

## BÁO CÁO

### Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2022-2023

Thực hiện Quyết định số 2007/QĐ-BGDĐT ngày 15/07/2019 của Bộ trưởng 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 và Kế hoạch số 488/KH-ĐHKTYTHD ngày 17/10/2022 kế hoạch khảo sát sự hài lòng của sinh viên về dịch vụ giáo dục công năm học 2022-2023. Nhà trường đã tiến hành khảo sát và báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2022-2023 của Nhà trường như sau:

#### 1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

##### 1. 1. Mục tiêu

###### a) Mục tiêu chung

Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công của Trường Đại học Kỹ thuật Y tế Hải Dương nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ của Nhà trường thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của sinh viên.

Kết quả khảo sát là cơ sở để Ban Giám hiệu và các bộ phận trong Nhà trường xác định nhu cầu, nguyện vọng của sinh viên để có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công của Nhà trường nói riêng và dịch vụ giáo dục công nói chung.

*b. Mục tiêu cụ thể:*

- Xác định được mức độ hài lòng đối với cách thức cung ứng dịch vụ.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với các điều kiện cung ứng dịch vụ.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với môi trường giáo dục.
- Xác định được mức độ hài lòng đối với chất lượng của dịch vụ (sự phát triển về thể lực, trí lực, khả năng thích ứng, tìm việc làm... của sinh viên).
- Công bố mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ giáo dục công của Nhà trường.
- Kiến nghị với Ban Giám hiệu một số biện pháp cải tiến nâng cao chất lượng dịch vụ, các điều kiện cung ứng cũng như cách thức cung ứng dịch vụ giáo dục công.

## **1.2. Nội dung**

Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công của Nhà trường, bao gồm:

- Khả năng tiếp cận dịch vụ giáo dục;
- Đáp ứng cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ dạy học;
- Môi trường đào tạo;
- Hoạt động giáo dục;
- Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân;
- % đáp ứng sự mong đợi của sinh viên và đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục.

## **1.3 Công cụ khảo sát, tiêu chí đánh giá xếp loại**

Phiếu khảo sát sử dụng thang đo Likert 05 mức độ:

- Rất hài lòng (tương ứng với 5 điểm);
- Hài lòng (tương ứng với 4 điểm);
- Bình thường (tương ứng với 3 điểm);
- Không hài lòng (tương ứng với 2 điểm);
- Rất không hài lòng (tương ứng với 1 điểm).

Căn cứ vào số phiếu có giá trị thống kê, sau khi xử lý thống kê, kết quả được phân loại như sau:

TT	Điểm trung bình chung tích lũy	Mức hài lòng	Hoạt động tiếp theo
1	4,21 - 5,00	Rất cao	Tiếp tục duy trì và phát triển
2	3,41 - 4,20	Cao	Hoàn thiện nâng cao hơn nữa
3	2,61 - 3,40	Khá	Cải tiến hơn để nâng cao chất lượng đào tạo
4	1,81 - 2,60	Trung bình	Xây dựng kế hoạch cải thiện, nâng cao chất lượng đào tạo
5	1,00 - 1,80	Thấp	Cần khắc phục ngay và nhanh chóng có kế hoạch hoàn thiện và nâng cao chất lượng đào tạo

#### 1.4. Mẫu khảo sát

Nhà trường gửi phiếu khảo sát tới tất cả sinh viên đại học hệ chính quy và hệ VLVH đang theo học tại Trường Đại học Kỹ thuật Y tế Hải Dương.

Số lượng sinh viên được gửi phiếu khảo sát: 2911 sinh viên

Số lượng sinh viên phản hồi đảm bảo tối thiểu 50% số sinh viên được gửi phiếu khảo sát.

#### 1.5. Phương pháp thực hiện

Khảo sát bằng hình thức phát phiếu khảo sát trực tiếp đối với sinh viên hệ VLVH.

