



ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HCM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

BÁO CÁO

**KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG
NĂM 2019**

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 02 năm 2020



ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HCM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

BÁO CÁO

**KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN
ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG
NĂM 2019**

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 02 năm 2020

BÁO CÁO

Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019

I. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

1. Mục đích khảo sát

- Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công năm 2019 của Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, ĐHQG-HCM;
- Kết quả khảo sát là một trong các căn cứ để Trường tăng cường biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ công về giáo dục.

2. Căn cứ thực hiện

- Quyết định số 2007/QĐ-BGDĐT ngày 15 tháng 7 năm 2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Ban hành Kế hoạch thực hiện Đề án "Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công giai đoạn 2016-2020" năm 2019;
- Kế hoạch công tác Đảm bảo chất lượng năm học 2019-2020 của Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng, Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, ĐHQG-HCM.

3. Tổ chức thực hiện

a) Phạm vi khảo sát, mẫu khảo sát, bảng hỏi

- Khảo sát được thực hiện đối với sinh viên đại học chính quy năm cuối (khóa 2016) gồm 1,980 sinh viên (gồm 1,679 sinh viên bậc Đại học và 301 sinh viên bậc Cao đẳng);
- Bảng hỏi: Phụ lục 1 (Gồm 58 câu).

b) Hình thức, thời gian thực hiện khảo sát:

- Khảo sát trực tuyến thông qua hệ thống Portal 2.0 của Trường qua tài khoản cá nhân của sinh viên năm cuối (đánh giá khóa học);
- Thời gian thực hiện khảo sát: Từ tháng 12/2019 – tháng 01/2020.

II. BÁO CÁO KHẢO SÁT HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

1. Phân tích độ tin cậy của bảng hỏi

Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha theo từng nội dung trong phiếu khảo sát như sau:

Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha:	0.990
Số biến quan sát (Câu hỏi):	58

Theo kết quả phân tích, hệ số Cronbach's Alpha = 0,99 chứng tỏ bảng hỏi có độ tin cậy tốt.

Câu hỏi	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach 's Alpha nếu loại biến
CTĐT có mục tiêu rõ ràng, phù hợp với chuyên ngành đào tạo	226.28	1730.823	.774	.990
Đánh giá mức độ hài lòng về chương trình đào tạo	226.35	1727.852	.817	.990
CTĐT có gắn kết lý thuyết và thực hành	226.28	1730.817	.788	.990
Các môn đại cương và chuyên ngành được bố trí hợp lý	226.39	1725.404	.795	.990
Tỷ lệ phân bổ lý thuyết và thực hành trong CTĐT là hợp lý	226.38	1726.600	.807	.990
CTĐT được phổ biến công khai cho sinh viên	226.26	1730.088	.776	.990
Đề cương môn học cung cấp chuẩn đầu ra của môn học	226.30	1729.692	.784	.990
Đội ngũ giảng viên có phương pháp giảng dạy và truyền đạt tốt, dễ hiểu	226.31	1731.347	.779	.990
Đội ngũ giảng viên có phương pháp giúp sinh viên phát triển kỹ năng học và kỹ năng mềm	226.32	1730.258	.795	.990
Đội ngũ giảng viên có phương pháp giúp sinh viên phát huy năng lực tự học và tự nghiên cứu	226.28	1729.488	.799	.990
Đánh giá mức độ hài lòng về đội ngũ giảng viên	226.29	1730.741	.791	.990
Phương pháp kiểm tra đánh giá đảm bảo nghiêm túc, công bằng, chính xác, khách quan	226.26	1733.618	.757	.990
Giáo trình các môn học được cung cấp đầy đủ, bao hàm được đề cương môn học	226.30	1731.775	.780	.990
Hồ sơ sinh viên được cập nhật trong suốt quá trình học tập	226.33	1728.762	.817	.990
Đánh giá mức độ hài lòng về kiến thức chuyên môn được Trường đào tạo sau khi tốt nghiệp	226.36	1732.025	.804	.990
Đánh giá mức độ hài lòng về các kỹ năng có được sau khi tốt nghiệp	226.40	1730.813	.798	.990
Thư viện đầy đủ sách, tài liệu tham khảo và thường xuyên cập nhật, bổ sung phục vụ nhu cầu học tập/nghiên cứu khoa học	226.39	1725.535	.828	.990
Sách, tài liệu trong thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm kiếm	226.40	1725.631	.831	.990
Website của thư viện dễ khai thác, dễ tra cứu tài liệu	226.45	1723.007	.835	.990
Các quy định, thông tin hướng dẫn, quy trình mượn trả tài liệu ở thư viện cụ thể	226.37	1726.042	.836	.990
Cách giao tiếp, hướng dẫn ... của cán bộ thư viện chuyên nghiệp và thân thiện	226.35	1727.482	.816	.990
Nhà trường có đầy đủ giảng đường, phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu giảng dạy	226.45	1724.951	.816	.990
Phòng thí nghiệm (PTN)/phòng máy đáp ứng nhu cầu giảng dạy, nghiên cứu	226.43	1725.882	.813	.990
PTN/phòng máy được trang bị đầy đủ dụng cụ, thiết bị, ...	226.45	1726.215	.810	.990
PTN/phòng máy thường xuyên bảo trì, sửa chữa và thay mới, ...	226.50	1725.924	.773	.990
Hệ thống wifi, tốc độ đường truyền, phần mềm hỗ trợ học tập, trang thông tin điện tử đáp ứng nhu cầu sử dụng học tập	226.65	1723.656	.704	.990
Quy trình xử lý các rủi ro về an toàn PTN/phòng máy rõ ràng, hợp lý	226.42	1724.282	.833	.990
Căn tin đáp ứng quy định về an toàn vệ sinh thực phẩm, không gian rộng rãi, thoáng mát	226.50	1726.687	.772	.990
Bãi giữ xe đáp ứng nhu cầu, vị trí thuận lợi	226.78	1721.044	.665	.990
Nhân viên nhà xe thân thiện, hướng dẫn, phục vụ chuyên nghiệp	226.77	1722.663	.654	.990
Nhân viên căn tin thân thiện, hướng dẫn, phục vụ chuyên nghiệp	226.50	1724.373	.748	.990
Các quy định, quy chế đào tạo được công khai trên website trường	226.28	1730.733	.799	.990
Sĩ số lớp học lý thuyết/thực hành được bố trí hợp lý	226.38	1729.892	.809	.990
Kế hoạch đào tạo, thời khóa biểu được thông tin đầy đủ đến SV	226.31	1728.712	.802	.990
SV được hỗ trợ, tư vấn kịp thời trong đăng ký và điều chỉnh	226.41	1723.878	.816	.990

