



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