

Số: 65/BC-ĐHYDCT

Cần Thơ, ngày 09 tháng 01 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng của học viên về mức độ đáp ứng cơ sở vật chất của Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm học 2022 - 2023

Công tác khảo sát sự hài lòng của học viên 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 mức độ đáp ứng cơ sở vật chất 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 Nhà Trường.

1.2 Đối với người học

Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học với quyền lợi và nghĩa vụ trong học tập và rèn luyện của bản thân; Tạo điều kiện để người học được phản ánh tâm tư, nguyện vọng và được thể hiện chính kiến của mình về mức độ đáp ứng của cơ sở vật chất 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 mức độ đáp ứng cơ sở vật chất của Trường (phụ lục 1), cụ thể:

- Đánh giá mức độ đáp ứng phòng học, giảng đường, phòng thực tập
- Đánh giá mức độ đáp ứng hệ thống công nghệ thông tin
- Đánh giá mức độ đáp ứng cơ sở vật chất các dịch vụ

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 tích hợp khảo sát trực tuyến qua google form 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 1085 học viên Sau đại học.

Bảng 1. Số lượng và tỉ lệ sinh 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 đáp ứng phòng học, giảng đường, phòng thực tập

Nội dung		Mức độ					ĐTB	TL hài lòng
		0	1	2	3	4		
1	Âm thanh trong phòng học đảm bảo phù hợp.	0,24	0,72	10,17	53,18	35,69	84,67	88,87
2	Các phòng học được đảm bảo về an toàn cháy nổ.	0	0,56	8,74	51,83	38,87	85,8	90,7
3	Các phương tiện giảng dạy được sửa chữa kịp thời, bổ sung mới khi hỏng hóc.	0,08	1,43	10,57	51,67	36,25	84,52	87,92
4	Các phương tiện, thiết bị giảng dạy hiện đại.	0	1,67	11,37	51,75	35,21	84,1	86,96
5	Nhân viên tổ giảng đường có thái độ phục vụ phù hợp.	0	0,32	9,38	51,51	38,79	85,76	90,3
6	Phòng học, phòng thực hành có đủ các phương tiện, thiết bị hỗ trợ cần thiết cho giảng dạy.	0	1,59	9,30	52,23	36,88	84,88	89,11
7	Phòng học đảm bảo yêu cầu về ánh sáng.	0	0,72	8,66	48,89	41,73	86,33	90,62
8	Phòng học đảm bảo yêu cầu về chỗ ngồi.	0,40	1,91	9,54	47,30	40,86	85,26	88,16
9	Phòng học đảm bảo yêu cầu về độ thông thoáng.	0,48	2,46	10,10	48,73	38,24	84,36	86,96
10	Phòng học đảm bảo yêu cầu về tầm nhìn.	0,24	2,07	10,02	48,01	39,67	84,96	87,68
11	Phòng học đảm bảo yêu cầu về vệ sinh.	0,16	1,67	9,78	48,97	39,43	85,17	88,39
Điểm trung bình chung							85,07	88,70

Nhận xét:

Điểm trung bình chung đánh giá mức độ đáp ứng phòng học, giảng đường, phòng thực tập đạt mức Rất Tốt (85,07 điểm) và tỷ lệ hài lòng đạt 88,7%.

Tất cả 11 tiêu chí đều có điểm trung bình đạt mức Tốt và Rất tốt, tuy nhiên có 02 tiêu chí cần cải tiến tiếp tục là:

- “Các phương tiện, thiết bị giảng dạy hiện đại.”
- “Phòng học đảm bảo yêu cầu về độ thông thoáng.”

