

Số 63/BC-ĐHYDCT

Cần Thơ, ngày 09 tháng 01 năm 2024

**BÁO CÁO**  
**Kết quả khảo sát lấy ý kiến về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của nhân viên**  
**Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2023**

Công tác khảo sát ý kiến về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của nhân viên Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2023 được thực hiện theo kế hoạch số 288/KH-ĐHYDCT ngày 20/02/2023 của Hiệu trưởng trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

**I. Mục đích**

- Góp phần đảm bảo và nâng cao chất lượng phục vụ, hỗ trợ của đội ngũ nhân viên Trường Đại học Y Dược Cần Thơ; tăng tính chuyên nghiệp, tăng sự hài lòng của các bên liên quan trong quá trình làm việc, học tập tại Trường.

- Là một kênh để Ban giám hiệu, phòng Tổ chức cán bộ; cán bộ quản lý đơn vị đánh giá phân loại viên chức; và xây dựng chiến lược đào tạo, bồi dưỡng; điều động, luân chuyển nhân viên.

- Kết quả khảo sát là một trong những minh chứng quan trọng liên quan chất lượng đội ngũ nhân viên, để thực hiện công tác kiểm định chất lượng giáo dục của Trường

**II. Tổ chức khảo sát**

**2.1. Đối tượng khảo sát**

Việc khảo sát được áp dụng cho nhân viên các phòng, trung tâm, thư viện, đoàn thể; nhân viên các văn phòng Khoa, chánh văn phòng Khoa, các trợ lý Khoa (sau đây gọi tắt là nhân viên).

**2.2. Nội dung khảo sát**

- Phiếu khảo sát ý kiến phản hồi về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của nhân viên Trường Đại Học Y Dược Cần Thơ năm 2023 tập trung vào các nội dung: chất lượng phục vụ của cá nhân và đơn vị của cá nhân được lấy ý kiến.

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.

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

### 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 vào hệ thống quản lý đào tạo và khảo sát trực tuyến theo 4 đợt từ tháng 8-10/2023.

- Số liệu khảo sát được xuất ra từ hệ thống quản lý qua phần mềm văn phòng xử lý số liệu, được tổng hợp, phân tích, thống kê mô tả.

## III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

### 3.1. Đặc điểm mẫu khảo sát

Khảo sát thu được ý kiến của **5145** lượt VC-NLĐ tham gia khảo sát.

**Bảng 1. Số lượng VC-NLĐ của các đơn vị được khảo sát**

TT	Đơn vị	Số nhân viên cài đặt khảo sát	Số lượng nhân viên có kết quả khảo sát	Tỷ lệ (%)
1	Khoa Y học cổ truyền	6	4	66,67
2	Khoa Điều dưỡng và Kỹ thuật y học	7	7	100
3	Khoa Dược	11	6	54,55
4	Khoa Khoa học cơ bản	5	4	80
5	Khoa Răng Hàm Mặt	8	8	100
6	Khoa Y	6	6	100
7	Khoa Y tế công cộng	6	6	100
8	Phòng Công tác sinh viên	7	6	85,71

<b>TT</b>	<b>Đơn vị</b>	<b>Số nhân viên cài đặt khảo sát</b>	<b>Số lượng nhân viên có kết quả khảo sát</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
9	Phòng Đảm bảo chất lượng	2	2	100
10	Phòng Đào tạo đại học	6	6	100
11	Phòng Đào tạo Sau đại học	5	5	100
12	Phòng Hành chính tổng hợp	6	6	100
13	Phòng Khảo thí	3	3	100
14	Phòng Khoa học công nghệ và Quan hệ đối ngoại	5	4	80
15	Phòng Quản trị thiết bị	11	11	100
16	Phòng Tài chính kế toán	5	4	80
17	Phòng Thanh tra - Pháp chế	2	1	50
18	Phòng Thông tin và Truyền thông	5	5	100
19	Phòng Tổ chức cán bộ	3	3	100
20	Thư viện	8	8	100
21	Trung tâm Dịch vụ và Đào tạo theo nhu cầu xã hội	5	5	100
22	Trung tâm Giáo dục y học và Huấn luyện kỹ năng y khoa	6	4	66,67
23	Văn phòng Công đoàn	1	1	100
24	Văn phòng Đảng ủy	3	3	100
25	Văn phòng Đoàn Thanh niên	1	1	100
	<b>Tổng</b>	<b>133</b>	<b>119</b>	<b>89,47</b>

