

Số: 241/BC- BDCL

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT NGƯỜI HỌC VỀ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO
CỦA KHOA RĂNG HÀM MẶT NĂM 2023

Căn cứ Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14 tháng 3 năm 2016 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành tại quy định kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Công văn số 766/QLCL-KĐCLGD ngày 20 tháng 4 năm 2018 của Cục quản lý chất lượng – Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục đại học;

Căn cứ Thông tư 17/2021/TT – BGDĐT ngày 22 tháng 6 năm 2021 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về Quy định chuẩn chương trình đào tạo, xây dựng, thẩm định và ban hành chương trình đào tạo các trình độ giáo dục đại học;

Căn cứ Kế hoạch số 1961/KH-TĐHYKPNT ngày 11 tháng 3 năm 2022 của Hiệu trưởng về triển khai thực hiện nhiệm vụ chương trình công tác năm 2022 của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch;

Căn cứ Kế hoạch số 821/KH- TĐHYKPNT ngày 10 tháng 03 năm 2023 về việc ban hành triển khai Kế hoạch cải tiến, nâng cao chất lượng cơ sở giáo dục giai đoạn 2023 – 2028 của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch;

Căn cứ Kế hoạch số 970/KH-TĐHYKPNT ngày 29 tháng 3 năm 2023 của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch về việc ban hành Kế hoạch khảo sát của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch năm 2023.

Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch đã tổ chức ý kiến phản hồi từ người học về chương trình đào tạo năm học 2022-2023.

I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm thu thập thông tin phản hồi của người học về các hoạt động giáo dục tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.
- Giúp Nhà trường và các đơn vị liên quan không ngừng cải tiến và nâng cao chất lượng hoạt động giáo dục, góp phần xây dựng chiến lược phát triển của Nhà trường cũng như đáp ứng nhu cầu thực tiễn xã hội.
- Xây dựng cơ sở dữ liệu phục vụ công tác sau kiểm định.

2. Yêu cầu

- Người học cho ý kiến phản hồi phải hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo phiếu khảo sát.
- Bộ công cụ lấy ý kiến phản hồi phản ánh đầy đủ, khách quan về học phần và chất lượng giảng dạy, đánh giá trong học phần, các điều kiện bảo đảm chất lượng.
- Thông tin, kết quả khảo sát được các đơn vị có trách nhiệm xử lý khách quan, trung thực, tin cậy, chính xác, bảo mật, được sử dụng đúng mục đích.

II. THỜI GIAN – ĐỐI TƯỢNG

1. Thời gian thực hiện:

Từ tháng 03/2023 đến 11/2023

2. Đối tượng tham gia:

Người học: bao gồm các đối tượng sau:

- Sinh viên đại học
- Thạc sĩ
- Nội trú
- Học viên CKI
- Học viên CKII

Bảng 2. 1: Phân bố cỡ mẫu thu thập

Đối tượng	Khoa Y	Khoa Dược	Khoa Răng hàm mặt	Khoa Y Việt Đức	Khoa Điều dưỡng - KTYH	Khoa Y tế Công cộng
1. Sinh viên	1810	186	45	23	290	59
2. Cao học	13				11	8
3. Nội trú	27					
4. Chuyên khoa I	13	1			18	
5. Chuyên khoa II	22					4
Tổng	1885	187	45	23	319	71

III. CÔNG CỤ KHẢO SÁT

Công cụ sử dụng trong quá trình khảo sát: Công cụ sử dụng trong quá trình khảo sát là bảng câu hỏi cấu trúc và nội dung sau:

1. Cấu trúc bảng hỏi: Phiếu khảo sát được chia thành 7 nội dung cơ bản như sau:

- Nội dung 1: Mục tiêu, chuẩn đầu ra, nội dung và chương trình đào tạo.
- Nội dung 2: Kiểm tra đánh giá.
- Nội dung 3: Tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo.
- Nội dung 4: Cơ sở vật chất.
- Nội dung 5: Hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học.
- Nội dung 6: Hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng.
- Nội dung 7: Đánh giá chung về kết quả đào tạo.

2. Thang đo: Phiếu khảo sát sử dụng thang đo Likert tương ứng với 5 mức độ:

- 1 điểm: Hoàn toàn không đồng ý.
- 2 điểm: Không đồng ý.
- 3 điểm: Không ý kiến.
- 4 điểm: Đồng ý.
- 5 điểm: Hoàn toàn đồng ý.

Đồng ý và Hoàn toàn đồng ý: được tính là hài lòng.

Căn cứ vào số liệu có giá trị thống kê, kết quả được phân loại như sau:

Bảng 3 1: Cách tính điểm trung bình về ý kiến phản hồi của người học

TT	Điểm trung bình	Mức ý kiến phản hồi	Mức đánh giá nhận xét
1	4,21-5,0	Tốt	Rất hài lòng về các hoạt động, cần tiếp tục duy trì và phổ biến điểm mạnh.
2	3,41-4,20	Khá	Hài lòng về hoạt động về các hoạt động, cần tiếp tục khắc phục hạn chế và phát huy những điểm mạnh.
3	2,61-3,40	Trung bình	Phân vân về chất lượng các hoạt động, cần khắc phục những hạn chế và hoàn thiện hơn nữa để đáp ứng tốt các yêu cầu.
4	1,81-2,60	Yếu	Không hài lòng về các hoạt động, phải điều chỉnh để đáp ứng được các yêu cầu.
5	1-1,80	Kém	Rất không hài lòng về các hoạt động, phải có giải pháp khắc phục ngay.

3. Hình thức thu thập:

Người học sẽ thực hiện khảo sát thông qua Google form.