Câu hỏi	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach 's Alpha nếu loại biến
học phần, chuyển lớp ...				
Các thắc mắc của SV được giải quyết nhanh chóng, thỏa đáng	226.50	1724.183	.771	.990
Các kế hoạch, thông báo, lịch thi, các quy định thi được thông tin đầy đủ đến SV	226.31	1729.128	.796	.990
Các kỳ thi được tổ chức nghiêm túc, công bằng	226.24	1731.535	.788	.990
Quy trình phúc khảo, khiếu nại điểm thi được công bố công khai, rõ ràng	226.29	1727.309	.827	.990
Hình thức thực hiện khảo sát, đánh giá môn học, khóa học hợp lý	226.32	1725.092	.839	.990
SV được giới thiệu về các quy chế, quy định, chính sách (chế độ, CS khen thưởng...)	226.36	1727.772	.823	.990
SV được hướng dẫn đăng ký ký túc xá, hỗ trợ tìm kiếm chỗ ở ngoại trú	226.41	1725.846	.829	.990
SV được tham gia đóng góp ý kiến với Trường/Khoa (về mọi vấn đề)	226.40	1724.915	.831	.990
Nhu cầu về các hoạt động văn thể mỹ, thể dục thể thao được đáp ứng tốt và thiết thực	226.46	1725.326	.800	.990
Các hoạt động của Đoàn Hội phong phú, đa dạng, tác động tích cực đối với SV	226.47	1724.272	.792	.990
SV hài lòng cách tính điểm rèn luyện của nhà trường	226.49	1724.105	.788	.990
SV được trang bị kiến thức PCCC, thoát hiểm, thoát nạn..., an ninh, an toàn trong trường được đảm bảo	226.53	1723.654	.770	.990
SV được tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm tai nạn, ... được tổ chức khám sức khỏe định kỳ đáp ứng quyền lợi và nhu cầu khám chữa bệnh	226.36	1728.608	.786	.990
Trường có các hoạt động giới thiệu việc làm, thực tập, thực tế, ...	226.37	1728.652	.799	.990
Nhà trường có chính sách rõ ràng về công tác NCKH của SV	226.35	1726.854	.845	.990
Các văn bản hướng dẫn về công tác NCKH, Sở hữu trí tuệ được phổ biến đến SV	226.37	1728.075	.835	.990
SV được tạo điều kiện về thời gian, kinh phí, trang thiết bị/cơ sở vật chất (máy móc/PTN, ...) cho NCKH	226.39	1727.783	.829	.990
Nhà trường có kế hoạch và tổ chức các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng như: Mùa hè xanh, SV tình nguyện, trao đổi văn hóa ...	226.34	1728.207	.811	.990
Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Nhà trường đa dạng, phong phú	226.40	1727.094	.808	.990
Kết quả các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng đem lại hiệu quả cao cho SV	226.42	1723.558	.830	.990
Tại khoa, những thắc mắc của SV được giải quyết nhanh chóng và hợp lý	226.33	1729.572	.776	.990
SV được tư vấn, hướng nghiệp và định hướng việc làm	226.37	1728.382	.789	.990
Nhân viên phòng Lab, PTN có đủ trình độ chuyên môn hướng dẫn rõ ràng, chuyên nghiệp	226.26	1730.969	.779	.990

Hệ số Cronbach's Alpha của các câu hỏi đều là 0,99 đảm bảo các câu hỏi trong bảng hỏi có độ tin cậy cao.

Xét về tương quan thì tất cả các câu đều có hệ số tương quan với biến tổng > 0,6 nên có sự tương quan cao trong các nội dung khảo sát.

2. Phân tích số liệu khảo sát

2.1. Về số lượng sinh viên (SV) phản hồi khảo sát theo từng ngành đào tạo

STT	Tên ngành	Bậc	Tổng SV	Số SV đã thực hiện khảo sát	
				Số lượng	Tỷ lệ %
1	Kỹ thuật điện tử, viễn thông	DH	108	57	52.78
2	Sinh Học	DH	201	91	45.27
3	Công Nghệ Sinh học	DH	128	73	57.03
4	Khoa Học Vật liệu	DH	138	89	64.49
5	Vật Lý	DH	94	56	59.57
6	Hóa học	DH	131	39	29.77
7	Địa chất	DH	52	40	76.92
8	Hải dương học	DH	26	11	42.31
9	Khoa học môi trường	DH	106	63	59.43
10	Toán học	DH	157	75	47.77
11	Công nghệ thông tin	DH	455	169	37.14
12	Công nghệ kỹ thuật môi trường	DH	61	39	63.93
13	Kỹ thuật hạt nhân	DH	22	10	45.45
14	Công nghệ thông tin (Cao đẳng)	CD	301	169	56.15
Tổng			1,980	981	49.55

Theo số lượng thống kê, có gần 50% SV thực hiện khảo sát hài lòng về dịch vụ giáo dục công.

2.2. Về kết quả đo lường sự hài lòng của SV đối với dịch vụ giáo dục công

2.2.1. Về tiếp cận dịch vụ

- Về số lượng đánh giá

Câu hỏi	Tổng	Số lượng SV đánh giá						
		1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Các quy định, quy chế đào tạo được công khai trên website trường	981	7	35	172	421	346	42	767
Kế hoạch đào tạo, thời khóa biểu được thông tin đầy đủ đến SV	981	12	35	180	421	333	47	754
Các kế hoạch, thông báo, lịch thi, các quy định thi được thông tin đầy đủ đến SV	981	13	28	194	406	340	41	746
SV được giới thiệu về các quy chế, quy định, chính sách (chế độ, CS khen thưởng...)	981	11	39	187	440	304	50	744
Hồ sơ sinh viên được cập nhật trong suốt quá trình học tập	981	9	33	197	419	323	42	742
Nhà trường có chính sách rõ ràng về công tác NCKH của SV	981	11	33	194	438	305	44	743
Các văn bản hướng dẫn về công tác NCKH, Sở hữu trí tuệ được phổ biến đến SV	981	13	28	203	451	286	41	737
SV được tạo điều kiện về thời gian, kinh phí, trang thiết bị/cơ sở vật chất (máy móc/PTN, ...) cho NCKH	981	10	35	216	430	290	45	720

- Về tỷ lệ % đánh giá

Câu hỏi	Tỷ lệ đánh giá (%)						
	1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Các quy định, quy chế đào tạo được công khai trên website trường	0.71	3.57	17.53	42.92	35.27	4.28	78.19
Kế hoạch đào tạo, thời khóa biểu được thông tin đầy đủ đến SV	1.22	3.57	18.35	42.92	33.94	4.79	76.86
Các kế hoạch, thông báo, lịch thi, các quy định thi được thông tin đầy đủ đến SV	1.33	2.85	19.78	41.39	34.66	4.18	76.04
SV được giới thiệu về các quy chế, quy định, chính sách (chế độ, CS khen thưởng...)	1.12	3.98	19.06	44.85	30.99	5.1	75.84
Hồ sơ sinh viên được cập nhật trong suốt quá trình học tập	0.92	3.36	20.08	42.71	32.93	4.28	75.64
Nhà trường có chính sách rõ ràng về công tác NCKH của SV	1.12	3.36	19.78	44.65	31.09	4.49	75.74
Các văn bản hướng dẫn về công tác NCKH, Sở hữu trí tuệ được phổ biến đến SV	1.33	2.85	20.69	45.97	29.15	4.18	75.13
SV được tạo điều kiện về thời gian, kinh phí, trang thiết bị/cơ sở vật chất (máy móc/PTN, ...) cho NCKH	1.02	3.57	22.02	43.83	29.56	4.59	73.39

Theo phản hồi khảo sát, SV hài lòng trên 73% về việc được tiếp cận thông tin của nhà trường thông qua website của Trường (từ các quy định, quy chế, kế hoạch đào tạo cũng như các chính sách hỗ trợ SV như khen thưởng, học bổng, nghiên cứu khoa học, sở hữu trí tuệ ...), hồ sơ SV được cập nhật thường xuyên trên hệ thống portal của Trường từ khi nhập học, trong suốt quá trình học tập cho đến khi tốt nghiệp.