**Nhận xét:** Tất cả các đơn vị đều có nhân viên có kết quả khảo sát, còn lại nhân viên không có kết quả khảo sát chủ yếu là vì lí do không đủ cỡ mẫu hoặc lỗi kỹ thuật.

**Bảng 2. Kết quả đánh giá tổng hợp chất lượng phục vụ, hỗ trợ của nhân viên các đơn vị**

TT	Đơn vị	ĐTB	≥ 90 điểm		>85-89 điểm		>80-85 điểm		65-80 điểm	
			SL	Tỷ lệ (%)	SL	Tỷ lệ (%)	SL	Tỷ lệ (%)	SL	Tỷ lệ (%)
1	Khoa Y học cổ truyền	94,84	4	100						
2	Khoa Điều dưỡng và Kỹ thuật y học	94,84	6	100						
3	Khoa Dược	94,78	6	100						
4	Khoa Khoa học cơ bản	94,42	4	100						
5	Khoa Răng Hàm Mặt	91,02	4	50	3	37,5	1	12,5		
6	Khoa Y	92,89	7	100						
7	Khoa Y tế công cộng	94,15	6	100						
8	Phòng Công tác sinh viên	92,15	6	85,71	1	14,29				
9	Phòng Đảm bảo chất lượng	91,37	2	100						
10	Phòng Đào tạo đại học	94,27	6	100						
11	Phòng Đào tạo Sau đại học	88,65	3	50	2	33,33	1	16,67		
12	Phòng Hành chính tổng hợp	93,83	5	83,33	1	16,67				
13	Phòng Khảo thí	92,82	5	100						

TT	Đơn vị	ĐTB	≥ 90 điểm		>85-89 điểm		>80-85 điểm		65-80 điểm	
			SL	Tỷ lệ (%)	SL	Tỷ lệ (%)	SL	Tỷ lệ (%)	SL	Tỷ lệ (%)
14	Phòng Khoa học công nghệ và Quan hệ đối ngoại	91,18	3	75	1	25				
15	Phòng Quản trị thiết bị	89,80	6	54,55	4	36,36	1	0,09		
16	Phòng Tài chính kế toán	91,6	2	50	2	50				
17	Phòng Thanh tra - Pháp chế	94,07	1	100						
18	Phòng Thông tin và Truyền thông	90,76	5	100						
19	Phòng Tổ chức cán bộ	92,12	2	66,67	1	33,33				
20	Thư viện	92,62	8	100						
21	Trung tâm Dịch vụ và Đào tạo theo nhu cầu xã hội	95,40	5	100						
22	Trung tâm Giáo dục y học và Huấn luyện kỹ năng y khoa	90,93	2	50	2	50				
23	Văn phòng Công đoàn	91,35	1	100						
24	Văn phòng Đảng ủy	91,64	2	66,67	1	33,33				
25	Văn phòng Đoàn Thanh niên	95,42	1	100						
	<b>Tổng</b>	<b>92,68</b>	102	92,93	18	14,63	3	2,44		

**Nhận xét:** Tất cả các đơn vị đều có ĐTB của nhân viên từ mức Rất tốt trở lên > 85 điểm, ĐTB chung toàn Trường là 92,68 điểm cao hơn so với năm 2022 (91,41 điểm).