IV. KẾT QUẢ

1. Kết quả phản hồi của người học theo từng nội dung khảo sát của Trường

1.1. Kết quả phản hồi của người học về mục tiêu, chuẩn đầu ra, nội dung và chương trình đào tạo trên toàn trường

Bảng 4.1.1: Kết quả phản hồi của người học đối với mục tiêu của chương trình đào tạo trên toàn trường (n = 2.530)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Mục tiêu của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng.	3,87	4,94	2,81	16,76	51,19	24,31	75,5
Mục tiêu của chương trình đào tạo phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục và khẩu hiệu của nhà trường.	3,82	4,70	3,36	19,92	49,25	22,77	72,02
Mục tiêu của chương trình đào tạo được công bố công khai.	3,92	4,94	1,86	15,61	51,50	26,09	77,59
Mục tiêu của chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật Giáo dục đại học.	3,91	4,66	1,15	18,42	50,40	25,38	75,78
Mục tiêu của chương trình đào tạo là rõ ràng và phù hợp với yêu cầu xã hội.	3,85	5,06	2,13	19,41	49,33	24,07	73,4

Nhận xét: Về mục tiêu CTĐT, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,82 về: Mục tiêu của chương trình đào tạo phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục và khẩu hiệu của nhà trường; cao nhất là 3,92 về *Mục tiêu của chương trình đào tạo được công bố công khai*. Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất là 72,02% cho nội dung *Mục tiêu của chương trình đào tạo phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục và khẩu hiệu của nhà trường* đến cao nhất là 77,59% cho nội dung *Mục tiêu của chương trình đào tạo được công bố công khai*.

Bảng 4.1.2: Kết quả phản hồi của người học về chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo trên toàn trường (n = 2.530)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng (kiến thức, kĩ năng, mức tự chủ và trách nhiệm)	3,83	4,98	3,04	20,16	48,10	23,72	71,82
Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo phản ánh được sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục của nhà trường	3,82	4,70	2,81	21,70	47,47	23,32	70,79
Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo phản ánh được triết lý giáo dục của nhà trường	3,82	4,47	2,17	22,73	47,87	22,77	70,64
Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu thị trường lao động	3,78	4,98	3,24	22,89	46,84	22,06	68,9
Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được công bố công khai	3,89	4,70	2,33	17,94	49,05	25,97	75,02

Nhận xét: Về chuẩn đầu ra CTĐT, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,78 về: *Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu thị trường lao động*; cao nhất là 3,89 về *Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được công bố công khai*. Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 68,9% cho nội dung *Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu thị trường lao động* đến cao nhất 75,02% cho nội dung *Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được công bố công khai*.

Bảng 4.1.3: Kết quả phản hồi của người học về nội dung và chương trình đào tạo toàn trường (n= 2.530)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Nội dung chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu và chuẩn đầu ra của ngành học.	3,82	4,70	2,33	17,94	49,05	25,97	75,02
Nội dung chương trình đào tạo cập nhật được những tri thức mới, hiện đại của ngành học, đáp ứng nhu cầu xã hội.	3,83	4,94	3,36	19,84	48,70	23,16	71,86
Nội dung các học phần có tính định hướng nghề nghiệp rõ ràng.	3,75	5,14	4,62	22,09	46,05	22,09	68,14
Đề cương chi tiết môn học/học phần cung cấp đầy đủ thông tin giúp người học đạt được chuẩn đầu ra của môn học.	3,72	5,10	5,85	21,34	47,00	20,71	67,71
Đề cương chi tiết các học phần được định kỳ rà soát, bổ sung/điều chỉnh/cập nhật theo kế hoạch của nhà trường.	3,73	5,10	4,70	23,44	45,65	21,11	66,76
Chương trình dạy học được thiết kế dựa trên các yêu cầu của chuẩn đầu ra về kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ và trách nhiệm.	3,79	5,10	3,08	21,90	48,02	21,90	69,92
Chương trình đào tạo có phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập người học đa dạng, phù hợp với mức độ đạt được chuẩn đầu ra.	3,77	4,90	3,95	21,11	48,85	21,19	70,04
Các môn học trong chương trình đào tạo đều góp phần vào việc đạt được chuẩn đầu ra.	3,81	4,70	3,28	20,43	49,80	21,78	71,58
Chương trình đào tạo cân đối giữa các khối kiến thức đại cương, cơ sở ngành, chuyên ngành.	3,78	5,02	3,83	20,79	48,77	21,58	70,35
Chương trình đào tạo phân bố hợp lý tỷ lệ giữa lý thuyết và thực hành	3,68	6,05	6,32	21,82	44,98	20,83	65,81
Chương trình đào tạo có các học phần hỗ trợ người học tham gia các hoạt động nghiên cứu khoa học	3,70	5,57	4,35	25,26	44,27	20,55	64,82
Chương trình đào tạo có các học phần về thực hành, thực tập, thực tế chuyên môn... hiệu quả	3,73	5,69	4,62	21,62	47,23	20,83	68,06
Chương trình đào tạo cung cấp cho người học đủ kiến thức cần thiết và cập nhật.	3,78	5,10	4,15	20,40	48,85	21,50	70,35
Chương trình đào tạo cung cấp cho người học đủ kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp.	3,73	5,18	5,14	22,06	46,72	20,91	67,63
Chương trình đào tạo có thời gian phù hợp.	3,58	7,67	7,71	23,28	42,06	19,29	61,35

Nhận xét: Về nội dung CTĐT, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,58 về: *Chương trình đào tạo có thời gian phù hợp*; cao nhất là 3,83 về *Nội dung chương trình đào tạo cập nhật được những tri thức mới, hiện đại của ngành học, đáp ứng nhu cầu xã hội*. Tỷ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 61,35% cho nội dung *Chương trình đào tạo có thời gian phù hợp* đến cao nhất 75,02% cho *Nội dung chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu và chuẩn đầu ra của ngành học*.

