

Hải Dương, ngày 28 tháng 4 năm 2021

Số: 261 /BC-ĐHKTYTHD

## BÁO CÁO

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

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 801/KH-ĐHKTYTHD ngày 7/10/2020 kế hoạch khảo sát sự hài lòng của sinh viên về dịch vụ giáo dục công năm học 2020-2021. 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 2020 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 đang theo học tại Trường Đại học Kỹ thuật Y tế Hải Dương, bao gồm 05 chương trình đào tạo: Bác sĩ đa khoa, cử nhân Điều dưỡng, cử nhân Kỹ thuật Hình ảnh y học, cử nhân Kỹ thuật Xét nghiệm y học, cử nhân Kỹ thuật Vật lý trị liệu / Phục hồi chức năng.

Số lượng sinh viên được gửi phiếu khảo sát: 2625 sinh viên

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

#### 1.4. Phương pháp thực hiện

Thực hiện khảo sát qua hệ thống phần mềm khảo sát người học trực tuyến của Trường Đại học Kỹ thuật Y tế Hải Dương.

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	12/10/2020- 21/10/2020	Phòng KT&BĐCLGD
2	Xây dựng Kế hoạch khảo sát trình Ban Giám hiệu ký duyệt, gửi đến các đơn vị liên quan	22/10/2020- 31/10/2020	Phòng KT&BĐCLGD
3	Chỉ đạo, tổ chức, giám sát, đôn đốc sinh viên gửi ý kiến phản hồi dịch vụ công trên phần mềm	01/11/2020- 08/02/2021	- Chủ tịch HĐT - Ban Giám hiệu - Phòng KT&BĐCLGD - Phòng CTQLSV - Cố vấn học tập các lớp
4	- Kiểm tra độ tin cậy của số liệu SV đánh giá trên phần mềm. - Xử lý số liệu, tách kết quả	01/4/2021 20/4/2021	Phòng KT&BĐCLGD
5	Viết báo cáo tổng kết của đợt khảo sát.	21/4/2021 29/4/2021	Phòng KT&BĐCLGD
6	Hỗ trợ về kỹ 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 của Trường Đại học Kỹ thuật Y tế Hải Dương đang theo học 05 chương trình đào tạo: Bác sĩ đa khoa, cử nhân Điều dưỡng, cử nhân Kỹ thuật Hình ảnh y học, cử nhân Kỹ thuật Xét nghiệm y học, cử nhân Kỹ thuật Vật lý trị liệu / Phục hồi chức năng.

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

CTĐT	Số lượng sinh viên	Số sinh viên tham gia khảo sát	Tỷ lệ tham gia khảo sát (%)
Bác sĩ đa khoa	436	406	93.12
Cử nhân Điều dưỡng	829	803	96.86
Cử nhân KTXNYH	584	550	94.18
Cử nhân KTHAYH	474	438	92.41
Cử nhân KTVLTL/PHCN	302	279	92.38
<b>Tổng cộng</b>	<b>2625</b>	<b>2476</b>	<b>94.32</b>

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

Năm	Số lượng sinh viên	Số sinh viên tham gia khảo sát	Tỷ lệ (%)
Năm thứ nhất	706	653	92.49
Năm thứ hai	587	558	95.06
Năm thứ ba	600	581	96.83
Năm thứ tư	622	584	93.89
Năm thứ năm	59	53	89.83
Năm thứ sáu	51	47	92.16
<b>Tổng số</b>	<b>2625</b>	<b>2476</b>	<b>94.32</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	758	30.61
Nữ	1718	69.39
<b>Tổng số</b>	<b>2476</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	391	15.79
Tỉnh khác	2085	84.21
<b>Tổng số</b>	<b>2476</b>	<b>100</b>

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

<b>Dân tộc</b>	<b>Số lượng sinh viên</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
Dân tộc Kinh	2273	91.80
Dân tộc khác	203	8.20
<b>Tổng số</b>	<b>2476</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	Câu	Điểm HLCH
Câu 1	4.02	Câu 12	4.01
Câu 2	4.02	Câu 13	4.00
Câu 3	4.00	Câu 14	3.98
Câu 4	4.02	Câu 15	3.99
Câu 5	3.94	Câu 16	3.98
Câu 6	3.93	Câu 17	3.97
Câu 7	3.97	Câu 18	3.98
Câu 8	3.95	Câu 19	3.97
Câu 9	3.99	Câu 20	3.98
Câu 10	3.98	Câu 21	3.97
Câu 11	4.01	Câu 22	3.99

**Nhận xét:**

- 100% các tiêu chí khảo sát có điểm hài lòng dao động đạt mức cao, từ 3,93 – 4.02 điểm.