2.2.2. Về cơ sở vật chất, trang thiết bị

- Về số lượng đánh giá

Câu hỏi	Tổng	Số lượng đánh giá						
		1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Thư viện đầy đủ sách, tài liệu tham khảo và thường xuyên cập nhật, bổ sung phục vụ nhu cầu học tập/nghiên cứu khoa học	981	15	34	221	409	302	49	711
Sách, tài liệu trong thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm kiếm	981	14	43	196	437	291	57	728
Website của thư viện dễ khai thác, dễ tra cứu tài liệu	981	17	44	234	397	289	61	686
Các quy định, thông tin hướng dẫn, quy trình mượn trả tài liệu ở thư viện cụ thể	981	14	36	196	435	300	50	735
Cách giao tiếp, hướng dẫn ... của cán bộ thư viện chuyên nghiệp và thân thiện	981	14	29	208	414	316	43	730
Nhà trường có đầy đủ giảng đường, phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu giảng dạy	981	19	42	220	422	278	61	700
Phòng thí nghiệm (PTN)/phòng máy đáp ứng nhu cầu giảng dạy, nghiên cứu	981	13	44	232	401	291	57	692
PTN/phòng máy được trang bị đầy đủ dụng cụ, thiết bị, ...	981	16	45	223	426	271	61	697
PTN/phòng máy thường xuyên bảo trì, sửa chữa và thay mới, ...	981	20	51	248	383	279	71	662

Câu hỏi	Tổng	Số lượng đánh giá						
		1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Hệ thống wifi, tốc độ đường truyền, phần mềm hỗ trợ học tập, trang thông tin điện tử đáp ứng nhu cầu sử dụng học tập	981	45	83	235	360	258	128	618
Quy trình xử lý các rủi ro về an toàn PTN/phòng máy rõ ràng, hợp lý	981	18	40	209	427	287	58	714
Nhân viên phòng Lab, PTN có đủ trình độ chuyên môn hướng dẫn rõ ràng, chuyên nghiệp	981	10	32	172	403	364	42	767
Căn tin đáp ứng quy định về an toàn vệ sinh thực phẩm, không gian rộng rãi, thoáng mát	981	20	54	233	409	265	74	674
Bãi giữ xe đáp ứng nhu cầu, vị trí thuận lợi	981	80	96	222	342	241	176	583
Nhân viên nhà xe thân thiện, hướng dẫn, phục vụ chuyên nghiệp	981	78	90	223	349	241	168	590
Nhân viên căn tin thân thiện, hướng dẫn, phục vụ chuyên nghiệp	981	30	62	211	387	291	92	678
Nhu cầu về các hoạt động văn thể mỹ, thể dục thể thao được đáp ứng tốt và thiết thực	981	22	42	223	420	274	64	694

• Về tỷ lệ % đánh giá

Câu hỏi	Tỷ lệ đánh giá (%)						
	1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Thư viện đầy đủ sách, tài liệu tham khảo và thường xuyên cập nhật, bổ sung phục vụ nhu cầu học tập/nghiên cứu khoa học	1.53	3.47	22.53	41.69	30.78	4.99	72.48
Sách, tài liệu trong thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm kiếm	1.43	4.38	19.98	44.55	29.66	5.81	74.21
Website của thư viện dễ khai thác, dễ tra cứu tài liệu	1.73	4.49	23.85	40.47	29.46	6.22	69.93
Các quy định, thông tin hướng dẫn, quy trình mượn trả tài liệu ở thư viện cụ thể	1.43	3.67	19.98	44.34	30.58	5.1	74.92
Cách giao tiếp, hướng dẫn ... của cán bộ thư viện chuyên nghiệp và thân thiện	1.43	2.96	21.2	42.2	32.21	4.38	74.41
Nhà trường có đầy đủ giảng đường, phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu giảng dạy	1.94	4.28	22.43	43.02	28.34	6.22	71.36
Phòng thí nghiệm (PTN)/phòng máy đáp ứng nhu cầu giảng dạy, nghiên cứu	1.33	4.49	23.65	40.88	29.66	5.81	70.54
PTN/phòng máy được trang bị đầy đủ dụng cụ, thiết bị, ...	1.63	4.59	22.73	43.43	27.62	6.22	71.05
PTN/phòng máy thường xuyên bảo trì, sửa chữa và thay mới, ...	2.04	5.2	25.28	39.04	28.44	7.24	67.48
Hệ thống wifi, tốc độ đường truyền, phần mềm hỗ trợ học tập, trang thông tin điện tử đáp ứng nhu cầu sử dụng học tập	4.59	8.46	23.96	36.7	26.3	13.05	63
Quy trình xử lý các rủi ro về an toàn PTN/phòng máy rõ ràng, hợp lý	1.83	4.08	21.3	43.53	29.26	5.91	72.78
Nhân viên phòng Lab, PTN có đủ trình độ chuyên môn hướng dẫn rõ ràng, chuyên nghiệp	1.02	3.26	17.53	41.08	37.1	4.28	78.19
Căn tin đáp ứng quy định về an toàn vệ sinh thực phẩm, không gian rộng rãi, thoáng mát	2.04	5.5	23.75	41.69	27.01	7.54	68.71
Bãi giữ xe đáp ứng nhu cầu, vị trí thuận lợi	8.15	9.79	22.63	34.86	24.57	17.94	59.43
Nhân viên nhà xe thân thiện, hướng dẫn, phục vụ chuyên nghiệp	7.95	9.17	22.73	35.58	24.57	17.13	60.14

Câu hỏi	Tỷ lệ đánh giá (%)						
	1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Nhân viên cần tin thân thiện, hướng dẫn, phục vụ chuyên nghiệp	3.06	6.32	21.51	39.45	29.66	9.38	69.11
Nhu cầu về các hoạt động văn thể mỹ, thể dục thể thao được đáp ứng tốt và thiết thực	2.24	4.28	22.73	42.81	27.93	6.52	70.74

Khoảng 70% SV ý kiến hài lòng về Thư viện, phòng học, phòng thí nghiệm ... phục vụ cho việc học của SV cũng như hoạt động văn thể mỹ, thể dục thể thao được đáp ứng tốt từ phía nhà trường. Riêng về bãi xe, nhân viên giữ xe thì chỉ có khoảng 60% SV hài lòng. Về hệ thống wifi, tốc độ đường truyền của trường thì tỷ lệ SV hài lòng là 63%.