Khảo sát bằng phần mềm khảo sát người học-Unirate đối với sinh viên hệ chính quy

Phiếu khảo sát đo lường của người dân đối với dịch vụ giáo dục công dành cho sinh viên đại học ban hành kèm theo Quyết định số 34736/QĐ-BGD&ĐT ngày 04/10/2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo, Nhà trường có bổ sung thêm một số câu hỏi mở từ câu 24 đến câu 28 cụ thể:

Câu 24. Những tiến bộ của bản thân bạn khi học tập tại Nhà trường trong thời gian qua (kiến thức, kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tự học, tự nghiên cứu, làm việc nhóm)

Câu 25. Bạn biết đến Nhà trường qua kênh / phương tiện nào: mạng xã hội; thông tin trên website trường; tivi; đài; báo; người khác; phương án khác...

Câu 26. Bạn có sẵn sàng giới thiệu bạn bè, người thân theo học tại trường? Có hoặc không

Câu 27. Bạn có mong muốn được tiếp tục tham gia các chương trình đào tạo sau đại học của Nhà trường khi có điều kiện? Có hoặc không

Câu 28. Những điều bạn thấy hài lòng, không hài lòng về Nhà trường (chất lượng, độ tin cậy, mức độ hoàn thành trách nhiệm...)

### 1.5. Tổ chức triển khai

TT	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện	Đơn vị/cá nhân chịu trách nhiệm
1	Lập danh sách sinh viên tham gia khảo sát	13/10/2022- 18/10/2022	Phòng KT&BDCLGD
2	Xây dựng Kế hoạch khảo sát trình Ban Giám hiệu ký duyệt, gửi đến các đơn vị liên quan	19/10/2022- 31/10/2022	Phòng KT&BDCLGD
3	Chỉ đạo, tổ chức, giám sát, đôn đốc sinh viên gửi ý kiến phản hồi dịch vụ công trên phần mềm	01/11/2022- 14/2/2023	- Chủ tịch HĐT - Ban Giám hiệu - Phòng KT&BDCLGD - Phòng CTQLSV - Cố vấn học tập các lớp
	Lấy thông tin SV hệ VLVH và tiến hành khảo sát SV hệ VLVH theo kế hoạch khảo sát	01/11/2022- 14/2/2023	- Phòng KT&BDCLGD - Cố vấn học tập các lớp
4	- Kiểm phiếu, nhập dữ liệu phiếu khảo sát sinh viên hệ VLVH	03/4/2023	Phòng KT&BDCLGD
	- Kiểm tra độ tin cậy của số liệu SV đánh giá trên phần mềm.	17/4/2023	
	- Xử lý số liệu, tách kết quả		
5	Viết báo cáo tổng kết của đợt khảo sát.	18/4/2023 28/4/2023	Phòng KT&BDCLGD
6	Hỗ trợ về kĩ thuật	Trong thời gian đánh giá và xử lý số liệu	Phòng CNTT

## 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG

### 2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Đối tượng khảo sát là sinh viên đại học hệ chính quy và VLVH của Trường Đại học Kỹ thuật Y tế Hải Dương các ngành: Y khoa, Điều dưỡng, Kỹ thuật Hình ảnh y học, Kỹ thuật Xét nghiệm y học, Kỹ thuật Phục hồi chức năng. Riêng hệ VLVH không có ngành Y khoa.

**Bảng 1: Tỷ lệ sinh viên các chuyên ngành tham gia khảo sát**

Đặc điểm đối tượng khảo sát		Số lượng dự kiến	Số lượng tham gia	Tỷ lệ (%)
Hình thức học	Chính quy	2669	2617	98.05
	VLVH	242	237	97.93
Chuyên ngành đào tạo	Điều dưỡng Nha khoa	92	89	96.74
	Điều dưỡng đa khoa	514	508	98.83
	Điều dưỡng Sản phụ khoa	57	54	94.74
	Điều dưỡng Gây mê hồi sức	181	178	98.34
	Kỹ thuật PHCN	370	362	97.84
	Kỹ thuật Xét nghiệm y học	674	666	98.81
	Kỹ thuật Hình ảnh y học	519	507	97.69
	Y đa khoa	504	490	97.22
<b>Tổng</b>		<b>2911</b>	<b>2854</b>	<b>98.04</b>

