá khó khăn, web hay bị sập.
34	KHMT	14	CNTN	Em nghĩ nhà trường nên có chính sách giải quyết vấn đề giảm học phí khi phải học online ạ vì dù sao thì tụi em cũng không sử dụng cơ sở vật chất của trường
35	KHMT	14	CLC	Vì hơn nửa năm sinh viên học online nên em nghĩ nhà trường nên có chính sách giảm học phí hoặc hỗ trợ cho mỗi một sinh viên trường.
36	KHMT	13	CNTN	Nhà trường chưa thực sự phân cấp rõ những bạn khó khăn thực sự và những bạn chưa thực sự khó khăn để phải nhận hỗ trợ học bổng.
37	KHMT	14	CNTN	Khi thi trực tuyến, có một số cán bộ coi thi bật mic rất ồn làm tụi em không tập trung được. Hơn nữa phần mềm SEB có vấn đề nhưng khi nói với cán bộ coi thi thì cán bộ cứ cho là tụi em không biết cài SEB trong khi đó tụi em đã nói rõ vấn đề ra. Điều đó làm tụi em mất mất thời gian và còn bức mình. Cụ thể hơn là việc Unikey không được configurate làm tụi em không gõ được tiếng Việt nên có bạn phải gõ bằng tiếng Anh hoặc gõ không dấu.
38	KTMT	15	CQUI	Nên chia ra hai trang web đăng ký cho CLC và Đại trà riêng biệt, thông báo thời gian đóng và mở lại ĐKHP nếu có sự cố.
39	KTMT	15	CQUI	Em xin có đề xuất cho mỗi năm một link đăng ký học phần riêng ạ

40	KTMT	13	CQUI	Mong nhà trường xem xét kỹ về vấn đề học bổng khuyến khích về điều kiện
41	KH&KTTT	15	CQUI	Quy định học bổng với những thông báo không được thông báo rõ ràng
42	KH&KTTT	15	CQUI	Trên forum thầy Nguyễn Văn Toàn của phòng công tác sinh viên trả lời không thỏa đáng
43	KH&KTTT	13	CLC	Giải quyết cho xong, không cần biết thỏa đáng hay không
44	KH&KTTT	15	CQUI	Đăng ký học phần web sập, phải chờ quá lâu mới đăng ký được.
45	KH&KTTT	15	CQUI	Rất rất không hài lòng. Web bị lỗi liên tục làm em phải mất rất nhiều thời gian và thậm chí là bị mất lớp. Lại có 1 số môn quy định phải sinh viên năm 3,4 mới đăng ký được dù môn đó sinh viên năm 2 đã có đủ kiến thức để học.
46	KH&KTTT	15	CLC	Cần cải thiện hơn về sever đăng kí học phần
47	KH&KTTT	15	CQUI	Ở lần đăng ký học phần cho HKII có vài điểm tương đối dễ gây nhầm lẫn cho sinh viên
48	KH&KTTT	14	CLC	Đăng ký học phần lúc nào cũng bị treo máy, nhà trường nên tách riêng chương trình CLC và ĐT hoặc nâng cấp hệ thống của nhà trường
49	KH&KTTT	15	CQUI	Khi đăng ký học phần đợt chính thức hệ thống mạng trong ngày đầu vẫn còn tình trạng bị sập mạng, gây mất thời gian.
50	KH&KTTT	15	CQUI	Không thấy chính sách của nhà trường trừ học bổng Anti Covid
51	KH&KTTT	14	CLC	Có nhiều chính sách HB, tuy nhiên sinh viên chỉ nhận được 1 học bổng là điều QUÁ VÔ LÝ và KHÔNG CÔNG BẰNG bởi tùy các loại học bổng mà mục đích sẽ khác nhau, sinh viên phải cố gắng nỗ lực nhiều mới có thể đạt được, nhà trường nên xem xét lại quyết định này
52	KH&KTTT	13	CLC	Một số công ty tự tới, chứ trường không tìm công ty cho sinh viên định hướng Nhật Bản
53	KH&KTTT	16	CQUI	Chưa được hỗ trợ khi gặp vấn đề trong học trực tuyến
54	MMT&TT	15	CQUI	Trong việc chuyển ngành, đạt số tín chỉ tích lũy tối thiểu quy định tại Khoản 4, Điều 10 là như thế nào?
55	MMT&TT	12	CLC	Quy chế, quy định còn chồng chéo. Riêng khóa 2017 trong quá trình học thay đổi rất nhiều. Sinh viên bị động, dẫn tới phải email hỏi nhiều lần.
56	MMT&TT	16	CNTN	Hình thức đơn giản, dễ thực hiện, nhưng việc đăng kí khi quá tải không được tốt
57	MMT&TT	15	CLC	Dạ đường truyền gặp quá tải gây khó khăn, mất