2.2.3. Về môi trường giáo dục

- Về tính công bằng, minh bạch, công khai
 - Số lượng đánh giá

Câu hỏi	Tổng	Số lượng đánh giá						
		1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
CTĐT có mục tiêu rõ ràng, phù hợp với chuyên ngành đào tạo	981	11	34	172	407	357	45	764
CTĐT được phổ biến công khai cho SV	981	13	31	170	395	372	44	767
Đề cương môn học cung cấp chuẩn đầu ra của môn học	981	12	32	190	401	346	44	747
Phương pháp kiểm tra đánh giá đảm bảo nghiêm túc, công bằng, chính xác, khách quan	981	9	32	162	422	356	41	778
Các quy định, quy chế đào tạo được công khai trên website trường	981	7	35	172	421	346	42	767
Kế hoạch đào tạo, thời khóa biểu được thông tin đầy đủ đến SV	981	12	35	180	421	333	47	754
Các kế hoạch, thông báo, lịch thi, các quy định thi được thông tin đầy đủ đến SV	981	13	28	194	406	340	41	746
Các kỳ thi được tổ chức nghiêm túc, công bằng	981	10	27	164	415	365	37	780
Quy trình phúc khảo, khiếu nại điểm thi được công bố công khai, rõ ràng	981	13	28	181	414	345	41	759
Nhà trường có chính sách rõ ràng về công tác NCKH của SV	981	11	33	194	438	305	44	743

- Tỷ lệ % đánh giá

Câu hỏi	Tỷ lệ đánh giá (%)						
	1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
CTĐT có mục tiêu rõ ràng, phù hợp với chuyên ngành đào tạo	1.12	3.47	17.53	41.49	36.39	4.59	77.88
CTĐT được phổ biến công khai cho SV	1.33	3.16	17.33	40.27	37.92	4.49	78.19
Đề cương môn học cung cấp chuẩn đầu ra của môn học	1.22	3.26	19.37	40.88	35.27	4.49	76.15
Phương pháp kiểm tra đánh giá đảm bảo nghiêm túc, công bằng, chính xác, khách quan	0.92	3.26	16.51	43.02	36.29	4.18	79.31
Các quy định, quy chế đào tạo được công khai trên website trường	0.71	3.57	17.53	42.92	35.27	4.28	78.19

Câu hỏi	Tỷ lệ đánh giá (%)						
	1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Kế hoạch đào tạo, thời khóa biểu được thông tin đầy đủ đến SV	1.22	3.57	18.35	42.92	33.94	4.79	76.86
Các kế hoạch, thông báo, lịch thi, các quy định thi được thông tin đầy đủ đến SV	1.33	2.85	19.78	41.39	34.66	4.18	76.04
Các kỳ thi được tổ chức nghiêm túc, công bằng	1.02	2.75	16.72	42.3	37.21	3.77	79.51
Quy trình phúc khảo, khiếu nại điểm thi được công bố công khai, rõ ràng	1.33	2.85	18.45	42.2	35.17	4.18	77.37
Nhà trường có chính sách rõ ràng về công tác NCKH của SV	1.12	3.36	19.78	44.65	31.09	4.49	75.74

Theo số lượng thống kê, tỷ lệ SV hài lòng về tính công bằng, minh bạch, công khai trong môi trường giáo dục của nhà trường cao (trên 75%), tỷ lệ không hài lòng chưa đến 5%. Tất cả các quy định, quy chế có liên quan đến việc học tập của SV đều được công khai minh bạch trên web trường, công tác tổ chức thi thực hiện nghiêm túc, công bằng, phương pháp kiểm tra đánh giá đảm bảo nghiêm túc, công bằng, chính xác, khách quan.

- Về tính hợp tác, kết nối, tham gia và an toàn

- Số lượng đánh giá

Câu hỏi	Tổng	Số lượng đánh giá						
		1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
SV được tham gia đóng góp ý kiến với Trường/Khoa (về mọi vấn đề)	981	16	40	202	426	297	56	723
Nhu cầu về các hoạt động văn thể mỹ, thể dục thể thao được đáp ứng tốt và thiết thực	981	22	42	223	420	274	64	694
Các hoạt động của Đoàn Hội phong phú, đa dạng, tác động tích cực đối với SV	981	22	53	220	404	282	75	686
SV hài lòng cách tính điểm rèn luyện của nhà trường	981	23	56	223	403	276	79	679
SV được trang bị kiến thức PCCC, thoát hiểm, thoát nạn..., an ninh, an toàn trong trường được đảm bảo	981	29	55	239	383	275	84	658
SV được tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm tai nạn,... được tổ chức khám sức khỏe định kỳ đáp ứng quyền lợi và nhu cầu khám chữa bệnh	981	17	35	188	429	312	52	741
Trường có các hoạt động giới thiệu việc làm, thực tập, thực tế, ...	981	12	33	217	409	310	45	719
SV được tạo điều kiện về thời gian, kinh phí, trang thiết bị/cơ sở vật chất (máy móc/PTN, ...) cho NCKH	981	10	35	216	430	290	45	720
Nhà trường có kế hoạch và tổ chức các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng như: Mùa hè xanh, SV tình nguyện, trao đổi văn hóa ...	981	12	34	192	423	320	46	743
Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Nhà trường đa dạng, phong phú	981	12	44	212	417	296	56	713
Kết quả các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng đem lại hiệu quả cao cho SV	981	14	54	204	412	297	68	709
Tại khoa, những thắc mắc của SV được giải quyết nhanh chóng và hợp lý	981	12	39	189	407	334	51	741
SV được tư vấn, hướng nghiệp và định hướng việc làm	981	14	41	193	423	310	55	733

○ Tỷ lệ % đánh giá

Câu hỏi	Tỷ lệ đánh giá (%)						
	1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
SV được tham gia đóng góp ý kiến với Trường/Khoa (về mọi vấn đề)	1.63	4.08	20.59	43.43	30.28	5.71	73.7
Nhu cầu về các hoạt động văn thể mỹ, thể dục thể thao được đáp ứng tốt và thiết thực	2.24	4.28	22.73	42.81	27.93	6.52	70.74
Các hoạt động của Đoàn Hội phong phú, đa dạng, tác động tích cực đối với SV	2.24	5.4	22.43	41.18	28.75	7.65	69.93
SV hài lòng cách tính điểm rèn luyện của nhà trường	2.34	5.71	22.73	41.08	28.13	8.05	69.22
SV được trang bị kiến thức PCCC, thoát hiểm, thoát nạn..., an ninh, an toàn trong trường được đảm bảo	2.96	5.61	24.36	39.04	28.03	8.56	67.07
SV được tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm tai nạn,... được tổ chức khám sức khỏe định kỳ đáp ứng quyền lợi và nhu cầu khám chữa bệnh	1.73	3.57	19.16	43.73	31.8	5.3	75.54
Trường có các hoạt động giới thiệu việc làm, thực tập, thực tế, ...	1.22	3.36	22.12	41.69	31.6	4.59	73.29
SV được tạo điều kiện về thời gian, kinh phí, trang thiết bị/cơ sở vật chất (máy móc/PTN, ...) cho NCKH	1.02	3.57	22.02	43.83	29.56	4.59	73.39
Nhà trường có kế hoạch và tổ chức các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng như: Mùa hè xanh, SV tình nguyện, trao đổi văn hóa ...	1.22	3.47	19.57	43.12	32.62	4.69	75.74
Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Nhà trường đa dạng, phong phú	1.22	4.49	21.61	42.51	30.17	5.71	72.68
Kết quả các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng đem lại hiệu quả cao cho SV	1.43	5.5	20.8	42	30.28	6.93	72.27
Tại khoa, những thắc mắc của SV được giải quyết nhanh chóng và hợp lý	1.22	3.98	19.27	41.49	34.05	5.2	75.54
SV được tư vấn, hướng nghiệp và định hướng việc làm	1.43	4.18	19.67	43.12	31.6	5.61	74.72

Về tính hợp tác, kết nối, tham gia và an toàn trong môi trường giáo dục, tỷ lệ SV hài lòng xấp xỉ 70%, tỷ lệ SV không hài lòng cao nhất chiếm hơn 8% về nội dung cách tính điểm rèn luyện và SV được trang bị kiến thức PCCC, thoát hiểm, thoát nạn..., an ninh, an toàn trong trường được đảm bảo.

