

Số: 66 /BC-ĐHYDCT

Cần Thơ, ngày 09 tháng 01 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của học viên về các hoạt động của Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2023

Công tác khảo sát sự hài lòng của người học về mức độ đáp ứng cơ sở vật chất của Trường Đại học Y Dược Cần Thơ được thực hiện theo kế hoạch số 288/KH-ĐHYDCT ngày 20/02/2023 của Hiệu trưởng trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

1. Mục đích thực hiện

1.1 Đối với Trường

- Nhằm lấy ý kiến phản hồi của học viên về sự hài lòng với các hoạt động của Trường;
- Kết quả khảo sát sẽ giúp Trường, các phòng, trung tâm, Khoa/bộ môn và các đơn vị hỗ trợ đào tạo thu thập đúng và đủ thông tin phản hồi nhằm góp phần cải tiến và nâng cao chất lượng phục vụ các hoạt động đào tạo trong Trường.

1.2 Đối với người học

- Tăng cường tinh thần trách nhiệm của học viên với quyền lợi và nghĩa vụ trong học tập và rèn luyện của bản thân;
- Tạo điều kiện để học viên được phản ánh tâm tư, nguyện vọng và được thể hiện chính kiến của mình về mức độ đáp ứng của các hoạt động của Trường.

2. Tổ chức khảo sát

2.1 Đối tượng khảo sát

Học viên sau đại học trong niên khóa 2022-2023 của Trường tự nguyện tham gia khảo sát qua google form.

2.2 Nội dung và công cụ khảo sát

- Các mẫu phiếu khảo sát được xây dựng trên cơ sở tham khảo quy định về tiêu chuẩn chất lượng cơ sở giáo dục tại Thông tư 12/2017/BGDĐT và tiêu chuẩn chất lượng chương trình đào tạo tại Thông tư 04/2016/BGDĐT. Nội dung khảo sát ý kiến phản hồi của sinh viên về sự hài lòng với các hoạt động của Trường (phụ lục 1), cụ thể:

- + Tham gia các hoạt động của Trường trong suốt quá trình học
- + Đánh giá về mức độ hài lòng về các quy định trong hoạt động đào tạo
- + Đánh giá về các hoạt động hỗ trợ việc dạy- học

+ Tự đánh giá về các kỹ năng mềm đạt được

2.3. Phương pháp, hình thức khảo sát, thời gian khảo sát

- Quy trình thực hiện được đảm bảo đúng theo nguyên tắc khảo sát, và các bước trong kế hoạch.

- Bộ câu hỏi được thiết kế qua google form và khảo sát trực tuyến từ ngày 13-31/7/2023.

- Số liệu khảo sát được xuất ra từ google form; thực hiện xử lý số liệu, tổng hợp, phân tích, thống kê mô tả.

Thang đánh giá:

- Thang đánh giá gồm 5 bậc:

0. Không hài lòng 1. Hài lòng ít 2. Tạm chấp nhận 3. Hài lòng 4. Rất hài lòng

Hoặc

0. Không đồng ý 1. Đồng ý một phần nhỏ 2. Tạm chấp nhận 3. Đồng ý 4. Rất đồng ý

- Thang điểm được tính:

Mức độ hài lòng/đồng ý= tỷ lệ của bậc 3 + tỷ lệ của bậc 4

Điểm trung bình của biến số = bậc 0* 0.2+ bậc 1* 0.4 + bậc 2* 0.6+ bậc 3*0.8 + bậc 4*1

- Thang đánh giá chung:

Điểm trung bình của biến số: Yếu: <50, Trung bình: 50-<65, Khá: 65- <80, tốt: 80-85, rất tốt: >85-90, xuất sắc: >90.

- Tỷ lệ hài lòng/đồng ý chung= tỷ lệ của bậc 3 + tỷ lệ của bậc 4

Và có các câu hỏi mở để người học đóng góp thêm các ý kiến.