				lớp ạ
58	MMT&TT	13	CQUI	Nên chia từng đợt đăng kí học phần theo khóa, sinh viên năm 4 nên được đăng kí trước
59	MMT&TT	15	CQUI	Thường không gọi điện thoại đến hotline các phòng ban được.

Các ý kiến tập trung vào vấn đề đăng ký học bổng chiếm đa số ở SV các Khoa; các ý kiến còn lại liên quan đến việc Nhà trường/Khoa nên tìm kiếm các Công ty cho sinh viên; các quy định về học chế tín chỉ; chính sách học bổng, học phí của Nhà trường (đặc biệt trong bối cảnh dịch Covid 19),...Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị các Phòng/Ban liên quan phối hợp để cải tiến hoặc giải đáp các thông tin cho SV được biết.

2.2.3. Về Cố vấn học tập

Nhìn chung, kết quả đánh giá tại Bảng 6 cho thấy, SV đánh giá tốt các tiêu chí về cố vấn học tập với tỉ lệ trung bình chung đạt 82.06%, không có tiêu chí nào có tỉ lệ <80%.

Bảng 6. Tỉ lệ hài lòng của SV về công tác CVHT

TT	Tiêu chí đánh giá	Chưa tốt/ Chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/ Hài lòng	Rất tốt/ Rất hài lòng	Không trả lời
1	Cố vấn học tập tư vấn, hỗ trợ kịp thời khi Bạn gặp khó khăn trong học tập, nghiên cứu và định hướng nghề nghiệp, việc làm cho Bạn	1,68	12,24	32,15	50,27	3,66
2	Bạn hài lòng về các giải đáp và hướng dẫn của Cố vấn học tập	1,6	12,38	33,1	49,21	3,71
3	Thời lượng sinh hoạt định kỳ với Cố vấn học tập hợp lý	1,27	13,62	32,91	48,54	3,66

Trong năm học vừa qua, Nhà trường đã có nhiều thay đổi về công tác CVHT. Phòng CTSV có chuyên viên theo dõi lịch sinh hoạt của CVHT ở các Khoa và có các báo cáo hằng năm. Hoạt động CVHT là rất quan trọng, hỗ trợ SV trong quá trình học tập, rèn luyện, bổ trợ cho SV các kiến thức về môn học vì vậy các Khoa cần quan tâm nhiều hơn nữa trong việc phân bổ nhân sự làm công tác CVHT cho các lớp để đạt hiệu

quả tốt hơn.

Ngoài ra, các ý kiến của SV tập trung ở CVHT của Khoa MMT&TT (bao gồm các hệ) còn hạn chế trong việc tương tác với SV. Với phản hồi này của SV, phòng TT-PC-ĐBCL đề xuất Khoa MM&TT phối hợp với phòng CTSV để kiểm tra lại lịch gặp gỡ SV của các CVHT nhằm cải thiện tình trạng trên.

Bảng 7. Ý kiến nhận xét của SV về công tác CVHT

STT	Khoa	Khoá	Hệ ĐT	Ý kiến
1	MMT&TT	16	CNTN	Không liên lạc được với cố vấn học tập, thắc mắc không được giải đáp
2	MMT&TT	16	CNTN	Trong học kỳ này em chưa được tiếp xúc nhiều với CVHT ạ.
3	MMT&TT	15	CLC	Dạ hơi ít gặp và tương tác với thầy

2.2.4. Về Thư viện

Kết quả khảo sát SV về nhóm tiêu chí thư viện cho thấy tỉ lệ hài lòng ở mức trung bình từ 66.69-68.55%. Qua nhiều báo cáo khảo sát, các ý kiến của SV cho rằng Thư viện cần trang bị đa dạng các đầu sách, giáo trình để phục vụ quá trình học tập của SV hơn nữa. Trong năm vừa qua, Nhà trường đã đầu tư cải thiện cơ sở vật chất thư viện; đẩy mạnh cơ sở giáo trình, các hoạt động thông tin liên quan để giúp SV tiếp cận gần hơn với thư viện. Trong năm học tiếp theo, Thư viện cũng đã có các kế hoạch nhằm phát triển số lượng sách và các hoạt động phục vụ SV.