**Bảng 2: Tỷ lệ sinh viên tham gia khảo sát theo năm học**

<b>Năm</b>	<b>Số lượng dự kiến</b>	<b>Số lượng tham gia</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
Năm thứ nhất	670	655	97.76
Năm thứ hai	896	883	98.55
Năm thứ ba	639	626	97.97
Năm thứ tư	548	537	97.99
Năm thứ năm	63	58	92.06
Năm thứ sáu	95	95	100.00
<b>Tổng số</b>	<b>2911</b>	<b>2854</b>	<b>98.04</b>

**Bảng 3: Tỷ lệ sinh viên tham gia khảo sát theo giới tính**

<b>Giới tính</b>	<b>Số lượng sinh viên</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
Nam	952	33.36
Nữ	1902	66.64
<b>Tổng số</b>	<b>2854</b>	<b>100</b>

**Bảng 4: Tỷ lệ sinh viên tham gia khảo sát theo địa phương**

<b>Địa phương</b>	<b>Số lượng sinh viên</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
Tỉnh Hải Dương	428	15
Tỉnh khác	2426	85
<b>Tổng số</b>	<b>2854</b>	<b>100</b>

**Bảng 5: Tỷ lệ sinh viên tham gia khảo sát theo dân tộc**

Dân tộc	Số lượng sinh viên	Tỷ lệ (%)
Dân tộc Kinh	2665	93.38
Dân tộc khác	189	6.62
<b>Tổng số</b>	<b>2854</b>	<b>100</b>

**2.2. Sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ công****2.2.1. Điểm hài lòng**

a) Điểm hài lòng câu hỏi (ĐHLCH) là điểm trung bình của câu hỏi đó

$$\text{ĐHLCH} = \frac{\text{Tổng điểm các đối tượng ở câu hỏi}}{\text{Tổng số đối tượng}}$$

**Bảng 6: Điểm hài lòng câu hỏi**

Câu	Điểm HLCH
<b>Tiếp cận dịch vụ giáo dục</b>	
1. Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời	4.07
2. Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện	4.07
3. Học phí và khoản đóng góp theo qui định của nhà trường phù hợp	4.04
4. Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) tốt	4.06
<b>Cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học</b>	
5. Phòng học, giảng đường đáp ứng diện tích, độ kiên cố, quạt điện, ánh sáng, âm thanh, vệ sinh,...	3.99
6. Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...) hỗ trợ tốt công tác đào tạo	3.98
7. Thư viện đủ sách, tài liệu tham khảo, thiết bị, thời gian phục vụ	4.01
8. Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...	3.94
<b>Môi trường đào tạo</b>	
9. Nhà trường chú trọng tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về chất lượng các dịch vụ giáo dục của trường	4.03

Câu	Điểm HLCH
10.Mối quan hệ giữa các sinh viên thân thiện, nhân ái, đoàn kết...	4.02
11.Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn,... cho sinh viên	4.05
12.Môi trường tự nhiên đầy đủ bóng mát, ánh sáng, thoáng đãng	4.06
13.Trong trường, khu vực xung quanh an ninh, an toàn, lành mạnh	4.03
<b>Hoạt động giáo dục</b>	
14.Việc đào tạo theo học chế tín chỉ chất lượng và hiệu quả	4.04
15.Giảng viên chú trọng phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu, tư duy sáng tạo, kỹ năng thực ,... cho sinh viên	4.06
16.Hình thức, phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên đa dạng, khách quan	4.06
17.Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp (cung cấp thông tin, và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng,...)	4.02
<b>Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân</b>	
18.Anh/Chị nắm vững kiến thức, thành thạo các kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp và tu dưỡng đạo đức theo nhu cầu bản thân	4.04
19.Anh/Chị tiến bộ nhiều về kỹ năng tự học, tự nghiên cứu,...	4.04
20.Anh/Chị có khả năng giải quyết vấn đề học tập và thực tiễn	4.03
21.Anh/Chị có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, thích ứng với sự biến đổi của thị trường lao động	4.02
22.Anh/Chị thực hiện tốt nghĩa vụ: trong gia đình; công dân về kinh tế, văn hóa, xã hội; tôn trọng quyền con người	4.04