1.2. Kết quả phản hồi của người học về kiểm tra đánh giá trên toàn trường

Bảng 4.1.4: Kết quả phản hồi của người học về kiểm tra đánh giá trên toàn trường (n= 2.350)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Các hoạt động/phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được chuẩn đầu ra.	3,74	4,78	3,91	23,52	48,22	19,57	67,79
Giảng viên sử dụng các phương pháp khác nhau để kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của người học.	3,84	4,90	2,29	19,25	51,30	22,25	73,55
Các phương pháp kiểm tra đánh giá được sử dụng đa dạng, đảm bảo độ giá trị; độ tin cậy và có các tiêu chí đánh giá rõ ràng nhằm đảm bảo tính chính xác, công bằng.	3,77	4,82	3,83	22,09	47,87	21,38	69,25
Đề thi, kiểm tra phù hợp với nội dung giảng dạy, tổng hợp các phần khác nhau trong học phần và khuyến khích tính sáng tạo.	3,69	5,30	6,17	22,96	45,73	19,84	65,57
Kết quả thi, kiểm tra học tập được được nhà trường, giảng viên thông báo nhanh chóng, kịp thời.	3,70	5,69	6,44	21,54	45,02	21,30	66,32
Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời đã giúp người học cải thiện được kết quả học tập (đăng ký học cải thiện điểm, học lại).	3,68	5,73	5,38	24,07	44,90	19,92	64,82
Nhà trường có quy định rõ ràng về quy trình thi, kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học và được công bố công khai tới người học.	3,89	4,90	2,02	17,75	50,20	25,14	75,34
Nhà trường có quy định rõ ràng về việc phản hồi (phức khảo, khiếu nại) kết quả đánh giá của người học và được công bố công khai.	3,86	5,02	2,21	19,01	49,53	24,23	73,76
Việc thực hiện quy trình thi, đánh giá người học nghiêm túc, đúng quy chế.	3,92	4,51	1,62	17,59	50,24	26,05	76,29

Nhận xét: Về kiểm tra đánh giá, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,68 về: *Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời đã giúp người học cải thiện được kết quả học tập (đăng ký học cải thiện điểm, học lại)*; cao nhất là 3,92 về *Việc thực hiện quy trình thi, đánh giá người học nghiêm túc, đúng quy chế*. Tỷ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 64,82% cho nội dung *Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời đã giúp người học cải thiện được kết quả học tập (đăng ký học cải thiện điểm, học lại)* đến cao nhất 76,29% cho nội dung *Việc thực hiện quy trình thi, đánh giá người học nghiêm túc, đúng quy chế*.

1.3. Kết quả phản hồi người học về tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo trên toàn trường

Bảng 4.1.5: Kết quả phản hồi người học về tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo trên toàn trường (n= 2.350)

Nội dung	Tỷ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Cung cấp đầy đủ thông tin về quy chế đào tạo, hướng dẫn thực hiện chương trình đào tạo.	3,88	4,78	2,13	18,18	49,72	25,18	74,9
Cung cấp đầy đủ thông tin về học phần (chuẩn đầu ra, đề cương chi tiết, phương pháp học, tài liệu học tập).	3,83	4,94	3,64	18,50	49,01	23,91	72,92
Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến người học.	3,89	4,94	3,64	18,50	49,01	23,91	72,92
Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời giúp người học cải tiến học tập.	3,76	4,78	2,13	17,19	50,63	25,26	75,89
Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho người học học tập.	3,52	9,09	9,68	22,06	38,97	20,20	59,17

Nhận xét: Về tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,52 về: *Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho người học học tập*; cao nhất là 3,89 về *Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến người học*. Tỷ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 59,17% cho nội dung *Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho người học học tập* đến cao nhất 75,89% cho nội dung *Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời giúp người học cải tiến học tập*.

1.4. Kết quả phản hồi người học về cơ sở vật chất trên toàn trường

Bảng 4.1.6: Kết quả phản hồi người học về hệ thống thư viện (bao gồm thư viện vệ tinh) trên toàn trường (n= 2.530)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Thư viện có nội quy và hướng dẫn sử dụng.	3,91	4,70	1,30	18,97	48,50	26,52	75,02
Nguồn học liệu của thư viện đáp ứng đủ nhu cầu của người học.	3,78	5,06	2,29	25,02	45,34	22,29	67,63
Phòng đọc của thư viện đảm bảo ánh sáng, vệ sinh và về chỗ ngồi tự học.	3,88	4,82	1,94	19,45	47,94	25,85	73,79
Thời gian phục vụ của thư viện thuận tiện cho việc sử dụng thư viện.	3,77	5,53	3,99	21,70	45,61	23,16	68,77
Thời gian mượn và trả sách, tài liệu phù hợp.	3,83	4,51	1,66	23,79	46,13	23,91	70,04
Tra cứu tài liệu dễ dàng.	3,76	5,02	2,81	25,49	44,74	21,94	66,68
Hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên Thư viện.	3,85	4,70	2,09	21,98	46,25	24,98	71,23

Nhận xét: Về thư viện, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,76 về: *Tra cứu tài liệu dễ dàng*; cao nhất là 3,91 về *Thư viện có nội quy và hướng dẫn sử dụng*. Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 66,68% cho nội dung *Tra cứu tài liệu dễ dàng* đến cao nhất 75,02 % cho nội dung *Thư viện có nội quy và hướng dẫn sử dụng*.

Bảng 4.1.7: Kết quả phản hồi người học về hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị, phòng thí nghiệm, công nghệ thông tin trên toàn trường (n= 2.350)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Giảng đường có nội quy và hướng dẫn sử dụng trang thiết bị.	3,80	5,22	3,32	20,79	47,51	23,16	70,67
Phòng học được bố trí hợp lí.	3,70	5,89	6,09	21,90	44,78	21,34	66,12
Trang thiết bị được hỗ trợ kịp thời khi có sự cố.	3,69	5,89	6,01	22,06	45,34	20,71	66,05
Các trang thiết bị tại giảng đường đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập.	3,63	6,40	7,35	22,37	44,55	19,33	63,88
Phòng thực hành, phòng thí nghiệm có đầy đủ nội quy, quy định an toàn cháy nổ.	3,87	4,94	1,74	19,09	49,45	24,78	74,23
Phòng thực hành, phòng thí nghiệm có đầy đủ các trang thiết bị, máy móc đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu khoa học.	3,78	5,30	3,83	20,87	47,47	22,53	70
Phòng thí nghiệm có đầy đủ trang thiết bị bảo hộ lao động cần thiết.	3,78	5,10	3,00	22,61	47,35	21,94	69,29
Trang thiết bị phòng thí nghiệm, phòng thực hành được sửa chữa hoặc thay thế kịp thời khi gặp sự cố.	3,77	5,10	2,85	23,48	46,84	21,74	68,58
Dụng cụ thể dục thể thao và sân bãi phục vụ hoạt động thể chất của trường đáp ứng nhu cầu học tập và giải trí của người học.	3,63	6,32	6,48	24,47	42,96	19,76	62,72
Số lượng máy tính và thiết bị tin học tại phòng máy đáp ứng nhu cầu học tập của người học.	3,77	4,82	3,83	22,45	46,96	21,94	68,9
Internet phục vụ hiệu quả cho việc học tập của người học.	3,42	9,88	12,49	21,58	38,26	17,79	56,05
Nhà để xe an toàn, thuận tiện.	3,49	8,02	9,84	25,10	39,05	17,98	57,03
Căn-tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện.	3,75	4,78	3,24	24,82	46,56	20,59	67,15
Cảnh quan môi trường học tập đảm bảo an toàn cho người học.	3,84	4,66	2,25	20,75	49,13	23,20	72,33
Cảnh quan, môi trường học tập sạch đẹp, tạo cảm giác thoải mái cho người học.	3,79	5,06	3,60	20,87	48,14	22,33	70,47