Bảng 7. Tỉ lệ hài lòng của SV về Thư viện

TT	Tiêu chí đánh giá	Chưa tốt/ Chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/ Hài lòng	Rất tốt/ Rất hài lòng	Không trả lời
1	Thư viện có đủ nguồn học liệu đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu của Bạn	1,23	20,88	32,58	35,97	9,34
2	Các tài liệu điện tử đa dạng và phong phú, đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu của Bạn	1,47	21,42	32,31	35,89	8,91
3	Bạn dễ dàng truy xuất các tài liệu điện tử từ Thư viện	1,65	22,34	31,26	35,43	9,32

Các ý kiến của SV tại Bảng 7 cũng cho thấy sự tương đồng trong kết quả khảo sát. Trong đó, Thư viện nên có thêm nhiều các tài liệu điện tử để SV thuận tiện truy cập cũng như các quy định về sử dụng tài liệu điện tử cần được tăng cường hơn nữa.

Bảng 8. Ý kiến của SV về hoạt động thư viện

STT	Khoa	Khoá	Hệ ĐT	Ý kiến
1	CNPM	14	CQUI	Cần nhiều thêm tài liệu ọ
2	HTTT	11	CQUI	Thư viện có ít sách, chủ yếu là giáo trình của trường, không có những đầu sách của các nguồn khác.
3	HTTT	12	CLC	Trường cần mở rộng nguồn tài liệu tham khảo nhiều hơn nữa
4	KTMT	15	CQUI	Nên có nhiều thêm những giáo trình điện tử cho sv tham khảo trong mùa dịch
5	KTMT	15	CQUI	Phổ biến thêm việc mượn tài liệu điện tử trong mùa dịch

2.2.5. Về cơ sở vật chất và hạ tầng

Bảng 9 dưới đây cho thấy tỉ lệ SV hài lòng về cơ sở vật chất và hạ tầng của Nhà trường ở mức trung bình khá, tỉ lệ hài lòng trung bình chung đạt 69.87%.

Chỉ duy nhất 01/05 tiêu chí được đánh giá hài lòng >70%, đó là tiêu chí về môi trường và cảnh quan tại Trường tạo sự thoải mái cho SV trong học tập và rèn luyện. Các tiêu chí còn lại liên quan đến cơ sở vật chất như máy chiếu, phòng học, wifi, sân bãi,...cần được cải thiện hơn (68.69%- 69.58%)

Bảng 9. Tỉ lệ hài lòng của SV về cơ sở vật chất và hạ tầng của Nhà trường

TT	Tiêu chí đánh giá	Chưa tốt/ Chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/ Hài lòng	Rất tốt/ Rất hài lòng	Không trả lời
1	Các giảng đường, phòng học có đủ chỗ ngồi, đảm bảo thông thoáng, ánh sáng phù hợp, có đầy đủ các trang thiết bị (loa, mic, máy chiếu, quạt, bút, phấn...) phục vụ tốt cho hoạt động dạy – học	2.03	18.72	33.8	35.78	9.67

2	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 Bạn	2.71	19.23	33.56	35.13	9.37
3	Hệ thống về trang thiết bị tại các phòng thực hành, phòng thí nghiệm đáp ứng yêu cầu học tập, nghiên cứu của Bạn	1.87	19.31	33.26	35.67	9.89
4	Môi trường và cảnh quan của Trường tạo sự thoải mái cho Bạn trong học tập và rèn luyện	0.98	16.5	33.48	39.65	9.39
5	Trường có sân bãi, trang thiết bị hỗ trợ Bạn trong luyện tập TDTT, văn hoá, văn nghệ	1.54	19.12	32.37	36.65	10.32

Bên cạnh đó, các ý kiến nhận xét thêm của SV được trình bày tại Bảng 10 cho tiêu chí này cũng cần được lãnh đạo các đơn vị phụ trách xem xét. Đa số các ý kiến đều góp ý cho cơ sở vật chất ở Tòa nhà B và C (đặc biệt là nhà C), cần bổ sung thêm quạt, vệ sinh phòng học.