Trên 72% SV hài lòng về việc các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Nhà trường đem lại hiệu quả cao cho SV. Mọi vấn đề thắc mắc của SV đều được phản ánh trực tiếp với Trường/Khoa, các phòng chức năng, các tổ chức Đoàn thanh niên, Hội SV của Trường.

2.2.4. Về hoạt động giáo dục

Số liệu đánh giá về các hoạt động giáo dục của Trường (chi tiết xem Phụ lục 2). Dưới đây là tỷ lệ % hài lòng của SV về các nội dung khảo sát:

- Về chương trình đào tạo (CTĐT)

Câu hỏi	Tỷ lệ đánh giá (%)						
	1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
CTĐT có mục tiêu rõ ràng, phù hợp với chuyên ngành đào tạo	1.12	3.47	17.53	41.49	36.39	4.59	77.88
CTĐT có gắn kết lý thuyết và thực hành	0.82	3.57	18.04	42	35.58	4.38	77.57
Các môn đại cương và chuyên ngành được bố trí hợp lý	1.43	5.3	21.1	39.35	32.82	6.73	72.17
Tỷ lệ phân bổ lý thuyết và thực hành trong CTĐT là hợp lý	1.22	4.08	22.22	39.96	32.52	5.3	72.48
CTĐT được phổ biến công khai cho SV	1.33	3.16	17.33	40.27	37.92	4.49	78.19
Đề cương môn học cung cấp chuẩn đầu ra của môn học	1.22	3.26	19.37	40.88	35.27	4.49	76.15
Đánh giá mức độ hài lòng về chương trình đào tạo	1.02	3.87	20.39	42.81	31.91	4.89	74.72

Đánh giá mức độ hài lòng về chương trình đào tạo của Trường, SV hài lòng với tỷ lệ 74.72%.

- Về đội ngũ giảng viên & phương pháp giảng dạy

Câu hỏi	Tỷ lệ đánh giá (%)						
	1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Đội ngũ giảng viên có phương pháp giảng dạy và truyền đạt tốt, dễ hiểu	1.02	3.26	19.06	42.81	33.84	4.28	76.66
Đội ngũ giảng viên có phương pháp giúp sinh viên phát triển kỹ năng học và kỹ năng mềm	1.22	3.16	18.76	44.34	32.52	4.38	76.86
Đội ngũ giảng viên có phương pháp giúp sinh viên phát huy năng lực tự học và tự nghiên cứu	1.22	3.16	17.33	42.51	35.78	4.38	78.29
Phương pháp kiểm tra đánh giá đảm bảo nghiêm túc, công bằng, chính xác, khách quan	0.92	3.26	16.51	43.02	36.29	4.18	79.31
Giáo trình các môn học được cung cấp đầy đủ, bao hàm được đề cương môn học	1.33	3.06	16.92	45.87	32.82	4.38	78.7
Đánh giá mức độ hài lòng về đội ngũ giảng viên	1.02	3.77	16.51	44.85	33.84	4.79	78.7

Có 78.7% SV hài lòng về đội ngũ giảng viên của Trường, trong đó hài lòng cao nhất là phương pháp kiểm tra đánh giá đảm bảo nghiêm túc, công bằng, chính xác, khách quan. Kế đến là giáo trình và phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp sinh viên phát huy năng lực tự học và tự nghiên cứu.

- Về công tác tổ chức đào tạo, khảo thí & Đảm bảo chất lượng

Câu hỏi	Tỷ lệ đánh giá (%)						
	1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Các quy định, quy chế đào tạo được công khai trên website trường	0.71	3.57	17.53	42.92	35.27	4.28	78.19
Sĩ số lớp học lý thuyết/thực hành được bố trí hợp lý	0.92	3.36	21.71	44.24	29.77	4.28	74.01

Câu hỏi	Tỷ lệ đánh giá (%)						
	1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Kế hoạch đào tạo, thời khóa biểu được thông tin đầy đủ đến SV	1.22	3.57	18.35	42.92	33.94	4.79	76.86
SV được hỗ trợ, tư vấn kịp thời trong đăng ký và điều chỉnh học phần, chuyển lớp ...	2.04	4.38	21.2	41.59	30.78	6.42	72.38
Các thắc mắc của SV được giải quyết nhanh chóng, thỏa đáng	2.75	5.5	23.45	39.65	28.64	8.26	68.3
Các kế hoạch, thông báo, lịch thi, các quy định thi được thông tin đầy đủ đến SV	1.33	2.85	19.78	41.39	34.66	4.18	76.04
Các kỳ thi được tổ chức nghiêm túc, công bằng	1.02	2.75	16.72	42.3	37.21	3.77	79.51
Quy trình phúc khảo, khiếu nại điểm thi được công bố công khai, rõ ràng	1.33	2.85	18.45	42.2	35.17	4.18	77.37
Hình thức thực hiện khảo sát, đánh giá môn học, khóa học hợp lý	1.73	2.45	20.29	41.18	34.35	4.18	75.54

Công tác tổ chức đào tạo, khảo thí & Đảm bảo chất lượng là mảng công tác liên quan trực tiếp, quản lý quá trình học tập của SV, được SV đánh giá hài lòng cao. Riêng về các thắc mắc của SV được giải quyết nhanh chóng, thỏa đáng thì SV chỉ hài lòng ở mức 68.3%, không hài lòng nội dung này với tỷ lệ 8.26%.

Có sự tương tác trong hoạt động dạy – học giữa giảng viên và SV, cuối mỗi học kỳ, SV sẽ thực hiện đánh giá hài lòng môn học và giảng viên giảng dạy môn học đó. Kết quả đánh giá môn học sẽ được phản hồi đến từng giảng viên và Khoa phụ trách giảng viên đó để làm căn cứ để phát huy ưu điểm, khắc phục nhược điểm của giảng viên phụ trách môn học đó. Hình thức đánh giá này được SV hài lòng với tỷ lệ 75.54%.

- Về công tác sinh viên, Đoàn Hội*

Câu hỏi	Tỷ lệ đánh giá (%)						
	1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
SV được giới thiệu về các quy chế, quy định, chính sách (chế độ, CS khen thưởng ...)	1.12	3.98	19.06	44.85	30.99	5.1	75.84
SV được hướng dẫn đăng ký ký túc xá, hỗ trợ tìm kiếm chỗ ở ngoại trú	1.12	4.18	23.04	41.59	30.07	5.3	71.66
SV được tham gia đóng góp ý kiến với Trường/Khoa (về mọi vấn đề)	1.63	4.08	20.59	43.43	30.28	5.71	73.7
Nhu cầu về các hoạt động văn thể mỹ, thể dục thể thao được đáp ứng tốt và thiết thực	2.24	4.28	22.73	42.81	27.93	6.52	70.74
Các hoạt động của Đoàn Hội phong phú, đa dạng, tác động tích cực đối với SV	2.24	5.4	22.43	41.18	28.75	7.65	69.93
SV hài lòng cách tính điểm rèn luyện của nhà trường	2.34	5.71	22.73	41.08	28.13	8.05	69.22
SV được trang bị kiến thức PCCC, thoát hiểm, thoát nạn..., an ninh, an toàn trong trường được đảm bảo	2.96	5.61	24.36	39.04	28.03	8.56	67.07
SV được tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm tai nạn, ... được tổ chức khám sức khỏe định kỳ đáp ứng quyền lợi và nhu cầu khám chữa bệnh	1.73	3.57	19.16	43.73	31.8	5.3	75.54
Trường có các hoạt động giới thiệu việc làm, thực tập, thực tế, ...	1.22	3.36	22.12	41.69	31.6	4.59	73.29

Câu hỏi	Tỷ lệ đánh giá (%)						
	1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Hồ sơ sinh viên được cập nhật trong suốt quá trình học tập	0.92	3.36	20.08	42.71	32.93	4.28	75.64

Công tác sinh viên, Đoàn Hội cũng được SV hài lòng với tỷ lệ xấp xỉ 70%, đây cũng là bộ phận có liên quan nhiều đến SV về việc quản lý SV, tính điểm rèn luyện của SV cũng như các hoạt động Đoàn Hội mà SV cần tham gia trong quá trình học tập tại Trường.