**Nhận xét:**

- 100% các tiêu chí khảo sát có điểm hài lòng dao động đạt mức cao từ 3.94 - 4.07 điểm.

- Tiêu chí được sinh viên đánh giá cao nhất là “*cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ, kịp thời*” và “*thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện*” với điểm trung bình 4.07 điểm.

- Tiêu chí được đánh giá thấp nhất là “*Khu ký túc xá sinh viên đáp ứng yêu cầu về diện tích, tiện ích, an toàn, vệ sinh,...*” với điểm trung bình là 3.94 điểm.



b) Điểm hài lòng lĩnh vực (ĐHLLV) là điểm trung bình của tất cả câu hỏi thuộc lĩnh vực đó

$$\text{ĐHLLV} = \frac{\text{Tổng điểm các câu hỏi thuộc lĩnh vực}}{\text{Tổng số các câu hỏi thuộc lĩnh vực}}$$

**Bảng 7: Điểm hài lòng lĩnh vực theo giới tính, dân tộc, năm học, quê quán**

Đặc điểm	A. Tiếp cận dịch vụ giáo dục	B. Cơ sở vật chất, TTB dạy học	C. Môi trường đào tạo	D. Hoạt động giáo dục	E. Sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân
<b>Giới tính</b>					
Nữ	3.89	3.80	3.87	3.88	3.87
Nam	3.99	3.94	3.97	3.97	3.97
<b>Dân tộc</b>					
Kinh	3.93	3.85	3.91	3.91	3.91
Khác	3.88	3.82	3.86	3.88	3.86
<b>Năm học</b>					
Năm thứ nhất	4.11	3.97	4.05	4.04	4.03
Năm thứ hai	3.96	3.91	3.96	3.97	3.97
Năm thứ ba	3.82	3.75	3.80	3.82	3.83
Năm thứ tư	3.86	3.80	3.86	3.84	3.84
Năm thứ năm	3.63	3.56	3.63	3.63	3.62
Năm thứ sáu	3.60	3.50	3.56	3.56	3.58
<b>Quê quán</b>					
Tỉnh Hải Dương	3.91	3.81	3.89	3.88	3.88
Khác	3.93	3.85	3.91	3.91	3.91

**Nhận xét:**

ĐHLLV theo giới tính, dân tộc, năm, quê quán đều đạt mức cao, trong đó:

- Nhóm sinh viên nam có ĐHLLV cao hơn nhóm sinh viên nữ ở tất cả các lĩnh vực.

- Nhóm sinh viên dân tộc Kinh có điểm hài lòng cao hơn nhóm sinh viên dân tộc khác ở tất cả các lĩnh vực.

- Sinh viên năm thứ nhất và năm thứ hai có ĐHLLV theo lĩnh vực cao hơn so với các nhóm sinh viên những năm học khác. Sinh viên năm thứ sáu có ĐHLLV thấp nhất.