Bảng 10. Ý kiến nhận xét của SV về cơ sở vật chất và hạ tầng

STT	Khoa	Khoá	Hệ ĐT	Nội dung ý kiến
1	CNPM	13	CQUI	Giảng đường hơi nóng
2	HTTT	15	CQUI	Giảng đường hơi nóng
3	HTTT	15	CQUI	Khu C quá nóng ạ
4	HTTT	13	CQUI	Em thấy hơi ít quạt
5	HTTT	15	CQUI	Phòng học toà B và toà C rất nóng, toà B có đại diện phòng B3.18 chỉ có quạt ở đầu và cuối, khúc giữa không có quạt em tự phải mua quạt mang lên. Toà C thì đa số quạt ở 2 dãy ngoài, dãy trong chịu nóng. Với lại mùi đốt lá quá nồng nặc gây khó thở
6	HTTT	16	CQUI	Em mong Nhà trường có thể bổ sung hình ảnh về cơ sở vật chất (thư viện, phòng tự học,...) để sinh viên năm nhất chúng em có thể quan sát và đánh giá ạ. Em cảm ơn ạ
7	KH&TTT	15	CQUI	Toilet khu C rất tẻ, phòng thì hư quạt nên cực kì nóng
8	KH&TTT	13	CLC	Máy chiếu hơi khó nhìn, đặc biệt là ở giảng đường

9	KH&TTT	13	CQUI	Giảng đường có khi học đông ngồi rất là nóng luôn ạ.
10	KH&TTT	14	CLC	Quạt các phòng học các môn chính trị bị hư hỏng, thấy lâu rồi nhưng không ai sửa
11	KH&TTT	15	CQUI	Wifi yếu, không hỗ trợ nổi
12	KHMT	14	CQUI	Cần có người lau dọn bàn học thường xuyên hơn
13	KTMT	15	CQUI	Thiếu quạt ạ, quạt lắp dây đầu và dây cuối nên dây giữa rất nóng ạ
14	KTMT	13	CQUI	Máy chiếu nhiều phòng bị mờ, phòng dơ đặc biệt là tòa C
15	MMT&TT	15	CQUI	Các phòng số lượng đông vẫn còn ngột ngạt, quạt còn hư rất nhiều.
16	MMT&TT	12	CLC	Em nghĩ giảng đường nên thêm quạt hoặc bố trí quạt rút vì học đông người phòng rất ngột không thở được ạ.
17	MMT&TT	15	CQUI	Em nghĩ trường nên xem xét lại việc lắp quạt cho mấy phòng học lớp đại trà ạ
18	MMT&TT	14	CLC	Bút lông hay hết mực ảnh hưởng đến giảng viên và tầm nhìn của sinh viên

2.2.6. Về hoạt động Đoàn, Hội, tình nguyện phục vụ cộng đồng

Các hoạt động Đoàn – Hội của Nhà trường được BGH quan tâm, có nhiều hoạt động bổ ích trong năm học để SV tham gia. Vì vậy, tiêu chí này được đánh giá ở mức hài lòng, với tỉ lệ chung đạt 72.89%. Đây cũng là nhóm tiêu chí có sự ổn định nhất trong các nhóm tiêu chí với tỉ lệ đánh giá từ 71.07%-74.35%. Ngoài ra, đây cũng là nhóm tiêu chí duy nhất không có ý kiến thêm của SV

Bảng 11. Tỉ lệ hài lòng của SV về các hoạt động Đoàn, Hội, tình nguyện phục vụ cộng đồng

TT	Tiêu chí đánh giá	Chưa tốt/ Chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/ Hài lòng	Rất tốt/ Rất hài lòng	Không trả lời
1	Các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể thao phong phú, ý nghĩa	0.82	19.23	34.15	38.19	7.61
2	Trường phối hợp với các cơ quan, địa phương có hình thức đảm bảo an toàn cho người học	0.68	19.15	33.67	37.4	9.1

3	Bạn được khuyến khích tham gia các hoạt động tư vấn học đường (tư vấn nghề nghiệp, tư vấn các chính sách SV, tư vấn về học tập, ...)	0.73	17.66	34.86	39.49	7.26
4	Các hoạt động tình nguyện do Đoàn, Hội tổ chức phong phú, ý nghĩa giúp rèn luyện các kỹ năng mềm cho người học	0.84	17.55	33.88	39.92	7.8