3. Kết quả khảo sát

3.1 Đặc điểm mẫu khảo sát

Khảo sát được ý kiến của 1258 học viên Sau đại học (bảng 1);

Bảng 1. Số lượng và tỉ lệ học viên tham gia khảo sát

TT	Đối tượng khảo sát	SL học viên trả lời khảo sát
1	Chuyên khoa II	98
2	Chuyên khoa I	738
3	Bác sĩ nội trú	188
4	Thạc sĩ	61
	Tổng	1085

3.2 Kết quả khảo sát

Bảng 2. Đánh giá mức độ tham gia các hoạt động tại Trường

Nội dung		Mức độ tham gia				
		Chưa tham gia	1-2 lần	3-4 lần	5-6 lần	>6 lần
1	Tham gia các hoạt động ngoại khóa, làm việc nhóm	6,91	35,58	29,95	17,33	10,23
2	Tham gia thực tập, kiến tập tại cộng đồng	21,29	27,65	23,50	14,29	13,27
3	Tham gia ngày hội việc làm, hướng nghiệp, khởi nghiệp	31,15	34,19	18,89	9,77	5,99
4	Tham gia sinh hoạt Đoàn/ Hội, câu lạc bộ	28,66	34,75	20,37	9,68	6,54
5	Tham gia văn nghệ, thể dục thể thao, các hội thi	31,98	35,94	18,16	9,03	4,88
6	Tham gia công tác xã hội (mùa hè xanh, hiến máu nhân đạo, phòng chống Covid-19,...).	33,46	30,60	17,97	11,89	6,08
7	Tham gia các hoạt động khoa học công nghệ (nghiên cứu khoa học, viết báo, báo cáo hội nghị/hội thảo....)	20,37	36,96	22,49	12,72	7,47
8	Đã từng góp ý, đối thoại với lãnh đạo Khoa/ Trường	57,05	19,45	11,80	7,19	4,52
9	Đã từng góp ý phản hồi về các hoạt động của Trường: hoạt động giảng dạy của giảng viên, chất lượng đào tạo, chất lượng phục vụ nhân viên.....	48,66	26,18	12,81	7,56	4,79

Nhận xét: Tỷ lệ HV “Tham gia các hoạt động ngoại khóa, làm việc nhóm” chiếm tỷ lệ cao; bên cạnh đó HV “Đã từng góp ý, đối thoại với lãnh đạo Khoa/ Trường” chiếm tỷ lệ thấp nhất, tỷ lệ chưa từng tham gia chiếm 57,05%

Bảng 3. Đánh giá về các quy định trong hoạt động đào tạo

T T	Nội dung	Mức độ					TL hài lòng	ĐTB
		0	1	2	3	4		
1	Người học hài lòng về sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục của Trường	0,09	2,03	9,49	45,44	42,95	88,39	85,82
2	Người học được phổ biến đầy đủ về chương trình đào tạo, các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ, chịu trách nhiệm của một sinh viên cần đạt được khi tốt nghiệp (chuẩn đầu ra) theo ngành học của mình	0	1,84	9,77	43,23	45,16	88,39	86,34
3	Người học được phổ biến đầy đủ các quy định về học tập và rèn luyện	0,09	1,66	9,03	45,16	44,06	89,22	86,29
4	Người học được phổ biến đầy đủ về các quyền lợi, chế độ chính sách dành cho người học	0,37	2,03	10,69	43,59	43,32	86,91	85,49
5	Người học được phổ biến đầy đủ về các vị trí, khả năng tìm việc làm sau khi tốt nghiệp của ngành đang theo học	1,38	2,67	11,34	46,18	38,43	84,61	83,52
Điểm trung bình chung							87,5	85,5

Nhận xét: các nội dung đánh giá về mức độ hài lòng về các quy định trong hoạt động đào tạo với ĐTB là 85,5 điểm và tỷ lệ hài lòng là 87,5%; trong đó “Người học được phổ biến đầy đủ về chương trình đào tạo, các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ, chịu trách nhiệm của một sinh viên cần đạt được khi tốt nghiệp (chuẩn đầu ra) theo ngành học của mình” có điểm đồng thuận cao nhất, “Người học được phổ biến đầy đủ về các vị trí, khả năng tìm việc làm sau khi tốt nghiệp của ngành đang theo học” có điểm đồng thuận thấp nhất.