- Về công tác nghiên cứu khoa học (NCKH) và phục vụ cộng đồng

Câu hỏi	Tỷ lệ đánh giá (%)						
	1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Nhà trường có chính sách rõ ràng về công tác NCKH của SV	1.12	3.36	19.78	44.65	31.09	4.49	75.74
Các văn bản hướng dẫn về công tác NCKH, Sở hữu trí tuệ được phổ biến đến SV	1.33	2.85	20.69	45.97	29.15	4.18	75.13
SV được tạo điều kiện về thời gian, kinh phí, trang thiết bị/cơ sở vật chất (máy móc/PTN, ...) cho NCKH	1.02	3.57	22.02	43.83	29.56	4.59	73.39
Nhà trường có kế hoạch và tổ chức các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng như: Mùa hè xanh, SV tình nguyện, trao đổi văn hóa ...	1.22	3.47	19.57	43.12	32.62	4.69	75.74
Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Nhà trường đa dạng, phong phú	1.22	4.49	21.61	42.51	30.17	5.71	72.68
Kết quả các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng đem lại hiệu quả cao cho SV	1.43	5.5	20.8	42	30.28	6.93	72.27

Tỷ lệ SV hài lòng về công tác NCKH và phục vụ cộng đồng của Trường trên 72%.

- Về Đội ngũ cán bộ hỗ trợ của khoa (cố vấn học tập, giáo vụ khoa, thư ký khoa, ...)

Câu hỏi	Tỷ lệ đánh giá (%)						
	1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Tại khoa, những thắc mắc của SV được giải quyết nhanh chóng và hợp lý	1.22	3.98	19.27	41.49	34.05	5.2	75.54
SV được tư vấn, hướng nghiệp và định hướng việc làm	1.43	4.18	19.67	43.12	31.6	5.61	74.72
Nhân viên phòng Lab, PTN có đủ trình độ chuyên môn hướng dẫn rõ ràng, chuyên nghiệp	1.02	3.26	17.53	41.08	37.1	4.28	78.19

Về Đội ngũ cán bộ hỗ trợ của khoa, SV hài lòng với tỷ lệ xấp xỉ 75%. SV đánh giá hài lòng về việc những thắc mắc của SV được giải quyết nhanh chóng và hợp lý tại khoa là 75.54%, trong khi tại các phòng chức năng, tỷ lệ hài lòng là 68.3%.

2.2.5. Về kết quả của giáo dục

- Về số lượng đánh giá

Câu hỏi	Tổng	Số lượng đánh giá						
		1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Đánh giá mức độ hài lòng về kiến thức chuyên môn được Trường đào tạo sau khi tốt nghiệp	981	5	40	184	467	285	45	752

Câu hỏi	Tổng	Số lượng đánh giá						
		1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Đánh giá mức độ hài lòng về các kỹ năng có được sau khi tốt nghiệp	981	9	35	216	443	278	44	721
Đội ngũ giảng viên có phương pháp giúp sinh viên phát huy năng lực tự học và tự nghiên cứu	981	12	31	170	417	351	43	768
SV được tham gia đóng góp ý kiến với Trường/Khoa (về mọi vấn đề)	981	16	40	202	426	297	56	723
Nhà trường có kế hoạch và tổ chức các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng như: Mùa hè xanh, SV tình nguyện, trao đổi văn hóa ...	981	12	34	192	423	320	46	743
Kết quả các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng đem lại hiệu quả cao cho SV	981	14	54	204	412	297	68	709
Hình thức thực hiện khảo sát, đánh giá môn học, khóa học hợp lý	981	17	24	199	404	337	41	741

• Về tỷ lệ % đánh giá

Câu hỏi	Tỷ lệ đánh giá (%)						
	1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Đánh giá mức độ hài lòng về kiến thức chuyên môn được Trường đào tạo sau khi tốt nghiệp	0.51	4.08	18.76	47.6	29.05	4.59	76.66
Đánh giá mức độ hài lòng về các kỹ năng có được sau khi tốt nghiệp	0.92	3.57	22.02	45.16	28.34	4.49	73.5
Đội ngũ giảng viên có phương pháp giúp sinh viên phát huy năng lực tự học và tự nghiên cứu	1.22	3.16	17.33	42.51	35.78	4.38	78.29
SV được tham gia đóng góp ý kiến với Trường/Khoa (về mọi vấn đề)	1.63	4.08	20.59	43.43	30.28	5.71	73.7
Nhà trường có kế hoạch và tổ chức các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng như: Mùa hè xanh, SV tình nguyện, trao đổi văn hóa ...	1.22	3.47	19.57	43.12	32.62	4.69	75.74
Kết quả các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng đem lại hiệu quả cao cho SV	1.43	5.5	20.8	42	30.28	6.93	72.27

Kết quả đánh giá hài lòng của SV về kết quả giáo dục của Trường trên 73% đối với kiến thức chuyên môn và kỹ năng được Trường đào tạo, phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp cho SV thích ứng, phát huy năng lực tự học và tự nghiên cứu. Ngoài ra, SV cũng hài lòng cả về việc thực hiện nghĩa vụ đóng góp ý kiến với Trường/Khoa (về mọi vấn đề) và tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng do Trường tổ chức.

Nhìn chung, qua 5 nội dung cơ bản Trường đã thực hiện khảo sát đối với chất lượng dịch vụ công, SV Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, ĐHQG-HCM đều hài lòng từ mức 70% trở lên, trong đó hài lòng cao là tính công bằng, minh bạch, công khai trong môi trường giáo dục, hài lòng về hoạt động giáo dục cũng như kết quả giáo dục mà SV đạt được.

III. CÁC ĐỀ XUẤT, CẢI TIẾN SAU KHẢO SÁT

1. Quá trình thực hiện khảo sát

- Tỷ lệ sinh viên tham gia thực hiện khảo sát chỉ chiếm gần 50% (thấp hơn so với các nội dung khảo sát khác của Trường).
- Trường chỉ mới thực hiện khảo sát với đối tượng sinh viên, chưa thực hiện khảo sát đại diện gia đình người học bởi sinh viên là đối tượng trực tiếp liên quan đến vấn đề giảng dạy – học tập và các dịch vụ công của nhà trường.