Bảng 3. Đánh giá mức độ đáp ứng hệ thống công nghệ thông tin

Nội dung		Mức độ					ĐTB	TL hài lòng
		0	1	2	3	4		
1	Cách bố trí các thiết bị tin học hoàn toàn phù hợp vị trí và dễ sử dụng.	0,08	0,56	10,41	52,38	36,57	84,96	88,95
2	Chức năng của các phần mềm quản lý đáp ứng yêu cầu tra cứu thông tin học tập của người học.	0	0,95	10,65	51,03	37,36	84,96	88,39
3	Hệ thống mạng có dây tại các giảng đường, phòng máy tính thực hành, TV hoạt động ổn định, truy cập nhanh.	0,08	1,19	11,13	51,11	36,49	84,55	87,6
4	Hệ thống wifi tại các giảng đường, phòng máy tính thực hành, thư viện hoạt động ổn định, truy cập nhanh.	1,19	4,13	15,34	47,93	31,4	80,84	79,33
5	Nội dung thông tin trên Website Trường đầy đủ, kịp thời, chính xác.	0	1,11	9,94	49,28	39,67	85,5	88,95
6	Phần mềm cài đặt trên máy tính các giảng đường, phòng máy tính	0	0,4	11,95	51,59	36,57	84,86	88,16

Nội dung		Mức độ					ĐTB	TL hài lòng
		0	1	2	3	4		
	thực hành, thư viện đáp ứng yêu cầu giảng dạy, học tập.							
7	Tài khoản Email được cung cấp đầy đủ và sử dụng rộng rãi, miễn phí.	0,24	0,32	9,54	48,97	40,94	86,01	89,9
8	Thông tin đăng tải trên Website Trường đáp ứng nhu cầu người học.	0	0,32	10,17	49,84	39,67	85,77	89,51
9	Hệ thống máy tính của Khu tự học đáp ứng nhu cầu học tập.	0	1,35	11,29	51,51	35,85	84,37	87,36
10	Hệ thống E-learning phát huy khả năng tự học của người học.	0,16	0,64	12,24	50,48	36,49	84,5	86,96
Điểm trung bình chung							84,63	87,51

Nhận xét:

Điểm trung bình chung đánh giá mức độ đáp ứng mức độ đáp ứng hệ thống công nghệ thông tin đạt mức Tốt (**84,63** điểm), tỷ lệ hài lòng đạt **87,51%**.

Tất cả 10 tiêu chí đều có điểm trung bình đạt mức Tốt và Rất Tốt, tuy nhiên 01 tiêu chí cần cải tiến tiếp tục là: “Hệ thống wifi tại các giảng đường, phòng máy tính thực hành, thư viện hoạt động ổn định, truy cập nhanh.”

Bảng 4. Đánh giá mức độ đáp ứng của một số dịch vụ

Nội dung		Mức độ					ĐTB	TL hài lòng
		0	1	2	3	4		
1	Hệ thống máy cung cấp nước uống đảm bảo được nhu cầu sử dụng, vệ sinh	0,08	2,15	15,42	49,84	32,51	82,51	82,35
2	Khuôn viên, đường đi nội bộ đáp ứng được yêu cầu về diện tích, âm	0	0,79	10,25	47,62	41,34	85,9	88,95

	Nội dung	Mức độ					ĐTB	TL hài lòng
		0	1	2	3	4		
	thanh, ánh sáng, vệ sinh.							
3	Hệ thống sân bãi tập luyện đáp ứng được yêu cầu về diện tích, âm thanh, ánh sáng, vệ sinh.	0	0,72	11,61	49,13	38,55	85,1	87,68
4	Khu tự học đáp ứng được yêu cầu về chỗ ngồi, diện tích, âm thanh, ánh sáng, vệ sinh.	0	0,72	12,4	49,84	37,04	84,64	86,88
5	Nhà vệ sinh đảm bảo sạch sẽ.	0,24	2,46	15,10	48,73	33,47	82,54	82,19
6	Nhà vệ sinh trang bị đủ các vật tư vệ sinh (nước, giấy, xà phòng....).	0,40	3,34	17,41	47,38	31,48	81,24	78,86
7	Căn tin sạch sẽ, rộng rãi, an toàn & vệ sinh thực phẩm, giá cả và hình thức thanh toán hợp lý, đáp ứng được nhu cầu của người học.	0,40	2,15	17,49	49,76	30,21	81,45	79,97
8	Nhà xe rộng rãi, vệ sinh, an toàn, giá cả và hình thức thanh toán hợp lý, đáp ứng được nhu cầu của người học.	1,99	3,34	15,74	47,30	31,64	80,65	78,93
9	Môi trường sinh hoạt trong và xung quanh khuôn viên trường là an toàn, thân thiện, văn minh. Công tác đảm bảo, an ninh trật tự trong trường được thực hiện	0,08	0,64	11,45	49,52	38,31	85,07	87,84