- Nhóm sinh viên tại các tỉnh khác có điểm hài lòng cao hơn nhóm sinh viên có hộ khẩu tại tỉnh Hải Dương ở tất cả các lĩnh vực.

c) Điểm hài lòng chung (ĐHLC) là điểm trung bình cộng của các điểm hài lòng đối tượng

$$\text{ĐHLC} = \frac{\text{ĐHLĐT}_1 + \dots + \text{ĐHLĐT}_m + \dots}{\text{Tổng số đối tượng}}$$

**Bảng 8: Điểm hài lòng chung theo giới tính, dân tộc, năm học, quê quán**

<b>Đặc điểm</b>	<b>Điểm HLC</b>
<b><i>Giới tính</i></b>	
Nam	3.97
Nữ	3.86
<b><i>Dân tộc</i></b>	
Kinh	3.90
Khác	3.86
<b><i>Năm học</i></b>	
Năm thứ nhất	4.04
Năm thứ hai	3.96
Năm thứ ba	3.81
Năm thứ tư	3.84
Năm thứ năm	3.61
Năm thứ sáu	3.56
<b><i>Quê quán</i></b>	
Tỉnh Hải Dương	3.88
Khác	3.90

**Nhận xét:**

ĐHLC theo giới tính, dân tộc, năm, quê quán đều đạt mức cao, trong đó:

- Nhóm sinh viên nam có ĐHLC cao hơn nhóm sinh viên nữ.
- Nhóm sinh viên dân tộc Kinh có ĐHLC cao hơn nhóm sinh viên các dân tộc khác
- Nhóm sinh viên năm thứ nhất và năm thứ hai có ĐHLC cao hơn các năm khác. Sinh viên năm thứ sáu có ĐHLC thấp nhất
- Nhóm sinh viên tại các tỉnh khác có ĐHLC cao hơn nhóm sinh viên có hộ khẩu tại tỉnh Hải Dương.

**2.2.2. Tỷ lệ hài lòng**

a) Tỷ lệ hài lòng chung (TLHLC) là tỷ lệ phần trăm những câu hỏi có điểm 4 và 5

$$TLHLC = \frac{TLHLĐT1+...+TLHLĐTm+...}{\text{Tổng số đối tượng}}$$

**Bảng 9: Tỷ lệ hài lòng chung theo giới tính, dân tộc, năm học, quê quán**

<b>Đặc điểm</b>	<b>Tỷ lệ HLC (%)</b>
<b><i>Giới tính</i></b>	
Nam	72.03
Nữ	69.6
<b><i>Dân tộc</i></b>	
Kinh	70.49
Khác	69.12
<b><i>Năm học</i></b>	
Năm thứ nhất	77.81
Năm thứ hai	73.82
Năm thứ ba	64.88
Năm thứ tư	67.18
Năm thứ năm	54.08
Năm thứ sáu	51.87
<b><i>Quê quán</i></b>	
Tỉnh Hải Dương	70.21
Tỉnh khác	70.43

**Nhận xét:**

- Nhóm sinh viên nam có TLHLC cao hơn nhóm sinh viên nữ.
- Nhóm sinh viên dân tộc Kinh có TLHLC cao hơn nhóm sinh viên các dân tộc khác
- Nhóm sinh viên năm thứ nhất có TLHLC cao nhất, nhóm sinh viên năm thứ sáu có TLHLC thấp nhất so với sinh viên các năm khác.
- Nhóm sinh viên tại các tỉnh khác có TLHLC tương đương nhóm sinh viên có hộ khẩu tại tỉnh Hải Dương.

b) Tỷ lệ hài lòng toàn diện (TLHLTD) là tỷ lệ phần trăm những câu hỏi có điểm 4 và 5

$$\text{TLHLTD} = \frac{\text{Tổng số người có điểm 4 và 5 điểm ở tất cả các câu hỏi}}{\text{Tổng số đối tượng}} * 100$$

**Bảng 10: Tỷ lệ hài lòng toàn diện theo giới tính, dân tộc, năm học, quê quán**

<b>Đặc điểm</b>	<b>Tỷ lệ HLTD (%)</b>
<b><i>Giới tính</i></b>	
Nam	60.40
Nữ	53.31
<b><i>Dân tộc</i></b>	
Kinh	55.83
Khác	55.19
<b><i>Năm học</i></b>	
Năm thứ nhất	58.63
Năm thứ hai	59.98
Năm thứ ba	52.08
Năm thứ tư	55.31
Năm thứ năm	37.93
Năm thứ sáu	31.58
<b><i>Quê quán</i></b>	
Tỉnh Hải Dương	53.63
Tỉnh khác	50.02