- Khối đơn vị đào tạo có ĐTB của nhân viên cao nhất là: khoa Y học cổ truyền và Khoa Điều dưỡng và Kỹ thuật y học với 94,84 điểm

- Khối các phòng chức năng có ĐTB của nhân viên cao nhất là: Văn phòng Đoàn Thanh niên với 95,42 điểm

**Bảng 3. Đánh giá chung chất lượng sản phẩm và dịch vụ của đơn vị**

TT	Đơn vị	Tốt	Khá	Trung bình	Kém	Rất kém	ĐTB	
							2023	2022
1	Khoa Y học cổ truyền	87,88	11,11	0	1,01	0	97,17	95,71
2	Khoa Điều dưỡng và Kỹ thuật y học	92,92	5,31	1,77	0	0	98,23	97,33
3	Khoa Dược	90,5	8,6	0,9	0	0	97,92	98,74
4	Khoa Khoa học cơ bản	90,07	7,8	1,42	0	0,71	97,87	97,21
5	Khoa Răng Hàm Mặt	83,97	12,26	3,77	0	0	96,04	97,4
6	Khoa Y	87,94	8,99	2,19	0,66	0,22	96,93	96,38
7	Khoa Y tế công cộng	94,06	2,97	2,97	0	0	98,22	96,86
8	Phòng Công tác sinh viên	88,34	8,65	2,63	0,38	0	96,99	96,81
9	Phòng Đảm bảo chất lượng	91,11	8,89	0	0	0	98,22	97
10	Phòng Đào tạo đại học	94,63	5,05	0,32	0	0	98,86	98,08
11	Phòng Đào tạo Sau đại học	77,11	11,44	8,96	2,49	0	92,63	91,21
12	Phòng Hành chính tổng hợp	87,15	11,17	1,68	0	0	97,09	98,22
13	Phòng Khảo thí	91,14	8,51	0,35	0	0	98,16	98,6
14	Phòng Khoa học công nghệ và Quan hệ đối ngoại	84,21	9,21	5,26	0,66	0,66	95,66	96,08
15	Phòng Quản trị thiết bị	79,53	15,7	3,75	0,34	0,68	95,16	95,35
16	Phòng Tài chính kế toán	83,33	11,59	3,99	1,09	0	95,43	98,1

TT	Đơn vị	Tốt	Khá	Trung bình	Kém	Rất kém	ĐTB	
							2023	2022
17	Phòng Thanh tra - Pháp chế	81,25	12,5	6,25	0	0	95	97,33
18	Phòng Thông tin và Truyền thông	83,23	16,77	0	0	0	96,65	96
19	Phòng Tổ chức cán bộ	87,76	10,2	2,04	0	0	97,14	97,34
20	Thư viện	88,29	9,02	2,2	0,49	0	97,02	98,06
21	Trung tâm Dịch vụ và Đào tạo theo nhu cầu xã hội	90,99	7,11	1,9	0	0	97,82	97,34
22	Trung tâm Giáo dục y học và Huấn luyện kỹ năng y khoa	87,1	11,29	1,61	0	0	97,1	95,83
23	Văn phòng Công đoàn	88,58	5,71	5,71	0	0	96,57	
24	Văn phòng Đảng ủy	84,61	10	3,85	1,54	0	95,54	95,08
25	Văn phòng Đoàn Thanh niên	90	6,67	0	3,33	0	96,67	
<b>Tổng</b>		<b>87,41</b>	<b>9,66</b>	<b>2,4</b>	<b>0,42</b>	<b>0,11</b>	<b>96,86</b>	<b>96,38</b>

**Nhận xét:** Đánh giá chung chất lượng sản phẩm và dịch vụ của toàn Trường là 96,86 điểm tăng nhẹ so với năm học 2021-2022; trong đó chất lượng dịch vụ đạt ĐTB cao nhất khối đơn vị đào tạo là: Khoa Điều dưỡng và Kỹ thuật y học, chất lượng dịch vụ đạt ĐTB cao nhất khối phòng chức năng là: phòng Đào tạo đại học.