Bảng 4. Đánh giá về các hoạt động hỗ trợ việc dạy- học

TT	Nội dung	Mức độ					TL hài lòng	ĐTB
		0	1	2	3	4		
1	Người học hài lòng về việc được tư vấn học tập từ Thầy Cô các Khoa, P. ĐTSĐH	0,55	1,84	11,80	48,48	37,33	85,81	84,04
2	Hài lòng về các hoạt động hỗ trợ tìm việc cho người học	1,57	4,15	17,14	46,36	30,78	77,14	80,13
3	Người học được hỗ trợ đầy đủ các điều kiện để thực hiện nghiên cứu khoa học tại Trường.	0,46	2,67	12,17	47,19	37,51	84,7	83,72
4	Người học được phổ biến đầy đủ và biết cách sử dụng các hình thức phản hồi ý kiến thông qua tiếp xúc trực tiếp, thông qua tập thể lớp, thông qua hòm thư góp ý, thông qua các đợt khảo sát hay gửi thư trực tiếp..	0,37	2,49	13,27	47,00	36,87	83,87	83,5

TT	Nội dung	Mức độ					TL hài lòng	ĐTB
		0	1	2	3	4		
5	Các hoạt động giám sát của Trường giúp HV tiến bộ trong học tập và rèn luyện	0,65	1,94	12,63	48,29	36,5	84,79	83,61
6	Các hoạt động hỗ trợ của Trường, Khoa giúp NH tiến bộ trong học tập và rèn luyện	0,46	2,21	12,44	47,10	37,79	84,88	83,91
7	Các hoạt động ngoại khoá phong phú, thiết thực, có tác dụng tốt trong học tập, rèn luyện.	1,11	2,30	13,55	48,39	34,65	83,04	82,64
8	Dịch vụ y tế, (phòng y tế, sơ cấp cứu tại chỗ, tủ thuốc, cấp phát thuốc...) đáp ứng nhu cầu của người học	0,28	2,86	13,55	49,22	34,10	83,32	82,8
9	Ký túc xá sạch sẽ, thoáng mát.	1,20	4,15	15,48	47	32,17	79,17	80,96
10	Thiết bị thể dục thể thao và sân bãi của trường đáp ứng nhu cầu học tập và giải trí của người học.	0,37	2,3	14,29	49,03	34,01	83,04	82,8
Điểm trung bình chung							82,98	82,81

Nhận xét: các nội dung đánh giá về các hoạt động hỗ trợ việc dạy- học với ĐTB là 82,81 điểm và tỷ lệ hài lòng là 82,98%; trong đó “Người học được tư vấn học tập từ Thầy Cô các Khoa, P. ĐTSĐH” có điểm đồng thuận cao nhất, “Nhà trường có các hoạt động hỗ trợ tìm việc cho người học” có điểm đồng thuận thấp nhất.

Bảng 5. Tự đánh giá về các kỹ năng mềm đạt được

Nội dung		Tự đánh giá				
		Rất kém	Chưa tốt	Trung bình	Tốt	Rất tốt
1	Kỹ năng giao tiếp	0,09	1,47	16,96	57,14	24,33
2	Kỹ năng làm việc độc lập	0	1,29	14,56	59,17	24,98
3	Kỹ năng làm việc nhóm	0	1,47	14,19	56,96	27,37
4	Kỹ năng lãnh đạo	0,46	4,42	24,24	49,59	21,29
5	Kỹ năng nghiên cứu khoa học	0,28	4,15	25,71	49,59	20,28
6	Kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin	0	2,67	18,43	55,21	23,69
7	Kỹ năng thuyết trình	0,18	2,76	24,61	51,71	20,74

Nhận xét: Hầu hết các kỹ năng mềm được học viên tự đánh giá đạt được ở mức “Tốt” và “Rất tốt”; trong đó từ mức Tốt trở lên: “Kỹ năng làm việc độc lập” và “Kỹ năng làm việc nhóm” được đánh giá cao nhất, “Kỹ năng nghiên cứu khoa học” được đánh giá thấp nhất.