**Nhận xét:**

- Nhóm sinh viên nam có TLHLTD cao hơn nhóm sinh viên nữ.
- Nhóm sinh viên các dân tộc khác có TLHLTD tương đương nhóm sinh viên dân tộc Kinh.
- Nhóm năm thứ hai có TLHLTD cao nhất (59.98%) và thấp nhất là sinh viên năm thứ sáu (31.58%)
- Nhóm sinh viên tại các tỉnh Hải Dương có TLHLTD cao hơn nhóm sinh viên có hộ khẩu tại các tỉnh khác.

**2.2.3. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi****Bảng 11: Tỷ lệ đáp ứng mong đợi**

Tỷ lệ đáp ứng (%)	Số lượng ( người)	Tỷ lệ đáp ứng (%)	Số lượng ( người)
0-30	9	70-80	298
30-40	25	80-90	325
40-50	35	90-100	712
50-60	81	>100	11
60-70	234		

**Nhận xét:**

- Số lượng SV phản hồi câu hỏi Nhà trường đáp ứng bao nhiêu % mong đợi của Anh/chị trước khi đi học là: 1730 SV tỷ lệ 60.62% ( 1730/2854)
- SV lựa chọn tỷ lệ đáp ứng từ 0 – > 100%.
- Có 91.32% (1580/1730)sinh viên cho rằng dịch vụ công của Nhà trường đáp ứng mong đợi từ 60% trở lên.
- Số lượng sinh viên lựa chọn đáp ứng từ 90% so với mong đợi chiếm tỷ lệ 41.8 % (723/1730)

### 2.2.4 Tiến bộ của SV khi học tập tại trường

TT	Nội dung	SV nam		SV nữ		Chung	
		Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1	Tất cả các kỹ năng	55	9.79	169	9.98	224	9.93
2	Kiến thức	159	<b>28.29</b>	382	<b>22.55</b>	<b>541</b>	23.98
3	Kỹ năng chuyên môn	65	11.57	205	12.10	270	11.97
4	Kỹ năng giao tiếp	102	18.15	268	15.82	370	16.40
5	Làm việc nhóm	72	12.81	347	<b>20.48</b>	<b>419</b>	18.57
6	Kỹ năng tự học, tự nghiên cứu	90	16.01	256	15.11	346	15.34
7	Kỹ năng thuyết trình	2	0.36	21	1.24	<b>23</b>	1.02
8	Tự tin hơn	17	3.02	46	2.72	<b>63</b>	2.79
<b>Tổng</b>		<b>562</b>	100	<b>1694</b>	<b>100</b>	<b>2256</b>	<b>100</b>

#### Nhận xét:

- Nội dung SV tiến bộ nhiều nhất khi học tập tại trường là kiến thức (541 lựa chọn), tiếp theo là kỹ năng làm việc nhóm (419 lựa chọn).
- Nội dung SV lựa chọn tiến bộ ít nhất là kỹ năng thuyết trình (23 lựa chọn) và tự tin hơn (63 lựa chọn).
- Nội dung kiến thức được các SV nam đánh giá có tiến bộ nhiều nhất (28.29%)
- Kiến thức và kỹ năng làm việc nhóm được các SV nữ đánh giá có tiến bộ nhiều nhất (22.55% và 20.48%)

### 2.2.5 SV biết đến Nhà trường qua kênh/phương tiện

TT	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Mạng xã hội	778	46.81
2	Thông tin trên website trường	196	11.78
3	Tivi	94	5.65
4	Đài	16	0.96
5	Báo	28	1.68
6	Người khác	548	32.96
7	Tự tìm hiểu	2	0.12
<b>Tổng</b>		<b>1662</b>	<b>100</b>