**Bảng 4. Kết quả ý kiến về chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên**

STT	Câu hỏi	Mức độ	Số lượt chọn / Tổng lượt	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ hài lòng (%)	ĐTB năm 2023	ĐTB năm 2022	ĐTB năm 2021
1	Thái độ phục vụ, tư vấn, hỗ trợ của nhân viên này tận tâm, thân thiện, lịch sự	4	3538/5145	68,77	96,16	92,79	92,14	88,68
		3	1409/5145	27,39				
		2	157/5145	3,05				
		2	31/5145	0,6				
		1	10/5145	0,19				

STT	Câu hỏi	Mức độ	Số lượt chọn / Tổng lượt	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ hài lòng (%)	ĐTB năm 2023	ĐTB năm 2022	ĐTB năm 2021
2	Cách thức xử lý công việc của nhân viên này chuyên nghiệp	4	3448/5145	67,01	95,91	92,37	91,86	88,6
		3	1487/5145	28,9				
		2	164/5145	3,19				
		2	38/5145	0,74				
		1	8/5145	0,16				
3	Thời gian giải quyết công việc của nhân viên này hợp lý (đúng theo qui định, kế hoạch, lịch hẹn...)	4	3443/5145	66,92	96	92,36	91,69	88,47
		3	1496/5145	29,08				
		2	157/5145	3,05				
		2	39/5145	0,76				
		1	10/5145	0,19				
4	Khu vực nơi làm việc của nhân viên này sạch sẽ, ngăn nắp tạo cho quý vị sự thoải mái	4	3393/5145	65,94	96,86	92,42	91,61	88,64
		3	1591/5145	30,92				
		2	133/5145	2,59				
		2	20/5145	0,39				
		1	8/5145	0,16				
5	Quý vị hài lòng về kết quả/ nội dung thu được sau khi làm việc với nhân viên này	4	3464/5145	76,33	96,1	92,47	91,76	88,87
		3	1480/5145	28,77				
		2	155/5145	3,01				
		2	36/5145	0,7				
		1	10/5145	0,19				
6	Đánh giá chung chất lượng sản phẩm và dịch	Tốt	4151/5145	88,37				
		Khá	459/5145	8,92				
		Trung bình	114/5145	2,22				



STT	Câu hỏi	Mức độ	Số lượt chọn / Tổng lượt	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ hài lòng (%)	ĐTB năm 2023	ĐTB năm 2022	ĐTB năm 2021	
	vụ của đơn vị này (phòng, trung tâm, đơn vị, văn phòng khoa..)	Kém	20/5145	0,39					
		Rất kém	5/5145	0,1					
	<b>TỔNG</b>					<b>96,21</b>	<b>92,48</b>	<b>91,81</b>	<b>88,65</b>

**Nhận xét:**

Điểm trung bình về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của nhân viên Trường ĐHYDCT: 92,48 điểm cao hơn so với năm 2022 (91,81 điểm); tỷ lệ hài lòng về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của nhân viên Trường ĐHYDCT: 96,21%.

Đánh giá chung chất lượng sản phẩm và dịch vụ toàn Trường với tỷ lệ: Tốt (88,37%), Khá (8,92%).

**4. Chỉ đạo sử dụng kết quả khảo sát****4.1 Rút kinh nghiệm về quy trình khảo sát**

Bộ công cụ khảo sát: tiến hành rà soát, chỉnh sửa bộ câu hỏi để tránh trùng lặp, trong năm tiếp theo tiếp tục rà soát lại bộ câu hỏi.

Các đơn vị chủ động lấy ý kiến khách hàng để nâng cao chất lượng phục vụ.