3.2 Các ý kiến góp ý (phụ lục 2)

4. Kết luận

4.1 Rút kinh nghiệm về khảo sát

Bộ câu hỏi chỉ đại diện cho các dịch vụ của Trường, các đơn vị quản lý dịch vụ cần có khảo sát chi tiết theo đúng Quyết định số 582/QĐ-ĐHYDCT ngày 09/4/2018 về Quy định đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ và tiện ích và Quyết định số 26/QĐ-ĐHYDCT ngày 05/01/2023 về Quy định lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan của Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

Tiếp tục rà soát bộ công cụ khảo sát nhằm tăng thêm tính giá trị và tin cậy; cải tiến quá trình thu thập dữ liệu để có thể thống kê phân tích dữ liệu theo ngành đào tạo.

4.2 Sử dụng kết quả khảo sát

Phòng Đảm bảo chất lượng gửi kết quả chi tiết về cho lãnh đạo các đơn vị triển khai rút kinh nghiệm.

Căn cứ kết quả và các nội dung rút kinh nghiệm, phòng Đảm bảo chất lượng và các khoa, phòng, trung tâm, đoàn thể tổ chức họp rút kinh nghiệm, xây dựng kế hoạch cải tiến sau 02 tuần công bố báo cáo. Phòng Đảm bảo chất lượng giám sát, tổng hợp công tác rút kinh nghiệm cải tiến và báo cáo.

Các phòng chức năng phản hồi các ý kiến đóng góp của học viên trong các buổi đối thoại, sinh hoạt. /.

Nơi nhận:

- Ban Giám Hiệu;
- Các đơn vị thuộc Trường;
- TTDV, Đoàn thể;
- Lưu: VT, ĐBCL.



PHỤ LỤC 1



BỘ Y TẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ

PHIẾU KHẢO SÁT NGƯỜI HỌC VỀ CÁC HOẠT ĐỘNG CỦA TRƯỜNG
NĂM HỌC 2022-2023

I. Thông tin chung

- Họ và tên:.....
 - Ngành:.....

II. Nội dung đánh giá**Tham gia các hoạt động của Trường trong suốt quá trình học**

1. Tham gia các hoạt động ngoại khóa, làm việc nhóm

Chưa tham gia

- 1-2 lần
 3-4 lần
 5-6 lần
 >6 lần

2. Tham gia thực tập, kiến tập tại cộng đồng

Chưa tham gia

- 1-2 lần
 3-4 lần
 5-6 lần
 >6 lần

3. Tham gia ngày hội việc làm, hướng nghiệp, khởi nghiệp

Chưa tham gia

- 1-2 lần
 3-4 lần
 5-6 lần
 >6 lần

4. Tham gia sinh hoạt Đoàn/ Hội, câu lạc bộ

Chưa tham gia

- 1-2 lần
 3-4 lần

5-6 lần

>6 lần

5. Tham gia văn nghệ, thể dục thể thao, các hội thi

Chưa tham gia

1-2 lần

3-4 lần

5-6 lần

>6 lần

6. Tham gia công tác xã hội (mùa hè xanh, hiến máu nhân đạo, phòng chống Covid-19....)

Chưa tham gia

1-2 lần

3-4 lần

5-6 lần

>6 lần

7. Tham gia các hoạt động khoa học học công nghệ (nghiên cứu khoa học, viết báo, báo cáo hội nghị/hội thảo....)

Chưa tham gia

1-2 lần

3-4 lần

5-6 lần

>6 lần

8. Đã từng góp ý, đối thoại với lãnh đạo Khoa/ Trường

Chưa tham gia

1-2 lần

3-4 lần

5-6 lần

>6 lần

9. Đã từng góp ý phản hồi về các hoạt động của Trường: hoạt động giảng dạy của giảng viên, chất lượng đào tạo, chất lượng phục vụ nhân viên...