Bảng 11 cho thấy, tiêu chí được SV đánh giá cao thuộc về nội dung khuyến khích người học tham gia các hoạt động tư vấn học đường; ở vị trí thứ hai là các hoạt động tình nguyện được tổ chức bởi Đoàn, Hội thật sự có nghĩa với SV giúp các bạn trải nghiệm và rèn luyện các kỹ năng mềm; theo sau là tiêu chí về các hoạt động văn nghệ thể thao, công tác phối hợp với các cơ quan, đại phương để đảm bảo an toàn cho người học (phòng cháy chữa cháy). Nhà trường đẩy mạnh sự phát triển toàn diện cho người học, đảm bảo cho SV có môi trường học tập và rèn luyện. Trong các năm học vừa qua, phòng CTSV, hội SV trường, Văn phòng Đoàn trường đã phối hợp để tổ chức rất nhiều chương trình talk show, đêm diễn văn nghệ; cuộc thi đấu thể thao nhằm thu hút SV tham gia và đạt được nhiều thành tích nổi bật.

2.2.7. Về NCKH

Cùng với đào tạo, nghiên cứu khoa học là một trong những trụ cột quan trọng của tất cả các cơ sở giáo dục. Để đáp ứng tầm nhìn, sứ mệnh của Nhà trường là một trung tâm hàng đầu về nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ về công nghệ thông tin – truyền thông, Nhà trường và phòng Đào tạo Sau đại học và Khoa học Công nghệ đã triển khai nhiều chính sách về nghiên cứu khoa học; qua đó thúc đẩy giảng viên và SV tham gia các hoạt động nghiên cứu. SV đã đánh giá mức độ hài lòng về nhóm tiêu chí này ở mức khá, tỉ lệ trung bình chung đạt 70.53%

Bảng 12. Tỉ lệ SV hài lòng về hoạt động NCKH

TT	Tiêu chí đánh giá	Chưa tốt/ Chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/ Hài lòng	Rất tốt/ Rất hài lòng	Không trả lời
----	-------------------	----------------------------	-------------	------------------	--------------------------	---------------

1	Nhà trường có chính sách về hoạt động NCKH của người học	0.43	17.04	33.86	38.95	9.72
2	Các văn bản, hướng dẫn về hoạt động NCKH được phổ biến đến Bạn	0.95	18.8	33.18	37.13	9.94
3	Bạn được tạo điều kiện về thời gian, kinh phí và trang thiết bị/phòng lab,... để thực hiện NCKH	0.76	18.36	32.97	36.43	11.48
4	Các đề tài NCKH mà Bạn tham gia/thực hiện thiết thực, giải quyết được các vấn đề thực tiễn của cộng đồng, địa phương	0.62	19.25	32.83	35.73	11.57
5	Bạn được tạo điều kiện tham gia các phong trào, cuộc thi về học thuật	0.54	17.6	33.21	38.68	9.97
6	Bạn được tạo điều kiện tham gia hội nghị, hội thảo	0.54	17.93	33.05	38.11	10.37
7	Bạn được khuyến khích tham gia hoạt động giao lưu quốc tế (chương trình trao đổi SV, thực tập hè,...)	0.98	18.72	31.74	37.81	10.75

Kết quả khảo sát tại Bảng 12, cho thấy các yếu tố về quy định, văn bản, hướng dẫn về hoạt động NCKH được phổ biến luôn được đánh giá ở mức tốt/hài lòng (tỉ lệ lần lượt là 71.82% và 70.31%), tiếp theo là các hoạt động khuyến khích SV tham gia các phong trào, cuộc thi về học thuật (71.89%), tham gia các Hội nghị, Hội thảo (71.16%).

Nhóm các tiêu chí còn lại được SV đánh giá thấp hơn, bao gồm: tạo điều kiện về thời gian, kinh phí và trang thiết bị/phòng lab,... để thực hiện NCKH (69.4%); được khuyến khích tham gia hoạt động giao lưu quốc tế (chương trình trao đổi SV, thực tập hè,...) và tính thiết thực của các đề tài NCKH trong giải quyết được các vấn đề thực tiễn của cộng đồng, địa phương. Trên thực tế, Nhà trường rất ủng hộ và tạo điều kiện để SV tham gia các hoạt động NCKH, ở Trường có các phòng lab, phòng thực hành và các nhóm nghiên cứu để hỗ trợ SV. Các hoạt động học thuật có yếu tố quốc tế như chương trình trao đổi, nghiên cứu của SV là hạn chế nói chung của các trường thành viên trong hệ thống ĐHQG-HCM. Hơn nữa, qua nhiều báo cáo khảo sát

đã thực hiện tại Trường đều chỉ ra rằng SV chưa thực sự quan tâm đến các hoạt động NCKH so với các hoạt động học tập khác. Vì vậy, đánh giá của SV cho các nhóm tiêu chí này cần được xem xét thêm trên nhiều phương diện.