Nội dung		Mức độ					ĐTB	TL hài lòng
		0	1	2	3	4		
	tốt.							
10	Khuôn viên, cảnh quan Trường xanh, sạch, đẹp	0	0,56	10,02	45,15	44,28	86,63	89,43
11	Nhân viên bảo vệ thực hiện đúng chuyên môn nghiệp vụ.	0,08	0,64	11,76	50,48	37,04	84,75	87,52
12	Nhân viên vệ sinh thực hiện đúng chuyên môn nghiệp vụ.	0	0,95	11,64	50,16	37,04	84,66	87,2
Điểm trung bình chung							83,76	84,82

Nhận xét:

Điểm trung bình chung đánh giá mức độ đáp ứng các dịch vụ đạt mức Tốt (**83,76** điểm), tỷ lệ hài lòng đạt **84,82%**.

Tất cả 12 tiêu chí đều có điểm trung bình đạt mức Tốt và Rất Tốt, tuy nhiên 03 tiêu chí cần cải tiến tiếp tục là:

- “Nhà vệ sinh trang bị đủ các vật tư vệ sinh (nước, giấy, xà phòng....).”
- “Căn tin sạch sẽ, rộng rãi, an toàn & vệ sinh thực phẩm, giá cả và hình thức thanh toán hợp lý, đáp ứng được nhu cầu của người học.”
- “Nhà xe rộng rãi, vệ sinh, an toàn, giá cả và hình thức thanh toán hợp lý, đáp ứng được nhu cầu của người học.”

3.2 Các ý kiến góp ý nhằm nâng cao chất lượng dạy-học (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
Trách nhiệm – Chất lượng – Phát triển – Hội nhập

PHIẾU KHẢO SÁT HỌC VIÊN VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CƠ SỞ VẬT CHẤT
NĂM HỌC 2022-2023

I. Thông tin chung

- Họ và tên:.....

- Ngành:.....

II. Nội dung đánh giá*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 mức độ đáp ứng phòng học, giảng đường, phòng thực tập		Mức độ hài lòng/đồng ý				
		0	1	2	3	4
1	Âm thanh trong phòng học đảm bảo phù hợp.					
2	Các phòng học được đảm bảo về an toàn cháy nổ.					
3	Các phương tiện giảng dạy được sửa chữa kịp thời, bổ sung mới khi hỏng hóc.					
4	Các phương tiện, thiết bị giảng dạy hiện đại.					
5	Nhân viên tổ giám thị có thái độ phục vụ phù hợp.					
6	Phòng học, phòng thực hành có đủ các phương tiện, thiết bị hỗ trợ cần thiết cho giảng dạy.					
7	Phòng học đảm bảo yêu cầu về ánh sáng.					
8	Phòng học đảm bảo yêu cầu về chỗ ngồi.					
9	Phòng học đảm bảo yêu cầu về độ thông thoáng.					
10	Phòng học đảm bảo yêu cầu về tầm nhìn					
11	Phòng học đảm bảo yêu cầu về vệ sinh.					