**Nhận xét:** SV biết đến Nhà trường qua mạng xã hội nhiều nhất (778 lựa chọn), người khác (548 lựa chọn); thấp nhất là qua tự tìm hiểu (2 lựa chọn), đài (16 lựa chọn)

### 2.2.6 Sự gắn kết của SV với Nhà trường

TT	Nội dung		SV nam		SV nữ		Chung	
			Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1	Sẵn sàng giới thiệu bạn bè	Có	619	32.53	1284	67.47	1903	<b>78.67</b>
		Không	174	33.72	342	66.28	516	21.33
2	Tiếp tục tham gia CTĐT sau đại học	Có	485	34.50	921	65.50	1406	<b>69.43</b>
		Không	220	35.54	399	64.46	619	30.57

**Nhận xét:**

- 78.67% SV ý kiến sẵn sàng giới thiệu người thân vào học tập tại trường

- 69.43% SV mong muốn tiếp tục tham gia CTĐT sau đại học của Nhà trường.

- Tỷ lệ % SV nữ khẳng định sẵn sàng giới thiệu bạn bè, tiếp tục tham gia CTĐT sau đại học tại trường cao hơn SV nam.

### 3. Đối sánh kết quả khảo sát đối với khảo sát sự hài lòng của sinh viên về dịch vụ giáo dục công năm học 2021-2022

**Bảng 12: Kết quả khảo sát**

<b>Đặc điểm</b>	<b>Dịch vụ giáo dục công năm học 2021-2022</b>	<b>Dịch vụ giáo dục công năm học 2022-2023</b>
<b>Thông tin chung:</b>		
Số SV tham gia khảo sát	2882	2854
Tỷ lệ SV tham gia khảo sát	94.52%	98.04%
<b>Nội dung:</b>		
ĐHLCH dao động	3.84 - 3.95	3.94 – 4.07
ĐHLLV dao động	3.23 - 4.05	3.50 - 4.11
ĐHLC dao động	3.59 - 4.01	3.56 - 4.04
TLHLC dao động	32.56 - 63.03	51.87 – 77.81
TLHLTD dao động	48.18 - 79.25	31.58 – 60.40
Tỷ lệ đáp ứng mong đợi	Có 89.93% (1501/1669) sinh viên cho rằng dịch vụ công Trường đáp ứng mong đợi từ 60% trở lên.	Có 91.32% (1580/1730) sinh viên cho rằng dịch vụ công của Trường đáp ứng mong đợi từ 60% trở lên.



**Nhận xét:**

- Năm học 2022-2023 Nhà trường triển khai thêm khảo sát dịch vụ giáo dục công với hệ VLVH gồm 10 lớp với 237 sinh viên, tỷ lệ phản hồi đạt 97.93% ( 242 sinh viên)

- Tỷ lệ sinh viên tham gia khảo sát năm học 2022-2023 đạt 98.04%, cao hơn năm học 2021-2022 là 3.52% (94.52%)

- ĐHLCH, ĐHLLV, ĐHLC và TLHLC, TLHLTD của khảo sát dịch vụ công năm học 2022-2023 đều được đánh giá ở mức cao hơn năm học 2021-2022. Các câu có ĐHLCH tăng nhiều như:

+ Chính sách nhà nước hỗ trợ đối tượng đặc biệt ( con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số...) tốt với 4.06 điểm ( năm 2022: 3.94 điểm )

+ Giảng viên tận tâm, nhiệt tình, tư vấn...cho sinh viên với 3.84 điểm ( năm 2022: 3.84 điểm)

+ Tổ chức đa dạng hoạt động hướng nghiệp ( cung cấp thông tin và cơ hội việc làm, seminar với nhà tuyển dụng...) với 3.91 điểm ( năm 2022: 3.91 điểm)

Tuy nhiên TLHLTD được đánh giá thấp hơn khảo sát dịch vụ công năm 2021-2022. Nguyên nhân là do SV còn nhiều ý kiến chủ yếu liên quan lĩnh vực:

+ Nhiều ý kiến SV chưa hài lòng về hiện trạng cơ sở vật chất của Nhà trường như tình trạng chất lượng thang máy kém hay bị lỗi ở khu Thực hành tiền lâm sàng; nhà xe quá chật; thiếu quạt ở phòng học, thiếu thùng rác khu giảng đường thư viện; phòng máy tính chưa đảm bảo chất lượng: máy tính hay bị sập, vào chậm...