Nhận xét: Về hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị, phòng thí nghiệm, công nghệ thông tin, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,42. về: *Internet phục vụ hiệu quả cho việc học tập của người học*; cao nhất là 3,87 về *Phòng thực hành, phòng thí nghiệm có đầy đủ nội quy, quy định an toàn cháy nổ*. Tỷ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 56,05% cho nội dung *Internet phục vụ hiệu quả cho việc học tập của người học* đến cao nhất 74,23% cho nội dung *Phòng thực hành, phòng thí nghiệm có đầy đủ nội quy, quy định an toàn cháy nổ*.

1.5. Kết quả phản hồi người học về hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học trên toàn trường

Bảng 4.1.8: Kết quả phản hồi người học về hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học trên toàn trường (n= 2.350)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Cố vấn học tập tích cực tư vấn, hỗ trợ người học trong học tập.	3,78	5,34	3,48	23,60	43,48	24,11	67,59
Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ hòa nhã, lắng nghe và giải quyết kịp thời các yêu cầu của người học.	3,74	5,34	3,60	24,35	44,78	21,94	66,72
Khoa/Bộ môn có hỗ trợ người học trong thực tập và làm khóa luận tốt nghiệp.	3,77	4,51	2,29	26,80	44,07	22,33	66,4
Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho người học.	3,68	5,22	4,86	26,52	43,12	20,28	63,4
Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi người học gặp khó khăn.	3,74	4,82	3,52	25,45	44,90	21,30	66,2
Các hoạt động học thuật (trong và ngoài CTĐT) giúp người học có ý thức và kỹ năng học tập suốt đời.	3,76	4,74	2,73	24,78	47,00	20,75	67,75
Các hoạt động văn thể mỹ đáp ứng nhu cầu của người học.	3,73	4,78	3,00	26,56	45,77	19,88	65,65

Nhận xét: Về hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,68 về: *Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho người học*; cao nhất là 3,78 về *Cố vấn học tập tích cực tư vấn, hỗ trợ người học trong học tập*. Tỷ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 63,4% cho nội dung *Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho người học* đến cao nhất 67,75% cho nội dung *Các hoạt động học thuật (trong và ngoài CTĐT) giúp người học có ý thức và kỹ năng học tập suốt đời*.

1.6. Kết quả phản hồi người học về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng toàn trường

Bảng 4.1. 9: Kết quả phản hồi người học về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng toàn trường (n= 2.350)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Nhà trường có những chính sách hỗ trợ người học tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, nghiên cứu khoa học.	3,76	5,02	2,17	25,57	46,64	20,59	67,23
Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho người học.	3,76	4,86	2,61	24,78	47,15	20,59	67,74
Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với người học.	3,67	5,42	5,18	25,89	43,68	19,84	63,52

Nhận xét: Về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,67 về: *Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với người học*; cao nhất là 3,76 về *Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho người học* và về *Nhà trường có những chính sách hỗ trợ người học tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, nghiên cứu khoa học*. Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 63,52% cho nội dung *Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với người học* đến cao nhất 67,74% cho nội dung *Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho người học*.

1.7. Kết quả đánh giá chung về kết quả đào tạo trên toàn trường

Bảng 4.1. 10: Kết quả đánh giá chung về kết quả đào tạo trên toàn trường (n= 2.350)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Chương trình đào tạo đáp ứng được mong đợi.	3,65	5,53	5,97	25,30	44,19	19,01	63,2
Tự tin về triển vọng nghề nghiệp sau khi ra trường.	3,59	6,05	6,80	27,79	40,71	18,66	59,37
Hài lòng về chất lượng đào tạo.	3,66	5,57	5,65	25,45	43,44	19,88	63,32

Nhận xét: Về kết quả đào tạo, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,59 về: *Tự tin về triển vọng nghề nghiệp sau khi ra trường*; cao nhất là 3,66 về *Hài lòng về chất lượng đào tạo*. Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 59,37% cho nội dung *Tự tin về triển vọng nghề nghiệp sau khi ra trường* đến cao nhất 63,32% cho nội dung *Hài lòng về chất lượng đào tạo*.

2. Kết quả phản hồi của người học theo từng nội dung khảo sát của khoa Răng hàm mắt

2.1. Kết quả phản hồi của người học về mục tiêu, chuẩn đầu ra, nội dung và chương trình đào tạo của khoa Răng hàm mắt

Bảng 4.2.1: Kết quả phản hồi của người học đối với mục tiêu của chương trình đào tạo của khoa Răng hàm mắt (n=45)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Mục tiêu của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng.	3,82	4,44	6,67	15,56	48,89	24,44	73,33
Mục tiêu của chương trình đào tạo phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục của Trường.	3,82	4,44	4,44	22,22	42,22	26,67	68,89
Mục tiêu của chương trình đào tạo được công bố công khai.	3,98	4,44	2,22	15,56	46,67	31,11	77,78
Mục tiêu của chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu của giáo dục đại học quy định tại Luật Giáo dục đại học.	3,91	2,22	4,44	22,22	42,22	28,89	71,11
Mục tiêu và nội dung của chương trình đào tạo rõ ràng và phù hợp với yêu cầu xã hội.	3,84	4,44	2,22	26,67	37,78	28,89	66,67

Nhận xét: Phản hồi của người học đối với mục tiêu của chương trình đào tạo mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,82 về: *Mục tiêu của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng* và *Mục tiêu của chương trình đào tạo phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục của Trường*; cao nhất là 3,98 về *Mục tiêu của chương trình đào tạo được công bố công khai*. Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 66,67% cho nội dung *Mục tiêu và nội dung của chương trình đào tạo rõ ràng và phù hợp với yêu cầu xã hội* đến cao nhất 77,78% cho nội dung *Mục tiêu của chương trình đào tạo được công bố công khai*.