- Tiêu chí được sinh viên đánh giá cao nhất là “*Cung cấp thông tin tuyển sinh, nhập học đầy đủ kịp thời*”, “*Thực hiện thủ tục nhập học thuận tiện*”, “*Học phí và khoản đóng góp theo quy định của nhà trường phù hợp*” với điểm trung bình là 4.02 điểm.

- Tiêu chí được đánh giá thấp nhất là “*Hệ thống công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...) hỗ trợ tốt công tác đào tạo*” với điểm trung bình là 3.93 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	3.98	3.90	3.97	3.94	3.95
Nam	4.11	4.06	4.08	4.08	4.07
<b>Dân tộc</b>					
Kinh	4.02	3.95	4.00	3.99	3.98
Khác	3.97	3.91	3.97	3.94	3.95
<b>Năm học</b>					
Năm thứ nhất	4.08	4.01	4.08	4.04	4.02
Năm thứ hai	4.03	3.94	3.99	3.98	3.99
Năm thứ ba	3.93	3.87	3.92	3.91	3.91
Năm thứ tư	4.07	4.02	4.07	4.06	4.06
Năm thứ năm	3.80	3.74	3.71	3.72	3.75
Năm thứ sáu	3.70	3.67	3.63	3.62	3.59
<b>Quê quán</b>					
Tỉnh Hải Dương	4.00	3.94	3.97	3.95	3.95
Khác	4.02	3.95	4.01	3.99	3.99

**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.

- Sinh viên năm thứ nhất và năm thứ tư 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**

Đặc điểm	Điểm HLC
<b><i>Giới tính</i></b>	
Nam	3.95
Nữ	4.08
<b><i>Dân tộc</i></b>	
Kinh	3.99
Khác	3.95
<b><i>Năm học</i></b>	
Năm thứ nhất	4.04
Năm thứ hai	3.99
Năm thứ ba	3.91
Năm thứ tư	4.05
Năm thứ năm	3.74
Năm thứ sáu	3.64
<b><i>Quê quán</i></b>	
Tỉnh Hải Dương	3.96
Khác	3.99

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

- Nhóm sinh viên nữ có ĐHLC cao hơn nhóm sinh viên nam.
- Nhóm sinh viên các dân tộc Kinh có ĐHLC cao hơn nhóm sinh viên dân tộc khác.
- Nhóm sinh viên năm thứ nhất và năm thứ tư 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**

Đặc điểm	Tỷ lệ HLC
<b>Giới tính</b>	
Nam	80.66%
Nữ	78.07%
<b>Dân tộc</b>	
Kinh	78.65%
Khác	81.21%
<b>Năm học</b>	
Năm thứ nhất	83.02%
Năm thứ hai	76.16%
Năm thứ ba	74.59%
Năm thứ tư	82.34%
Năm thứ năm	64.67%
Năm thứ sáu	65.09%
<b>Quê quán</b>	
Tỉnh Hải Dương	77.94%
Tỉnh khác	78.67%

#### **Nhận xét:**

- Nhóm sinh viên nam có TLHLC cao hơn nhóm sinh viên nữ.
- Nhóm sinh viên các dân tộc khác có TLHLC cao hơn nhóm sinh viên dân tộc Kinh.
- Nhóm sinh viên năm thứ nhất và năm thứ tư có TLHLC cao hơn các năm khác, nhóm sinh viên năm thứ năm và thứ sáu có TLHLC thấp nhất so với sinh viên các năm khác.
- Nhóm sinh viên tại các tỉnh khác có TLHLC cao hơn 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

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

**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	70.05%
Nữ	60.82%
<b><i>Dân tộc</i></b>	
Kinh	63.74%
Khác	62.56%
<b><i>Năm học</i></b>	
Năm thứ nhất	65.23%
Năm thứ hai	41.03%
Năm thứ ba	59.03%
Năm thứ tư	67.90%
Năm thứ năm	47.16%
Năm thứ sáu	55.31%
<b><i>Quê quán</i></b>	
Tỉnh Hải Dương	61.38%
Tỉnh khác	63.02%

**Nhận xét:**

- Nhóm sinh viên nam có TLHLTD cao hơn nhóm sinh viên nữ.
- Nhóm sinh viên các dân tộc Kinh có TLHLTD cao hơn nhóm sinh viên dân tộc khác.
- Nhóm năm thứ tư có TLHLTD cao nhất (67.90%) và thấp nhất là sinh viên năm thứ hai (41.03%)

- Nhóm sinh viên tại các tỉnh khác có TLHLTD cao hơn nhóm sinh viên có hộ khẩu tại tỉnh Hải Dương.