+ SV chưa hài lòng về công tác phổ biến tin tức: chưa thực sự nhanh chóng, chưa tôn trọng ý kiến của sinh viên.

+ SV chưa hài lòng về việc thi kết thúc học phần do không có đề cương ôn tập nên khó khăn cho việc ôn tập vì kiến thức môn học khá nặng. Mặt khác nhiều ý kiến không hài lòng về lịch thi quá dày và gần nhau nên mong muốn sắp xếp lịch học và lịch thi hợp lý hơn.

+ SV mong muốn Nhà trường tổ chức thêm nhiều hoạt động ngoại khóa, mở nhiều câu lạc bộ cho SV tham gia để tạo sân chơi bổ ích cho SV.

## **4. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG**

### **4.1. Giải pháp nâng cao tiếp cận dịch vụ giáo dục**

Để mở rộng cơ hội tiếp cận dịch vụ giáo dục cho các đối tượng, Nhà trường đẩy mạnh thực hiện các giải pháp sau:

- Tăng cường phổ biến, giới thiệu các thông tin về Nhà trường rộng rãi tới các đối tượng, đặc biệt là học sinh phổ thông; cung cấp các thông tin về chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo... của Trường để người học nắm bắt, theo dõi.

### **4.2. Giải pháp nâng cao cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học**

- Tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tại khu phòng học, phòng thực hành, khu ký túc xá, xây dựng kế hoạch và định kỳ kiểm tra, bảo dưỡng và thay thế các thiết bị hỏng hóc.

### **4.3. Giải pháp nâng cao môi trường giáo dục**

- Lãnh đạo trường, cán bộ quản lý Phòng/Khoa/Bộ môn có những buổi gặp mặt giải đáp ý kiến, đề xuất của SV.

- Nhà trường cần có kế hoạch và biện pháp cải thiện chất lượng dựa trên ý kiến SV liên quan đến các lĩnh vực như: cơ sở vật chất, đào tạo...

### **4.4. Giải pháp nâng cao chất lượng Hoạt động giáo dục**

- Phát triển đội ngũ GV về chuyên môn, phương pháp giảng dạy, kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống trong giảng dạy.

- Tiếp tục đảm bảo sự công bằng, khách quan, nói không với tiêu cực trong thi cử

### **4.5. Giải pháp nâng cao sự phát triển và thực hiện nghĩa vụ công dân của bản thân**

- Bổ sung kinh phí hoạt động cho các Câu lạc bộ. Khuyến khích các tổ chức Đoàn Thanh niên, Hội Sinh viên, Câu lạc bộ đổi mới hình thức hoạt động nhằm thu hút SV tham gia.

- Tăng cường các hoạt động giao lưu của SV giữa các khóa, các khoa với SV các trường đại học khác, cựu sinh viên, nhà tuyển dụng để trang bị các kiến thức thực tế, đáp ứng nhu cầu công việc.

Trên đây là nội dung báo cáo Khảo sát xã hội học đo lường sự hài lòng của người học đối với dịch vụ giáo dục tại Trường Đại học Kỹ thuật Y tế Hải

Dương năm học 2022-2023. Hiệu trưởng yêu cầu các đơn vị toàn trường xây dựng kế hoạch cải tiến, nâng cao chất lượng giáo dục của Nhà trường, đáp ứng sự hài lòng của người học.

**Nơi nhận:**

- Chủ tịch Hội đồng Trường;
- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị thuộc Trường;
- Lưu KT&BĐCLGD



**TS. Phạm Thị Cẩm Hưng**