Bảng 4.2.2: Kết quả phản hồi của người học về chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo của khoa Răng hàm mặt (n=45)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được xác định rõ ràng (kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ và trách nhiệm).	3,80	4,44	6,67	20	42,22	26,67	68,89
Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo phản ánh được sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và triết lý giáo dục của Trường.	3,80	4,44	4,44	22,22	44,44	24,44	68,88
Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo phản ánh được triết lý giáo dục của Nhà trường.	3,84	2,22	6,67	22,22	42,22	26,67	68,89
Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu thị trường lao động.	3,78	4,44	8,89	20	37,78	28,89	66,67
Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được công bố công khai.	3,96	2,22	4,44	20	42,22	31,11	73,33

Nhận xét: Phản hồi của người học về chuẩn đầu ra mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,78 về: *Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu thị trường lao động*; cao nhất là 3,96 về *Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được công bố công khai*. Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 66,67% cho nội dung *Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu thị trường lao động* đến cao nhất 73,33% cho nội dung *Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được công bố công khai*.

Bảng 4.2.3: Kết quả phản hồi của người học về nội dung của chương trình đào tạo của khoa Răng hàm mặt (n=45)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Nội dung chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu và chuẩn đầu ra của ngành học	3,80	4,44	6,67	20	42,22	26,67	68,89
Nội dung chương trình đào tạo cập nhật được những tri thức mới, hiện đại của ngành học, đáp ứng nhu cầu xã hội	3,78	4,44	4,44	20	51,11	20	71,11
Nội dung các học phần có tính định hướng nghề nghiệp rõ ràng	3,71	2,22	8,89	22,22	48,89	17,78	66,67
Đề cương chi tiết môn học/học phần cung cấp đầy đủ thông tin giúp người học đạt được chuẩn đầu ra của môn học	3,64	4,44	8,89	20	51,11	15,56	66,67
Đề cương chi tiết các học phần được định kì rà soát, bổ sung/điều chỉnh/cập nhật theo kế hoạch của nhà trường	3,62	4,44	6,67	26,67	46,67	15,56	62,23
Chương trình dạy học được thiết kế dựa trên các yêu cầu của chuẩn đầu ra về kiến thức, kỹ năng, mức tự chủ và trách nhiệm	3,76	4,44	4,44	24,44	44,44	22,22	66,66
Chương trình đào tạo có phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập người học đa dạng, phù hợp với mức độ đạt được chuẩn đầu ra	3,73	4,44	8,89	15,56	51,11	20	71,11
Các môn học trong chương trình đào tạo đều góp phần vào việc đạt được chuẩn đầu ra	3,67	4,44	6,67	24,44	46,67	17,78	64,45
Chương trình đào tạo cân đối giữa các khối kiến thức đại cương, cơ sở ngành, chuyên ngành	3,82	4,44	4,44	20	46,67	24,44	71,11
Chương trình đào tạo phân bố hợp lý tỷ lệ giữa lý thuyết và thực hành	3,71	11,11	2,22	17,78	42,22	26,67	68,89

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Chương trình đào tạo có các học phần hỗ trợ người học tham gia các hoạt động nghiên cứu khoa học	3,69	8,89	4,44	22,22	37,78	26,67	64,45
Chương trình đào tạo có các học phần về thực hành, thực tập, thực tế chuyên môn. hiệu quả	3,73	8,89	6,67	13,33	44,44	26,67	71,11
Chương trình đào tạo cung cấp cho người học đủ kiến thức cần thiết và cập nhật	3,82	6,67	4,44	15,56	46,67	26,67	73,34
Chương trình đào tạo cung cấp cho người học đủ kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp	3,73	8,89	6,67	13,33	44,44	26,67	71,11
Chương trình đào tạo có thời gian phù hợp	3,73	6,67	4,44	24,44	37,78	26,67	64,45

Nhận xét: Phản hồi của người học về nội dung của chương trình đào tạo, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,62 về: *Đề cương chi tiết các học phần được định kì rà soát, bổ sung/điều chỉnh/cập nhật theo kế hoạch của nhà trường*; cao nhất là 3,82 về *Chương trình đào tạo cung cấp cho người học đủ kiến thức cần thiết và cập nhật và Chương trình đào tạo cân đối giữa các khối kiến thức đại cương, cơ sở ngành, chuyên ngành*. Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 62,23% cho nội dung *Đề cương chi tiết các học phần được định kì rà soát, bổ sung/điều chỉnh/cập nhật theo kế hoạch của nhà trường* đến cao nhất 73,34% cho nội dung *Chương trình đào tạo cung cấp cho người học đủ kiến thức cần thiết và cập nhật*.

2.2. Kết quả phản hồi của người học về kiểm tra đánh giá của khoa Răng hàm mặt

Bảng 4.2.4: Kết quả phản hồi của người học kiểm tra đánh giá của khoa Răng hàm mặt (n=45)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Các hoạt động/phương pháp kiểm tra đánh giá kết quả học tập của người học được thiết kế phù hợp với mức độ đạt được chuẩn đầu ra	3,69	11,11	2,22	17,78	44,44	24,44	68,88
Giảng viên sử dụng các phương pháp khác nhau để kiểm tra/đánh giá kết quả học tập của người học	3,91	6,67	2,22	13,33	48,89	28,89	77,78
Các phương pháp kiểm tra đánh giá được sử dụng đa dạng, đảm bảo độ giá trị; độ tin cậy và có các tiêu chí đánh giá rõ ràng nhằm đảm bảo tính chính xác, công bằng	3,78	6,67	2,22	22,22	44,44	24,44	68,88
Đề thi, kiểm tra phù hợp với nội dung giảng dạy, tổng hợp các phần khác nhau trong học phần và khuyến khích tính sáng tạo	3,80	6,67	4,44	15,56	48,89	24,44	73,33
Kết quả thi, kiểm tra học tập được được nhà trường, giảng viên thông báo nhanh chóng, kịp thời	3,80	4,44	4,44	20	48,89	22,22	71,11
Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời đã giúp người học cải thiện được kết quả học tập (đăng ký học cải thiện điểm, học lại)	3,69	4,44	6,67	24,44	44,44	20	64,44
Nhà trường có quy định rõ ràng về quy trình thi, kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học và được công bố công khai tới người học	4,09	0	0	6,67	60	28,89	88,89
Nhà trường có quy định rõ ràng về việc phản hồi (phức khảo, khiếu nại) kết quả đánh giá của người học và được công bố công khai	4,04	0	0	11,11	55,56	28,89	84,45
Việc thực hiện quy trình thi, đánh giá người học nghiêm túc, đúng quy chế	4,04	2,22	2,22	13,33	53,33	28,89	82,22