2. Một số đề xuất, cải tiến sau khảo sát

- Kết quả khảo sát sau khi phân tích sẽ được báo cáo cho Ban Giám Hiệu và gửi đến các khoa và các phòng chức năng liên quan, làm minh chứng phục vụ cho các công tác đảm bảo chất lượng của khoa cũng như của Trường.
- Các góp ý của SV về các vấn đề chưa hài lòng sẽ gửi đến các được vị có liên quan để xem xét, hoàn thiện, khắc phục.
- Báo cáo được gửi cho Bộ GD&ĐT theo quy định và công khai trên website của Trường.

Nơi nhận:

- Bộ GD&ĐT;
- Ban Giám Hiệu;
- Phòng Đào tạo;
- Phòng CTSV;
- Phòng TTTT;
- Lưu: VT, KT&ĐBCL.



HIỆU TRƯỞNG

Trần Linh Thuớc

PHỤ LỤC 1



ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN **PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ KHÓA HỌC VÀ HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ SV** (Thực hiện Online trên hệ thống portal của trường)

Trang 01 – THÔNG TIN ĐĂNG NHẬP CỦA SINH VIÊN

- Họ và tên sinh viên; Mã số sinh viên:

Trang 02 – PHIẾU ĐÁNH GIÁ KHÓA HỌC

Vui lòng cho biết mức độ hài lòng của bạn bằng cách chọn 1 ô thích hợp (từ ① đến ⑤) cho các tiêu chí:

Thang đánh giá:	①	②	③	④	⑤
Mức độ đồng ý:	0%-20%	21%-40%	41%-60%	61%-80%	81%-100%

I. VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO (CTĐT)

- CTĐT mục tiêu rõ ràng, phù hợp với chuyên ngành đào tạo
- CTĐT có gắn kết lý thuyết và thực hành
- Các môn đại cương và chuyên ngành được bố trí hợp lý
- Tỷ lệ phân bổ lý thuyết và thực hành trong CTĐT là hợp lý
- CTĐT được phổ biến công khai cho sinh viên
- Đề cương môn học cung cấp chuẩn đầu ra của môn học
- Đánh giá mức độ hài lòng về chương trình đào tạo

II. VỀ ĐỘI NGŨ GIẢNG VIÊN & PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY

- Phương pháp kiểm tra đánh giá đảm bảo nghiêm túc, công bằng, chính xác, khách quan
- Giáo trình các môn học được cung cấp đầy đủ, bao hàm được đề cương môn học
- Đội ngũ giảng viên có phương pháp giảng dạy và truyền đạt tốt, dễ hiểu
- Đội ngũ giảng viên có phương pháp giúp sinh viên phát triển kỹ năng học và kỹ năng mềm
- Đội ngũ giảng viên có phương pháp giúp sinh viên phát huy năng lực tự học và tự nghiên cứu
- Đánh giá mức độ hài lòng về đội ngũ giảng viên

III. VỀ CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ VÀ ĐỘI NGŨ CÁN BỘ HỖ TRỢ

A. Thư viện, cơ sở vật chất

- Thư viện đầy đủ sách, tài liệu tham khảo và thường xuyên cập nhật, bổ sung phục vụ nhu cầu học tập/nghiên cứu khoa học
- Sách, tài liệu trong thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm kiếm
- Website của thư viện dễ khai thác, dễ tra cứu tài liệu
- Các quy định, thông tin hướng dẫn, quy trình mượn trả tài liệu ở thư viện cụ thể
- Cách giao tiếp, hướng dẫn ... của cán bộ thư viện chuyên nghiệp và thân thiện
- Nhà trường có đầy đủ giảng đường, phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu giảng dạy
- Phòng thí nghiệm (PTN)/phòng máy đáp ứng nhu cầu giảng dạy, nghiên cứu
- PTN/phòng máy được trang bị đầy đủ dụng cụ, thiết bị, ...
- PTN/phòng máy thường xuyên bảo trì, sửa chữa và thay mới, ...
- Hệ thống wifi, tốc độ đường truyền, phần mềm hỗ trợ học tập, trang thông tin điện tử đáp ứng nhu cầu sử dụng học tập
- Quy trình xử lý các rủi ro về an toàn PTN/phòng máy rõ ràng, hợp lý
- Căn tin đáp ứng quy định về an toàn vệ sinh thực phẩm, không gian rộng rãi, thoáng mát
- Bãi giữ xe đáp ứng nhu cầu, vị trí thuận lợi
- Nhân viên nhà xe thân thiện, hướng dẫn, phục vụ chuyên nghiệp
- Nhân viên căn tin thân thiện, hướng dẫn, phục vụ chuyên nghiệp

B. Công tác tổ chức đào tạo, khảo thí & ĐBCL

16. Các quy định, quy chế đào tạo được công khai trên website trường
17. Sĩ số lớp học lý thuyết/thực hành được bố trí hợp lý
18. Kế hoạch đào tạo, thời khóa biểu được thông tin đầy đủ đến SV
19. SV được hỗ trợ, tư vấn kịp thời trong đăng ký và điều chỉnh học phần, chuyển lớp ...
20. Các thắc mắc của SV được giải quyết nhanh chóng, thỏa đáng
21. Các kế hoạch, thông báo, lịch thi, các quy định thi được thông tin đầy đủ đến SV
22. Các kỳ thi được tổ chức nghiêm túc, công bằng
23. Quy trình phúc khảo, khiếu nại điểm thi được công bố công khai, rõ ràng
24. Hình thức thực hiện khảo sát, đánh giá môn học, khóa học hợp lý

C. Công tác sinh viên, Đoàn Hội

25. Hồ sơ SV được cập nhật trong suốt quá trình học tập
26. SV được giới thiệu về các quy chế, quy định, chính sách (chế độ, CS khen thưởng...)
27. SV được hướng dẫn đăng ký ký túc xá, hỗ trợ tìm kiếm chỗ ở ngoại trú
28. SV được tham gia đóng góp ý kiến với Trường/Khoa (về mọi vấn đề)
29. Nhu cầu về các hoạt động văn thể mỹ, thể dục thể thao được đáp ứng tốt và thiết thực
30. Các hoạt động của Đoàn Hội phong phú, đa dạng, tác động tích cực đối với SV
31. SV hài lòng cách tính điểm rèn luyện của nhà trường
32. SV được trang bị kiến thức PCCC, thoát hiểm, thoát nạn..., an ninh, an toàn trong trường được đảm bảo
33. SV được tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm tai nạn, ... được tổ chức khám sức khỏe định kỳ đáp ứng quyền lợi và nhu cầu khám chữa bệnh
34. Trường có các hoạt động giới thiệu việc làm, thực tập, thực tế, ...

D. Công tác nghiên cứu khoa học (NCKH) và phục vụ cộng đồng

35. Nhà trường có chính sách rõ ràng về công tác NCKH của SV
36. Các văn bản hướng dẫn về công tác NCKH, Sở hữu trí tuệ được phổ biến đến SV
37. SV được tạo điều kiện về thời gian, kinh phí, trang thiết bị/cơ sở vật chất (máy móc/PTN, ...) cho NCKH
38. Nhà trường có kế hoạch và tổ chức các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng như: Mùa hè xanh, SV tình nguyện, trao đổi văn hóa ...
39. Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Nhà trường đa dạng, phong phú
40. Kết quả các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng đem lại hiệu quả cao cho SV

E. Đội ngũ cán bộ hỗ trợ của khoa (cố vấn học tập, giáo vụ khoa, thư ký khoa, ...)

41. Tại khoa, những thắc mắc của SV được giải quyết nhanh chóng và hợp lý
42. SV được tư vấn, hướng nghiệp và định hướng việc làm
43. Nhân viên phòng Lab, PTN có đủ trình độ chuyên môn hướng dẫn rõ ràng, chuyên nghiệp

IV. TỰ ĐÁNH GIÁ

1. Đánh giá mức độ hài lòng về kiến thức chuyên môn được Trường đào tạo sau khi tốt nghiệp
2. Đánh giá mức độ hài lòng về các kỹ năng có được sau khi tốt nghiệp

V. CÂU HỎI MỞ

1. Những điều SV chưa hài lòng về chất lượng đào tạo của nhà trường.
2. Các ý kiến đóng góp khác

Nhà trường rất cảm ơn SV đã dành thời gian đóng góp ý kiến!