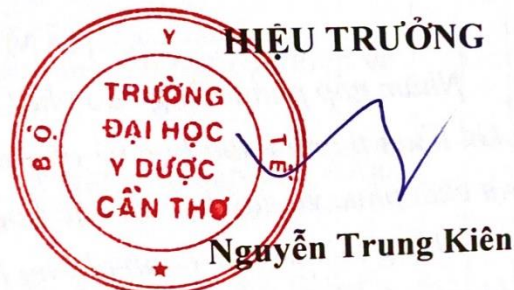
**4.2 Sử dụng kết quả khảo sát**

Phòng Đảm bảo chất lượng gửi kết quả chi tiết của từng VC-NLĐ về cho lãnh đạo các đơn vị triển khai rút kinh nghiệm,

Căn cứ kết quả và các nội dung rút kinh nghiệm, các đơn vị tổ chức họp rút kinh nghiệm, xây dựng kế hoạch cải tiến sau 02 tuần công bố báo cáo, Lãnh đạo các đơn vị, thực hiện đối sánh kết quả giữa các năm học, Phòng Đảm bảo chất lượng hướng dẫn, giám sát công tác tổng hợp công tác rút kinh nghiệm- cải tiến và báo cáo của các đơn vị. /.

**Nơi nhận:**

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



**Phụ lục: Phiếu khảo sát**

**BỘ Y TẾ**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ**

**PHIẾU KHẢO SÁT VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ, HỖ TRỢ CỦA NHÂN VIÊN  
NĂM 2023**

Nhằm kịp thời cải tiến nâng cao chất lượng phục vụ, hỗ trợ của nhân viên hành chính nói riêng và của các phòng, trung tâm, thư viện, nhân viên các văn phòng Khoa, các trợ lý Khoa; Quý vị vui lòng cho ý kiến đánh giá theo các nội dung sau đây. Thông tin phản hồi sẽ được bảo mật và chỉ được Trường sử dụng kết quả để đảm bảo và nâng cao chất lượng trong hoạt động của các cá nhân và đơn vị.

**I. Thông tin chung**

Thầy/Cô vui lòng chọn 01 nhân viên mà Thầy/Cô từng tiếp xúc, tiếp cận trong công việc để góp ý phản hồi cho phiếu khảo sát này. (được cài đặt sẵn. VD: Nguyễn Công Thanh-Tổ trưởng tổ Ô tô)

**II. Nội dung đánh giá**

*Chọn 1 trong 5 mức độ với quy ước như sau:*

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Không hài lòng hoặc Rất kém	Hài lòng ít hoặc Kém	Tạm chấp nhận hoặc Trung bình	Hài lòng Hoặc Tốt	Hoàn toàn hài lòng Hoặc Rất tốt

<b>TT</b>	<b>Nội dung</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Quý vị đã từng tiếp cận, tiếp xúc trong công việc với nhân viên này	(Câu không tính điểm) Thỉnh thoảng Thường xuyên Rất thường xuyên				

TT	Nội dung	0	1	2	3	4
2	Thầy/Cô từng tiếp xúc, tiếp cận trong thực hiện công việc gì? (Ghi rõ họ tên nhân viên, đơn vị công tác.)					
3	Thái độ phục vụ, tư vấn, hỗ trợ của nhân viên này tận tâm, thân thiện, lịch sự					
4	Cách thức xử lý công việc của nhân viên này chuyên nghiệp					
5	Thời gian giải quyết công việc của nhân viên này hợp lý (đúng theo qui định, kế hoạch, lịch hẹn...)					
6	Khu vực nơi làm việc của nhân viên này sạch sẽ, ngăn nắp tạo cho quý vị sự thoải mái					
7	Quý vị hài lòng về kết quả/ nội dung thu được sau khi làm việc với nhân viên này					
8	Đánh giá chung chất lượng sản phẩm và dịch vụ của đơn vị này (phòng, trung tâm, đơn vị, văn phòng khoa..)	Tốt Khá Trung bình Kém Rất kém				

Nêu ít nhất 01 điều quý vị hài lòng về nhân viên này:

(Ghi rõ họ tên nhân viên, đơn vị công tác. Ví dụ: Nguyen Van A - Phòng B)

.....

Nêu ít nhất 01 điều mà nhân viên này cần cải tiến:

(Ghi rõ họ tên nhân viên, đơn vị công tác. Ví dụ: Nguyen Van A - Phòng B)

.....

**Chân thành cảm ơn Quý vị đã đóng góp ý kiến!**