Nhận xét: Phản hồi của người học kiểm tra đánh giá mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,69 về: *Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời đã giúp người học cải thiện được kết quả học tập (đăng ký học cải thiện điểm, học lại)*; cao nhất

là 4,09 về *Nhà trường có quy định rõ ràng về quy trình thi, kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học và được công bố công khai tới người học*. Tỷ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 64,44% cho nội dung *Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời đã giúp người học cải thiện được kết quả học tập (đăng ký học cải thiện điểm, học lại)* đến cao nhất 88,89% cho nội dung *Nhà trường có quy định rõ ràng về quy trình thi, kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của người học và được công bố công khai tới người học*.

2.3. *Kết quả phản hồi người học về tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo của khoa Răng hàm mặt*

Bảng 4.2.5: Kết quả phản hồi người học về tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo của khoa Răng hàm mặt (n=45)

Nội dung	Tỷ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Cung cấp đầy đủ thông tin về quy chế đào tạo, hướng dẫn thực hiện chương trình đào tạo	4,07	2,22	0	15,56	53,33	28,89	82,22
Cung cấp đầy đủ thông tin về học phần (Chuẩn đầu ra, đề cương, phương pháp học, tài liệu học tập)	3,87	2,22	4,44	24,44	42,22	26,67	68,89
Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến người học	3,89	4,44	2,22	17,78	51,11	24,44	75,55
Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời giúp người học cải tiến học tập	3,82	4,44	4,44	20	46,67	24,44	71,11
Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho người học học tập	3,91	4,44	0	22,22	46,67	26,67	73,34

Nhận xét: Phản hồi người học về tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,82 về: *Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời giúp người học cải tiến học tập*; cao nhất là 4,07 về *Cung cấp đầy đủ thông tin về quy chế đào tạo, hướng dẫn thực hiện chương trình đào tạo*. Tỷ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 68,89% cho nội dung *Cung cấp đầy đủ thông tin về học phần (Chuẩn đầu ra, đề cương, phương pháp học, tài liệu học tập)* đến cao nhất 82,22% cho nội dung *Cung cấp đầy đủ thông tin về quy chế đào tạo, hướng dẫn thực hiện chương trình đào tạo*.

2.4. Kết quả phản hồi người học về cơ sở vật chất của khoa Răng hàm mặt

Bảng 4.2.6: Kết quả phản hồi người học về hệ thống thư viện (bao gồm thư viện vệ tinh) của khoa Răng hàm mặt (n=45)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Thư viện có nội quy và hướng dẫn sử dụng	3,96	2,22	0	24,44	46,67	26,67	73,34
Nguồn học liệu của thư viện đáp ứng đủ nhu cầu của người học	3,73	6,67	0	31,11	37,78	24,44	62,22
Phòng đọc của thư viện đảm bảo ánh sáng, vệ sinh và về chỗ ngồi tự học	3,96	2,22	4,44	17,78	46,67	28,89	75,56
Thời gian phục vụ của thư viện thuận tiện cho việc sử dụng thư viện	3,82	4,44	6,67	15,56	48,89	24,44	73,33
Thời gian mượn và trả sách, tài liệu phù hợp	3,91	2,22	4,44	20	46,67	26,67	73,34
Tra cứu tài liệu dễ dàng	3,80	2,22	4,44	28,89	40	24,44	64,44
Hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên Thư viện	3,80	2,22	6,67	24,44	42,22	24,44	66,66

Nhận xét: Phản hồi người học về hệ thống thư viện mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,73 về: *Nguồn học liệu của thư viện đáp ứng đủ nhu cầu của người học*; cao nhất là 3,96 về *Phòng đọc của thư viện đảm bảo ánh sáng, vệ sinh và về chỗ ngồi tự học* và *Thư viện có nội quy và hướng dẫn sử dụng*. Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 62,22% cho nội dung *Nguồn học liệu của thư viện đáp ứng đủ nhu cầu của người học* đến cao nhất 75,56% cho nội dung *Phòng đọc của thư viện đảm bảo ánh sáng, vệ sinh và về chỗ ngồi tự học*.