PHỤ LỤC 2

SỐ LIỆU ĐÁNH GIÁ VỀ CÁC HOẠT ĐỘNG GIÁO DỤC CỦA TRƯỜNG

STT	Câu hỏi	Tổng	Số lượng đánh giá						
			1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
Về chương trình đào tạo (CTĐT)									
1	CTĐT có mục tiêu rõ ràng, phù hợp với chuyên ngành đào tạo	981	11	34	172	407	357	45	764
2	CTĐT có gắn kết lý thuyết và thực hành	981	8	35	177	412	349	43	761
3	Các môn đại cương và chuyên ngành được bố trí hợp lý	981	14	52	207	386	322	66	708
4	Tỷ lệ phân bổ lý thuyết và thực hành trong CTĐT là hợp lý	981	12	40	218	392	319	52	711
5	CTĐT được phổ biến công khai cho SV	981	13	31	170	395	372	44	767
6	Đề cương môn học cung cấp chuẩn đầu ra của môn học	981	12	32	190	401	346	44	747
7	Đánh giá mức độ hài lòng về chương trình đào tạo	981	10	38	200	420	313	48	733
Về đội ngũ giảng viên & phương pháp giảng dạy									
1	Đội ngũ giảng viên có phương pháp giảng dạy và truyền đạt tốt, dễ hiểu	981	10	32	187	420	332	42	752
2	Đội ngũ giảng viên có phương pháp giúp sinh viên phát triển kỹ năng học và kỹ năng mềm	981	12	31	184	435	319	43	754
3	Đội ngũ giảng viên có phương pháp giúp sinh viên phát huy năng lực tự học và tự nghiên cứu	981	12	31	170	417	351	43	768
4	Phương pháp kiểm tra đánh giá đảm bảo nghiêm túc, công bằng, chính xác, khách quan	981	9	32	162	422	356	41	778
5	Giáo trình các môn học được cung cấp đầy đủ, bao hàm được đề cương môn học	981	13	30	166	450	322	43	772
6	Đánh giá mức độ hài lòng về đội ngũ giảng viên	981	10	37	162	440	332	47	772
Công tác tổ chức đào tạo, khảo thí & ĐBCL									
1	Các quy định, quy chế đào tạo được công khai trên website trường	981	7	35	172	421	346	42	767
2	Sĩ số lớp học lý thuyết/thực hành được bố trí hợp lý	981	9	33	213	434	292	42	726
3	Kế hoạch đào tạo, thời khóa biểu được thông tin đầy đủ đến SV	981	12	35	180	421	333	47	754
4	SV được hỗ trợ, tư vấn kịp thời trong đăng ký và điều chỉnh học phần, chuyển lớp ...	981	20	43	208	408	302	63	710
5	Các thắc mắc của SV được giải quyết nhanh chóng, thỏa đáng	981	27	54	230	389	281	81	670
6	Các kế hoạch, thông báo, lịch thi, các quy định thi được thông tin đầy đủ đến SV	981	13	28	194	406	340	41	746
7	Các kỳ thi được tổ chức nghiêm túc, công bằng	981	10	27	164	415	365	37	780
8	Quy trình phúc khảo, khiếu nại điểm thi được công bố công khai, rõ ràng	981	13	28	181	414	345	41	759
9	Hình thức thực hiện khảo sát, đánh giá môn học, khóa học hợp lý	981	17	24	199	404	337	41	741
Công tác sinh viên, Đoàn Hội									
1	SV được giới thiệu về các quy chế, quy định, chính sách (chế độ, CS khen thưởng...)	981	11	39	187	440	304	50	744

STT	Câu hỏi	Tổng	Số lượng đánh giá						
			1	2	3	4	5	Không hài lòng	Hài lòng
2	SV được hướng dẫn đăng ký ký túc xá, hỗ trợ tìm kiếm chỗ ở ngoại trú	981	11	41	226	408	295	52	703
3	SV được tham gia đóng góp ý kiến với Trường/Khoa (về mọi vấn đề)	981	16	40	202	426	297	56	723
4	Nhu cầu về các hoạt động văn thể mỹ, thể dục thể thao được đáp ứng tốt và thiết thực	981	22	42	223	420	274	64	694
5	Các hoạt động của Đoàn Hội phong phú, đa dạng, tác động tích cực đối với SV	981	22	53	220	404	282	75	686
6	SV hài lòng cách tính điểm rèn luyện của nhà trường	981	23	56	223	403	276	79	679
7	SV được trang bị kiến thức PCCC, thoát hiểm, thoát nạn..., an ninh, an toàn trong trường được đảm bảo	981	29	55	239	383	275	84	658
8	SV được tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm tai nạn,... được tổ chức khám sức khỏe định kỳ đáp ứng quyền lợi và nhu cầu khám chữa bệnh	981	17	35	188	429	312	52	741
9	Trường có các hoạt động giới thiệu việc làm, thực tập, thực tế, ...	981	12	33	217	409	310	45	719
10	Hồ sơ sinh viên được cập nhật trong suốt quá trình học tập	981	9	33	197	419	323	42	742
Công tác nghiên cứu khoa học (NCKH) và phục vụ cộng đồng									
1	Nhà trường có chính sách rõ ràng về công tác NCKH của SV	981	11	33	194	438	305	44	743
2	Các văn bản hướng dẫn về công tác NCKH, Sở hữu trí tuệ được phổ biến đến SV	981	13	28	203	451	286	41	737
3	SV được tạo điều kiện về thời gian, kinh phí, trang thiết bị/cơ sở vật chất (máy móc/PTN, ...) cho NCKH	981	10	35	216	430	290	45	720
4	Nhà trường có kế hoạch và tổ chức các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng như: Mùa hè xanh, SV tình nguyện, trao đổi văn hóa ...	981	12	34	192	423	320	46	743
5	Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Nhà trường đa dạng, phong phú	981	12	44	212	417	296	56	713
6	Kết quả các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng đem lại hiệu quả cao cho SV	981	14	54	204	412	297	68	709
Đội ngũ cán bộ hỗ trợ của khoa (cố vấn học tập, giáo vụ khoa, thư ký khoa, ...)									
1	Tại khoa, những thắc mắc của SV được giải quyết nhanh chóng và hợp lý	981	12	39	189	407	334	51	741
2	SV được tư vấn, hướng nghiệp và định hướng việc làm	981	14	41	193	423	310	55	733
3	Nhân viên phòng Lab, PTN có đủ trình độ chuyên môn hướng dẫn rõ ràng, chuyên nghiệp	981	10	32	172	403	364	42	767