Mặt khác, không có nhiều ý kiến góp ý của SV liên quan đến nhóm tiêu chí này (Bảng 13)

Bảng 13. Ý kiến thêm của SV về tiêu chí NCKH

STT	Khoa	Khoá	Hệ ĐT	Nội dung ý kiến
1	KH&KTTT	13	CQUI	NCKH khó hơn việc học trên lớp nhiều nhưng chi phí hỗ trợ không tương xứng

3. Các ý kiến đóng góp của SV để cải thiện dịch vụ hỗ trợ tại Trường ĐH CNTT

Bên cạnh các nội dung khảo sát theo các nhóm tiêu chí đã được SV đánh giá, Phòng TT-PC-ĐBCL cũng thu thập thêm các góp ý của SV để cải tiến công tác hỗ trợ tại Trường, các ý kiến được trình bày tại Bảng 14.

Lãnh đạo các đơn vị cần đọc kỹ các ý kiến của SV để xem xét và có các phản hồi liên quan qua các kênh thông tin cho SV được biết. Hiện tại, vấn đề về chứng chỉ ngoại ngữ, quy chế đào tạo và học bổng là những nội dung đang nhận được sự quan tâm của SV.

Bảng 14. Các ý kiến đóng góp của sinh viên

TT	Khoa	Khoá	Hệ ĐT	Nội dung đóng góp ý kiến
1	CNPM	14	CLC	Quy chế đào tạo sinh viên của trường, nội dung cập nhật trên trang chủ daa có phần chưa rõ ràng, cụ thể là đối với khoa Công nghệ phần mềm CTĐT khóa 2019. Nhiều lúc em phải hỏi lại Cố vấn học tập hoặc Văn phòng để được hướng dẫn thêm, nhưng lời nói không bằng giấy ghi, hi vọng trường cập nhật nội dung thêm cho rõ ràng
2	KH&TTT	13	CLC	Năm học 2021 đa số học tập onl tuy nhiên chính sách học phí của khối CLC và khối CTTT không được ưu tiên hỗ trợ miễn giảm dù phương pháp học và hình

				thức học không khác gì khối đại trà. Nhà trường xem xét hỗ trợ tạo điều kiện hơn cho các bạn CLC, CTTT để tạo môi trường công bằng lành mạnh cho sinh viên.
3	KH&TTT	15	CQUI	Thầy xxx phòng Công tác sinh viên nên xem lại việc làm giám thị coi thi của bản thân, nhất là buổi canh thi môn DS101. Thầy cứ bảo tuân theo quy định mà không nắm rõ quy định, tạo khó khăn cho sinh viên. Ít nhất thầy nên lắng nghe lời sinh viên có mặt trong buổi thi. Ngoài ra, phòng Đào tạo Đại học nên trả lời mail thường xuyên hơn, chứ cứ im lặng thì làm sao mọi người biết yêu cầu của họ khi gửi mail đã được thực hiện chưa.
4	KHMT	13	CLC	Em nghĩ rằng trong học kỳ vừa qua phải học 100% thời gian là học trực tuyến, không sử dụng cơ sở vật chất, thực hành cũng chỉ trên máy tính cá nhân, riêng đối với sinh viên CLC thì không sử dụng máy lạnh hay thang máy. Vì vậy em xin phép đề nghị trường nên hoàn lại 10-15% học phí cho sinh viên để giúp sinh viên giải quyết được những khúc mắc về vấn đề này.
5	MMT&TT	12	CQUI	Học bổng khuyến khích học tập HK2 năm học 2020-2021. Số lượng sinh viên khóa 2017 đạt được học bổng là 0. Khóa 2017 sắp ra trường, những sinh viên ưu tú lẽ ra được nhận học bổng mà lại mất, sẽ có cảm nghĩ gì về ngôi trường này ?.
6	MMT&TT	12	CLC	1. Về quy định Anh văn em đã có góp ý qua email của Trung tâm ngoại ngữ nhưng chưa có thay đổi, nay em xin ý kiến tại đây: - Tại khoản 5, điều 1, quyết định số 547/QĐ-ĐHCNTT ngày 30/08/2019 quy định chuẩn chứng chỉ Anh văn VNU-EPT xét miễn các môn học anh văn 4, anh văn 5 dành cho Chương trình CLC lần lượt là 201 và 251 - Tại khoản 1, điều 7 quy định chuẩn tốt nghiệp là 201. Như vậy, điểm để miễn 1 môn học lại cao hơn chuẩn xét tốt nghiệp là không hợp lý. Em được trả lời rằng 201 là mức tối thiểu sinh viên phải đạt để tốt nghiệp theo quy định của ĐHQG. Vậy, nhà trường đã tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên tốt nghiệp sao còn quy định chuẩn tiếng anh quá trình cao hơn chuẩn tốt nghiệp được. 2. Trong quá trình học, khóa 2017 có 5 lần thay đổi