Bảng 4.2.7: Kết quả phản hồi người học về hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị, phòng thí nghiệm, công nghệ thông tin của khoa Răng hàm mặt (n=45)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Giảng đường có nội quy và hướng dẫn sử dụng trang thiết bị	3,89	2,22	0	26,67	48,89	22,22	71,11
Phòng học được bố trí hợp lí	3,82	2,22	2,22	28,89	44,44	22,22	66,66
Trang thiết bị được hỗ trợ kịp thời khi có sự cố	3,93	2,22	4,44	17,78	48,89	26,67	75,56
Các trang thiết bị tại giảng đường đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập	3,84	2,22	4,44	24,44	44,44	24,44	68,88
Phòng thực hành, phòng thí nghiệm có đầy đủ nội quy, quy định an toàn cháy nổ	4,02	2,22	2,22	15,56	51,11	28,89	80
Phòng thực hành, phòng thí nghiệm có đầy đủ các trang thiết bị, máy móc đáp ứng yêu cầu học tập và nghiên cứu khoa học.	3,89	0	8,89	22,22	40	28,89	68,89
Phòng thí nghiệm có đầy đủ trang thiết bị bảo hộ lao động cần thiết	3,93	2,22	2,22	22,22	46,67	26,67	73,34
Trang thiết bị phòng thí nghiệm, phòng thực hành được sửa chữa hoặc thay thế kịp thời khi gặp sự cố	3,96	2,22	4,44	15,56	51,11	26,67	77,78
Dụng cụ thể dục thể thao và sân bãi phục vụ hoạt động thể chất của trường đáp ứng nhu cầu học tập và giải trí của người học	3,80	2,22	6,67	24,44	42,22	24,44	66,66
Số lượng máy tính và thiết bị tin học tại phòng máy đáp ứng nhu cầu học tập của người học	4,00	2,22	0	22,22	46,67	28,89	75,56
Internet phục vụ hiệu quả cho việc học tập của người học	3,42	8,89	17,78	17,78	33,33	22,22	55,55
Nhà để xe an toàn, thuận tiện	3,58	8,89	8,89	17,78	44,44	20	64,44
Căn- tin đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện	3,84	2,22	6,67	20	46,67	24,44	71,11
Cảnh quan môi trường học tập đảm bảo an toàn cho người học	3,96	2,22	2,22	17,78	53,33	24,44	77,77
Cảnh quan, môi trường học tập sạch đẹp, tạo cảm giác thoải mái cho người học	3,89	4,44	0	20	53,33	22,22	75,55

Nhận xét: Phản hồi người học về hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị, phòng thí nghiệm, công nghệ thông tin mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,42 về: *Internet phục vụ hiệu quả cho việc học tập của người học*; cao nhất là 4,02 về *Phòng thực hành, phòng thí nghiệm có đầy đủ nội quy, quy định an toàn cháy nổ*. Tỷ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 55,55% cho nội dung *Internet phục vụ hiệu quả cho việc học tập của người học* đến cao nhất 77,78% cho nội dung *Trang thiết bị phòng thí nghiệm, phòng thực hành được sửa chữa hoặc thay thế kịp thời khi gặp sự cố*.

2.5. *Kết quả phản hồi người học về hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học của khoa Răng hàm mặt*

Bảng 4.2.8: *Kết quả phản hồi người học về hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học của khoa Răng hàm mặt (n=45)*

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Cố vấn học tập tích cực tư vấn, hỗ trợ người học trong học tập	3,67	4,44	8,89	22,22	44,44	20	64,44
Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ hòa nhã, lắng nghe và giải quyết kịp thời các yêu cầu của người học	3,76	2,22	2,22	33,33	42,22	20	62,22
Khoa/Bộ môn có hỗ trợ người học trong thực tập và làm khóa luận tốt nghiệp	3,78	2,22	2,22	33,33	40	22,22	62,22
Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho người học	3,78	2,22	2,22	31,11	44,44	20	64,44
Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi người học gặp khó khăn	3,91	2,22	0	24,44	51,11	22,22	73,33
Các hoạt động học thuật (trong và ngoài CTĐT) giúp người học có ý thức và kỹ năng học tập suốt đời	3,93	4,44	0	17,78	53,33	24,44	77,77
Các hoạt động văn thể mỹ đáp ứng nhu cầu của người học	3,91	4,44	0	17,78	55,56	22,22	77,78

Nhận xét: Phản hồi người học về hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,67 về: *Cố vấn học tập tích cực tư vấn, hỗ trợ người học trong học tập*; cao nhất là 3,93 về *Các hoạt động học thuật (trong và ngoài CTĐT) giúp người học có ý thức và kỹ năng học tập suốt đời*. Tỷ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 62,22% cho nội dung *Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ hòa nhã, lắng nghe và giải quyết kịp thời các yêu cầu của người học* và *Khoa/Bộ môn có hỗ trợ người học trong thực tập và làm khóa luận tốt nghiệp* đến cao nhất 77,78% cho nội dung *Các hoạt động văn thể mỹ đáp ứng nhu cầu của người học*.

2.6. Kết quả phản hồi người học về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng

Bảng 4.2.9: Kết quả phản hồi người học về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (n=45)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Nhà trường có những chính sách hỗ trợ người học tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, nghiên cứu khoa học	3,84	4,44	2,22	22,22	46,67	24,44	71,11
Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho người học	3,84	4,44	2,22	22,22	46,67	24,44	71,11
Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với người học	3,80	4,44	0	31,11	40	24,44	64,44

Nhận xét: Phản hồi người học về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,8 về Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với người học; cao nhất là 3,84 về Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho người học và Nhà trường có những chính sách hỗ trợ người học tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, nghiên cứu khoa học. Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 64,44% cho nội dung Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với người học đến cao nhất 71,11% cho nội dung Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho người học và Nhà trường có những chính sách hỗ trợ người học tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, nghiên cứu khoa học.

2.7. Kết quả đánh giá chung về kết quả đào tạo của Răng hàm mặt (n=45)

Bảng 4.2.10: Kết quả đánh giá chung về kết quả đào tạo của Răng hàm mặt (n=45)

Nội dung	Tỉ lệ (%)						
	Trung bình	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Hài lòng
Chương trình đào tạo đáp ứng được mong đợi	3,56	6,67	8,89	28,89	33,33	22,22	55,55
Tự tin về triển vọng nghề nghiệp sau khi ra trường	3,56	11,11	4,44	22,22	42,22	20	62,22
Hài lòng về chất lượng đào tạo	3,49	8,89	8,89	26,67	35,56	20	55,56

Nhận xét: Đánh giá chung về kết quả đào tạo mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,49 về: *Hài lòng về chất lượng đào tạo*; cao nhất là 3,56 về *Chương trình đào tạo đáp ứng được mong đợi* và *Tự tin về triển vọng nghề nghiệp sau khi ra trường*. Tỷ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 55,55% cho nội dung *Chương trình đào tạo đáp ứng được mong đợi* đến cao nhất 62,22% cho nội dung *Tự tin về triển vọng nghề nghiệp sau khi ra trường*.

KẾT LUẬN

Qua khảo sát các nhóm đối tượng sinh viên, cao học, nội trú, chuyên khoa I, chuyên khoa II của các Khoa: Khoa Y, Khoa Dược, Khoa Răng hàm mặt, Khoa Y Việt Đức, Khoa Điều dưỡng – Kỹ thuật y học, Khoa Y tế công cộng với cỡ mẫu hơn 2000 đối tượng, thực hiện từ tháng 8 đến tháng 11 năm 2023. Kết quả của khảo sát được phân tích và kết luận như sau.