	Tiêu chí 2: Đánh giá mức độ đáp ứng hệ thống công nghệ thông tin					
12	Cách bố trí các thiết bị tin học hoàn toàn phù hợp vị trí và dễ sử dụng.					
13	Chức năng của các phần mềm quản lý đáp ứng yêu cầu tra cứu thông tin học tập của người học.					
14	Hệ thống mạng có dây tại các giảng đường, phòng máy tính thực hành, thư viện hoạt động ổn định, truy cập nhanh.					
15	Hệ thống wifi tại các giảng đường, phòng máy tính thực hành, thư viện hoạt động ổn định, truy cập nhanh.					
16	Nội dung thông tin trên Website Trường đầy đủ, kịp thời, chính xác.					
17	Phần mềm cài đặt trên máy tính các giảng đường, phòng máy tính thực hành, thư viện đáp ứng yêu cầu giảng dạy, học tập.					
18	Tài khoản Email được cung cấp đầy đủ và sử dụng rộng rãi, miễn phí.					
19	Thông tin đăng tải trên Website Trường đáp ứng nhu cầu người học.					
20	Hệ thống máy tính của Khu tự học đáp ứng nhu cầu học tập.					
21	Hệ thống E-learning phát huy khả năng tự học của người học					
	Tiêu chí 3: Đánh giá mức độ đáp ứng cơ sở vật chất các dịch vụ					
22	Hệ thống máy cung cấp nước uống đảm bảo được nhu cầu sử dụng, vệ sinh					
23	Khuôn viên, đường đi nội bộ đáp ứng được yêu cầu về diện tích, âm thanh, ánh sáng, vệ sinh.					
24	Hệ thống sân bãi tập luyện đáp ứng được yêu cầu về diện tích, âm thanh, ánh sáng, vệ sinh.					
25	Khu tự học đáp ứng được yêu cầu về chỗ ngồi, diện tích, âm thanh, ánh sáng, vệ sinh.					
26	Nhà vệ sinh đảm bảo sạch sẽ.					
27	Nhà vệ sinh trang bị đủ các vật tư vệ sinh (nước, giấy, xà phòng....).					
28	Căn tin sạch sẽ, rộng rãi, an toàn & vệ sinh thực phẩm, giá cả					

	và hình thức thanh toán hợp lý, đáp ứng được nhu cầu của người học.					
29	Nhà xe rộng rãi, vệ sinh, an toàn, giá cả và hình thức thanh toán hợp lý, đáp ứng được nhu cầu của người học.					
30	Môi trường sinh hoạt trong và xung quanh khuôn viên trường là an toàn, thân thiện, văn minh. Công tác đảm bảo, an ninh trật tự trong trường được thực hiện tốt.					
31	Khuôn viên, cảnh quan Trường xanh, sạch, đẹp					
32	Nhân viên bảo vệ thực hiện đúng chuyên môn nghiệp vụ.					
33	Nhân viên vệ sinh thực hiện đúng chuyên môn nghiệp vụ.					

34. Anh/chị có ý kiến cần cải tiến gì về cơ sở vật chất để nâng cao chất lượng đào tạo (tài liệu học tập, giảng đường, phòng học, phòng thí nghiệm/thực hành, trang thiết bị dạy học, phòng máy tính/mạng internet, môi trường học tập, sinh hoạt,...)?

.....

Xin chân thành cảm ơn!

PHỤ LỤC 2
Ý kiến góp ý của học viên về cơ sở vật chất của
Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm học 2022 - 2023