### 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)	Tỷ lệ đáp ứng (%)	Số lượng ( người)	Tỷ lệ đáp ứng (%)	Số lượng ( người)
0	2	60	77	88	4	98	13
5	1	65	10	89	2	99	38
20	1	70	255	90	268	100	265
30	4	75	19	93	1	110	1
40	15	78	1	94	1	111	1
45	2	79	1	95	44	1000	1
50	93	80	273	96	1		
51	1	85	35	97	1		

#### 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: 1428 SV

- SV lựa chọn tỷ lệ đáp ứng từ 0 – 1000%

- Có 91.87% (1312/1428) 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 90% so với mong đợi chiếm tỷ lệ 18.76% (268/1428), đáp ứng 100% so với mong đợi chiếm tỷ lệ 18.55% (265/1428)

### 3. ĐỐI CHIẾU KẾT QUẢ KHẢO SÁT ĐỐI VỚI KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CÔNG NĂM 2019.

**Bảng 12: Kết quả khảo sát**

Đặc điểm	Dịch vụ giáo dục công năm 2019	Dịch vụ giáo dục công năm 2020
<b>Thông tin chung:</b>		
Số SV tham gia khảo sát	2154	2476
Tỉ lệ SV tham gia khảo sát	88.86%	94.32%
<b>Nội dung:</b>		
ĐHLCH dao động	3.57 - 3.89	3.93 - 4.02
ĐHLLV dao động	3.46 - 3.92	3.59 - 4.08
ĐHLC dao động	3.55 - 3.87	3.64 - 4.08
TLHLC dao động	55.19% - 73.97%	64.67% - 83.02%
TLHLTD dao động	25.71% - 48.06%	47.16% - 70.05%
Tỷ lệ đáp ứng mong đợi	87.65% (1369/1563) SV cho rằng dịch vụ công của Nhà trường đáp ứng mong đợi từ 60% trở lên.	91.87% (1312/1428) sinh viên cho rằng dịch vụ công của Nhà trường đáp ứng mong đợi từ 60% trở lên.

**Nhận xét:**

- Khảo sát dịch vụ công năm 2020 triển khai khảo sát sinh viên chính quy toàn trường với tỷ lệ sinh viên tham gia khảo sát đạt 94.32 % trong khi dịch vụ công năm 2019 đạt tỷ lệ 88.86 %.

- ĐHLCH, ĐHLLV, ĐHLC và TLHLC, TLHLTD của khảo sát dịch vụ công năm 2020 đều cao hơn khảo sát dịch vụ công năm 2019: các điểm hài lòng đều được đánh giá ở mức cao. Kết quả này cho thấy, Nhà trường đã tích cực 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.

## **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.

- Áp dụng công nghệ thông tin trong hoạt động đăng ký tuyển sinh, đăng ký học tập, thu học phí, dịch vụ ký túc xá...

### **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.

- Đẩy nhanh tiến độ xây dựng, lắp đặt trang thiết bị để sớm đưa Trung tâm thực hành tiền lâm sàng và Nhà thể thao đa năng phục vụ sinh viên.

- Cải thiện hệ thống internet, Wifi tại khu Giảng đường, Ký túc xá phục vụ truy cập mạng.

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

- Nhà trường tiếp tục duy trì và kịp thời lấy ý kiến 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...Đồng thời, Phòng CTQLSV, Câu lạc bộ phát thanh cần cập nhật về các chủ trương, chính sách về hoạt động cải tiến chất lượng của Nhà trường để SV hiểu.

### **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

- Xây dựng website học trực tuyến hỗ trợ quá trình tự học và đổi mới hình thức đào tạo

#### 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. 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. *Đinh Thị Diệu Hằng*

#### **Nơi nhận:**

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



**HIỆU TRƯỞNG**

**Đinh Thị Diệu Hằng**