Chưa tham gia

1-2 lần

3-4 lần

5-6 lần

>6 lần

Bạn chọn 1 trong 5 mức độ với quy ước như sau:

0. Không hài lòng 1. Hài lòng ít 2. Tạm chấp nhận 3. Hài lòng 4. Hoàn toàn hài lòng

hoặc

0. Không đồng ý 1. Đồng ý một phần nhỏ 2. Tạm đồng ý 3. Đồng ý 4. Hoàn toàn đồng ý

Tiêu chí 1: Đánh giá về mức độ hài lòng về các quy định trong hoạt động đào tạo		Mức độ hài lòng/đồng ý				
		0	1	2	3	4
10	Người học được phổ biến và biết rõ sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục của Trường					
11	Người học được phổ biến đầy đủ về chương trình đào tạo, các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ, chịu trách nhiệm của một sinh viên cần đạt được khi tốt nghiệp (chuẩn đầu ra) theo ngành học của mình					
12	Người học được phổ biến đầy đủ các quy định về học tập và rèn luyện					
13	Người học được phổ biến đầy đủ về các quyền lợi, chế độ chính sách dành cho					
14	Người học được phổ biến đầy đủ về các vị trí, khả năng tìm việc làm sau khi tốt nghiệp của ngành đang theo học					
Tiêu chí 2: Đánh giá về các hoạt động hỗ trợ việc dạy- học						
15	Người học hài lòng về việc được tư vấn học tập từ Thầy Cô các Khoa, P. ĐTSĐH					
16	Hài lòng về các hoạt động hỗ trợ tìm việc cho người học					
17	Người học được hỗ trợ đầy đủ các điều kiện để thực hiện nghiên cứu khoa học tại Trường.					
18	Người học được phổ biến đầy đủ và biết cách sử dụng các hình thức phản hồi ý kiến thông qua tiếp xúc trực tiếp, thông qua tập thể lớp, thông qua hòm thư góp ý, thông qua các đợt khảo sát hay gửi thư trực tiếp..					
19	Các hoạt động giám sát của Trường giúp HV tiến bộ trong học tập và rèn luyện					

20	Các hoạt động hỗ trợ của Trường, Khoa giúp NH tiến bộ trong học tập và rèn luyện					
21	Các hoạt động ngoại khoá phong phú, thiết thực, có tác dụng tốt trong học tập, rèn luyện.					
22	Dịch vụ y tế, (phòng y tế, sơ cấp cứu tại chỗ, tủ thuốc, cấp phát thuốc...) đáp ứng nhu cầu của người học					
23	Ký túc xá sạch sẽ, thoáng mát.					
24	Thiết bị thể dục thể thao và sân bãi của trường đáp ứng nhu cầu học tập và giải trí của người học.					

**Tự đánh giá về các kỹ năng mềm đạt được
(theo 5 mức Rất tốt, tốt, trung bình, chưa tốt, rất kém)**

25. Kỹ năng giao tiếp.
26. Kỹ năng làm việc độc lập.
27. Kỹ năng làm việc nhóm.
28. Kỹ năng lãnh đạo.
29. Kỹ năng nghiên cứu khoa học.
30. Kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin.
31. Kỹ năng thuyết trình.
32. Bạn hãy nêu ít nhất 03 điều hài lòng về Trường ĐHYDCT
33. Bạn hãy nêu ít nhất 03 điều cần cải thiện của Trường ĐHYDCT

PHỤ LỤC 2
Ý kiến góp ý của người học về các hoạt động của Trường
Đại học Y Dược Cần Thơ năm học 2022 - 2023