				quy định về ngoại ngữ, thông qua các quy định mới, 2 lần thay đổi quy chế đào tạo theo học chế tín chỉ. Thời điểm thay đổi quy định đào tạo cũng rất nhạy cảm, ngay trước khi bắt đầu làm khóa luận tốt nghiệp. Vì vậy, sinh viên mong rằng, trong các lần thay đổi sau, nhà trường nên lưu ý một số điểm: - Tính thống nhất, ổn định: mỗi một quy định, nếu có thể mong nhà trường quy định nó ổn định cho một khóa học, tránh tình trạng sinh viên đang học được giữa chừng thì lại có quy định mới cập nhật, thay đổi. Nhiều thay đổi rất quan trọng, mang tính quyết định nhưng khi quyết định có hiệu lực làm sinh viên không trở tay kịp. - Thời điểm hiệu lực của quy định: trong tình huống bất khả kháng phải thay đổi quy định do quy định của cấp trên, đề xuất nhà trường ban hành quyết định mà hiệu lực của quy định không nằm ngay thời điểm quyết định ban hành. VD ban hành tháng 3 thì sang học kỳ 1 năm sau, tháng 8/9 mới có hiệu lực. Như vậy, những sinh viên đang có kế hoạch trong học kỳ đó không bị bất lợi và bị động.
--	--	--	--	---

III. TỔNG KẾT

1. Kết luận

Năm 2021, Trường ĐHCNTT đã thu được ý kiến của 3962 SV (chiếm 51.47%). Đây là tỉ lệ đáp ứng độ tin cậy của dữ liệu khảo sát.

Nhìn chung, SV đánh giá hài lòng ở hầu hết các tiêu chí về đội ngũ hỗ trợ, cơ vấn học tập, thư viện, NCKH, các hoạt động Đoàn, Hội và phục vụ cộng đồng,... Những thông tin phản hồi của SV là cơ sở giúp Nhà trường xem xét lại tổng thể các mảng hoạt động tại Trường, qua đó có các giải pháp, điều chỉnh kịp thời nhằm nâng cao hiệu quả các hoạt động tại đơn vị trong các năm học tới.

Các nội dung liên quan nhóm tiêu chí về đào tạo (đăng ký học phần), bổ sung các tài liệu, giáo trình; cải thiện cơ sở vật chất (quạt, máy chiếu,...) cũng cần được quan tâm.

2. Khuyến nghị

Phòng TT-PC-ĐBCL tiếp tục phối hợp chặt chẽ với các đơn vị để thu thập ý kiến SV về dịch vụ hỗ trợ tại Trường theo định kỳ (2 năm/lần);

Các Khoa/Bộ môn/Phòng Ban chú ý việc phản hồi, giải đáp thắc mắc của SV về các vấn đề học vụ kịp thời, hiệu quả.

Khoa/Bộ môn quan tâm hơn nữa công tác cố vấn học tập để giúp đỡ SV giải đáp các thắc mắc về nội dung môn học, kỹ năng thực hành,...

Đầu tư cơ sở vật chất, phương tiện dạy học và giáo trình, tài liệu (đặc biệt là tài liệu điện tử) cho SV.

Các Khoa đẩy mạnh hoạt động khuyến khích SV tham gia nghiên cứu khoa học. Đồng thời, xem xét chi tiết các ý kiến đóng góp thêm của SV để có cơ sở cải tiến các hoạt động hỗ trợ, phục vụ SV tốt hơn.

**PHÒNG TT-PC-ĐBCL
TRƯỞNG PHÒNG**

(Đã ký)

Trịnh Thị Mỹ Hiền