Stt	Nội dung góp ý
1	Bàn ghế 1 số giảng đường bị hỏng: ghế bị sút phần mặt ghế..
2	Bố trí mạng lưới internet và wifi bao phủ các giảng đường để sinh viên học viên tiện tra cứu và sử dụng
3	Bố trí nhiều tivi trong khuôn viên trường thể hiện sơ đồ trường lên Tivi để Sinh viên mỗi và người thân xem biết, Vì Trường rất rất là rộng
4	Cải thiện phòng học tại bệnh viện khi đi lâm sàng
5	Cải thiện tốc độ của hệ thống Elearning
6	Một số giảng đường màn hình máy chiếu mờ và tối nên cần thay thế mới
7	Phòng học cần hỗ trợ thêm quạt/máy lạnh để giảm bớt nóng nực
8	Phòng học cần lớn hơn, mạng wifi cần mạnh hơn, thực tập nhiều bệnh viện hơn
9	Phòng học cần mở rộng thêm về diện tích hoặc số lượng
10	Phòng học cần trang bị thêm máy quạt hoặc điều hòa
11	wifi trong các giảng đường lớn do nhiều người sử dụng nên không vào được, 4g thì sóng yếu nên làm các bài kiểm tra, điểm danh chậm, không vào được
12	Nhiều hv chưa ứng dụng hiệu quả của thư viện. Cần có nhiều buổi triển khai giới thiệu về sách, thư viện hơn. Hoặc cần bắt buộc số buổi vào thư viện có nội dung đã đọc từng buổi cụ thể.
13	Phòng tự học thiếu bàn ghế. Hiện tại bàn đã hư hỏng nhiều, nhiều bụi. Âm thanh nhiễu ở khu tự học rất nhiều. Nhà xe vẫn chật ở một số thời điểm sinh viên học tập trung. Gạch lót sân một số chỗ quá trơn vào mùa mưa (như sân khoa Dược).
14	Cần có cơ sở đi lâm sàng tại chỗ lớn hơn.
15	Cần có mạng internet hỗ trợ ở các giảng đường. Nhà xe cần có giá gửi xe rõ ràng, hợp lý (có thể theo thời gian). Nhà xe cần cải thiện tình trạng kẹt xe khi gửi xe. Thái độ nhân viên nhà xe khoa răng dược không hợp lý, cấu gắt, khó chịu
16	Trang bị thêm các thiết bị, dụng cụ phục vụ cho việc dạy học
17	Trường nên lắp đặt thêm Wi-Fi tốc độ cao thêm ở nhiều khu vực hiện nay chưa

Stt	Nội dung góp ý
	sử dụng được Wi-Fi hoặc tốc độ truy cập Wi-Fi còn kém. Website trường cần thay đổi giao diện mới theo hướng hiện đại hơn. Nên bổ sung thêm tính năng dịch vụ công trên internet để hệ thống và đơn giản hóa các thủ tục cho sinh viên, học viên, CNV như đăng ký giảng đường online, lịch thi, lịch giảng dù hiện tại đang triển khai nhưng chưa đồng bộ nên không đáp ứng được nhu cầu học tập.
18	Đường đi từ nhà xe vô khu học cần có mái che. Sv ướt hết người và tập sách khi trời mưa hoặc khi quá trời nắng
19	Hành lang dọc đường cần chú ý tránh bị sụp
20	Hệ thống loa và micro phục vụ học tập xuống cấp nhiều, cần đổi mới
21	Ghế ngồi một số giảng đường sắp xếp còn chưa hợp lý (Quá gần, sắp hỏng,...)
22	Cung cấp wifi cho các hội trường lớn để thuận tiện cho việc điểm danh bằng mã QR.
23	Có thêm nơi đậu xe thuận tiện việc di chuyển trong khuôn viên trường.
24	Cần kiểm tra giám sát việc vệ sinh của nhà vệ sinh và lớp học.
25	Cung cấp hệ thống nước uống nóng lạnh
26	Nếu có điều kiện nên trang bị nhà gửi xe ô tô
27	Nhiều giảng đường KT, KY rất nóng khi học đông buổi trưa, nếu có thể trang bị máy lạnh hoặc quạt hút
28	Trồng thêm cây trên các lối đi giữa các tòa nhà. Thêm các thùng rác phân loại rác hữu cơ làm phân bón
29	Trường nên mở rộng khu tự học để đáp ứng nhu cầu của sinh viên