Stt	Nội dung góp ý
1	Bệnh viện thực tập quá tải sinh viên, học viên
2	Thiếu hội trường và nơi tự học (bệnh viện liên kết)
3	Thầy cô hướng dẫn 1 số bộ môn còn thiếu
4	Kết nối các Bệnh Viện giúp các nhân viên dễ tìm được việc làm sau khi tốt nghiệp
5	Khu tự học ở khoa KTYH dọc theo hành lang của các GD nên còn bị ảnh hưởng bởi các tiếng ồn từ các lớp đang học và các lớp học khi tan.
6	Nhà xe còn nhiều bụi, không gian chưa thực sự rộng rãi để đáp ứng số lượng gửi xe của SV, HV hiện nay.
7	Khu vực nhà vệ sinh các khối nhà nên được lưu ý để giữ gìn sạch sẽ hơn
8	Căn tin nên được hỗ trợ để phục vụ đa dạng và thích hợp hơn
9	Bảng chỉ dẫn để tìm kiếm các khối nhà và phòng học nên được vi tính hoá và có bảng hướng dẫn trực quan hơn
10	Sắp xếp bố trí xe trong bãi xe thuận tiện cho việc gửi và lấy xe các giờ cao điểm
11	Cải thiện hệ thống wifi tại các giảng đường để phục vụ cho việc tra cứu thông tin trong quá trình học tập
12	Mở rộng nhà xe học viên.
13	Trồng cây xanh ngoài sân nhiều hơn.
14	Mở rộng bệnh viện của Trường để sinh viên và học viên cùng nhau học tập và nghiên cứu .
15	Nên có thêm các lớp đào tạo Nghiên cứu khoa học.
16	Tăng cường thêm các hoạt động tự học trực tuyến cho học viên.
17	Có thêm các dịch vụ tiện ích hỗ trợ học viên sau đại học: hướng dẫn viết luận văn, chuyên đề,...
18	Tăng cường các hoạt động hỗ trợ của Trường, Khoa giúp học viên có điều kiện thuận lợi hơn để trao đổi, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong suốt quá trình học tập.
19	Mở thêm các lớp đào tạo kỹ năng mềm.
20	Tạo cơ hội giao lưu, học tập, chia sẻ kinh nghiệm giữa các khóa.

21	Các ghế ngồi ở các giảng đường cần rà soát kỹ lại sắp xếp cho hợp lý;
22	Các hoạt động ngoại khóa cần đa dạng thành phần có nhiều đối tượng học viên tham gia
23	Cần có kí túc xá cho sinh viên
24	Tạo môi trường việc làm để sinh viên sau ra trường có nhiều cơ hội hơn
25	Cần tăng cường mở thêm các lớp đào tạo các chuyên khoa tại các tỉnh
26	Có nhiều sân chơi , hoạt động ngoại khoá hơn
27	Website của Trường cần cải thiện về giao diện và các tính năng hướng đến sự tiện lợi tối đa cho người học bên cạnh việc cung cấp thông tin chính xác.
28	Cơ sở vật chất cần nâng cấp hơn nữa. Cần liên kết chặt chẽ hơn với các bệnh viện thực hành, tạo điều kiện thuận lợi để người học phát huy khả năng.
29	Trường nên bố trí nhiều chỗ để xe và nhiều máy bán nước tự động hơn, cần tin cần bán nhiều đồ ăn trưa ngon hơn.
30	Thư viện online (nếu có thể) cập nhật thêm các file đọc mới nhất nhanh nhất (hiện một số ở kho LVLA năm gần kề chưa thể đọc online)
31	Tăng thời gian viết đề cương NCKH, nên để GV hướng dẫn luận văn quyết định và duyệt số trang cho phù hợp với đề tài thay vì qui định cứng số trang như hiện nay.
32	Cải thiện chất lượng nhà vệ sinh.
33	Sơ đồ khoa phòng cần bố trí để dễ tìm (do khuôn viên rộng quá)
34	Nhà xe rộng hơn, quản lý giữ xe nhanh lẹ hơn tránh ùn tắc, thu tiền gửi xe phù hợp hơn.
35	Hỗ trợ nghề, tập huấn kỹ năng mềm
36	Hoạt động cần phong phú hơn, thêm nhiều hội nghị nước ngoài, thêm các nội dung thể thao
37	Do trường áp dụng CNTT vào giảng dạy nên nhiều lúc mạng không tốt nên cũng ảnh hưởng đến việc học và nhiều học viên không rành về CNTT cũng cần nhiều thời gian tìm hiểu mới rõ được.
38	Di chuyển đi lại các khoa trong trường khó, ngập nước khi mưa; cơ sở thực tập (bvdhyd) của trường cần được đầu tư hơn

39	Cần liên kết với nhiều bệnh viện chuyên khoa hơn để sinh viên có điều kiện thực tập nhiều nơi, thông cảm cho sinh viên học ở những địa phương xa trong vấn đề hội họp ở trường, ưu tiên sinh viên sau đại học tham gia các hội thảo chuyên ngành
40	Cải thiện website Elearning, đầu tư vào căn tin trường nhiều hơn, cải thiện hệ thống âm thanh phòng học do thường xuyên bị ồn bị rè