Kết quả phản hồi của người học đối với mục tiêu của chương trình đào tạo trên toàn trường

Về mục tiêu CTĐT, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá, thấp nhất là 3,82 về: Mục tiêu của chương trình đào tạo phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục và khẩu hiệu của nhà trường; cao nhất là 3,92 về Mục tiêu của chương trình đào tạo được công bố công khai.

Tỷ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất là 72,02% cho nội dung Mục tiêu của chương trình đào tạo phù hợp với sứ mạng, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, triết lý giáo dục và khẩu hiệu của nhà trường đến cao nhất là 77,59% cho nội dung Mục tiêu của chương trình đào tạo được công bố công khai.

Kết quả phản hồi của người học về chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo trên toàn trường

Về chuẩn đầu ra CTĐT, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,78 về: Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu thị trường lao động; cao nhất là 3,89 về Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được công bố công khai.

Tỷ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 68,9% cho nội dung Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo đáp ứng yêu cầu thị trường lao động đến cao nhất 75,02% cho nội dung Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được công bố công khai.

Kết quả phản hồi của người học về nội dung và chương trình đào tạo trên toàn trường

Về nội dung CTĐT, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá, thấp nhất là 3,58 về: Chương trình đào tạo có thời gian phù hợp; cao nhất là 3,83 về Nội dung chương trình đào tạo cập nhật được những tri thức mới, hiện đại của ngành học, đáp ứng nhu cầu xã hội.

Tỷ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 61,35% cho nội dung Chương trình đào tạo có thời gian phù hợp đến cao nhất 75,02% cho nội dung Nội dung chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu và chuẩn đầu ra của ngành học.

Kết quả phản hồi của người học về kiểm tra đánh giá trên toàn trường

Về kiểm tra đánh giá, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,68 về: Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời đã giúp người học cải thiện được kết quả học tập (đăng ký học cải thiện điểm, học lại); cao nhất là 3,92 về Việc thực hiện quy trình thi, đánh giá người học nghiêm túc, đúng quy chế.

Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 64,82% cho nội dung Kết quả đánh giá được phản hồi kịp thời đã giúp người học cải thiện được kết quả học tập (đăng ký học cải thiện điểm, học lại) đến cao nhất 76,29% cho nội dung Việc thực hiện quy trình thi, đánh giá người học nghiêm túc, đúng quy chế.

Kết quả phản hồi người học về tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo trên toàn trường

Về tổ chức quản lý và phục vụ đào tạo, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,52 về: Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho người học học tập; cao nhất là 3,89 về Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến người học.

Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 59,17% cho nội dung Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho người học học tập đến cao nhất 75,89% cho nội dung Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời giúp người học cải tiến học tập.

Kết quả phản hồi người học về hệ thống thư viện (bao gồm thư viện vệ tinh) trên toàn trường

Về thư viện, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,76 về: Tra cứu tài liệu dễ dàng; cao nhất là 3,91 về Thư viện có nội quy và hướng dẫn sử dụng.

Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 66,68% cho nội dung Tra cứu tài liệu dễ dàng đến cao nhất 97% cho nội dung Thư viện có nội quy và hướng dẫn sử dụng.

Kết quả phản hồi người học về hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị, phòng thí nghiệm, công nghệ thông tin trên toàn trường

Về hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị, phòng thí nghiệm, công nghệ thông tin, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,42 về: Internet phục vụ hiệu quả cho việc học tập của người học; cao nhất là 3,87 về Phòng thực hành, phòng thí nghiệm có đầy đủ nội quy, quy định an toàn cháy nổ.

Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 56,05% cho nội dung Internet phục vụ hiệu quả cho việc học tập của người học đến cao nhất 74,23% cho nội dung Phòng thực hành, phòng thí nghiệm có đầy đủ nội quy, quy định an toàn cháy nổ.

Kết quả phản hồi người học về hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học trên toàn trường

về hoạt động phục vụ và hỗ trợ người học, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,68 về: Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho người học; cao nhất là 3,78 về Cố vấn học tập tích cực tư vấn, hỗ trợ người học trong học tập.

Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 63,4% cho nội dung Nhà trường có chính sách chăm lo sức khỏe cho người học đến cao nhất 67,75% cho nội dung Các hoạt động học thuật (trong và ngoài CTĐT) giúp người học có ý thức và kỹ năng học tập suốt đời.

Kết quả phản hồi người học về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng

Về hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,67 về: Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với người học; cao nhất là 3,76 về Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho người học và về Nhà trường có những chính sách hỗ trợ người học tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, nghiên cứu khoa học.

Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 63,52% cho nội dung Thời gian tổ chức các hoạt động linh hoạt, phù hợp với người học đến cao nhất 67,74% cho nội dung Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng phong phú mang lại ý nghĩa thiết thực cho người học.

Kết quả đánh giá chung về kết quả đào tạo trên toàn trường

Về kết quả đào tạo, mức độ hài lòng từng thành phần đều đạt khá (trong khoảng 3,41-4,20), thấp nhất là 3,59 về: Tự tin về triển vọng nghề nghiệp sau khi ra trường; cao nhất là 3,66 về Hài lòng về chất lượng đào tạo.

Tỉ lệ hài lòng đạt cao, dao động từ thấp nhất 59,37% cho nội dung Tự tin về triển vọng nghề nghiệp sau khi ra trường đến cao nhất 63,32% cho nội dung Hài lòng về chất lượng đào tạo.

Khảo sát đã phát hiện ra các tỉ lệ hài lòng và chưa hài lòng của người học. Dựa trên các kết quả này nhà trường sẽ có kế hoạch cải tiến và nâng cao chất lượng hoạt động, chất lượng chương trình đào tạo nhằm đáp ứng nhu cầu người học và nhu cầu xã hội ngày càng tốt hơn./.

Nơi nhận:

- Khoa RHM (để biết);
- Lưu: P.BĐCL (Tâm_02b).

**KT. TRƯỞNG PHÒNG
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**

(Đã ký)

TS.BS. Phùng Đức Nhật