

ASSESSMENT OF PHARMACY STUDENTS' SATISFACTION WITH THE TRAINING ACTIVITIES AT HANOI MEDICAL COLLEGE

Hoang Thi Nguyet Phuong^{1*}, Phan Thi Thanh Tam¹,
Nguyen Thanh Mai¹, Nguyen Thi Luong¹, Nguyen Van Hung¹, Pham Van Linh²

¹Hanoi Medical College - 35 Doan Thi Diem, O Cho Dua Ward, Hanoi City, Vietnam

²Hanoi Eye Hospital - 37 Hai Ba Trung, Cua Nam Ward, Hanoi City, Vietnam

Received: 02/10/2025

Revised: 06/01/2026; Accepted: 23/02/2026

ABSTRACT

Objective: To evaluate the satisfaction of third-year pharmacy students with the educational activities of Hanoi Medical College in 2025.

Subjects and methods: A cross-sectional descriptive study was conducted using both quantitative and qualitative approaches among third-year pharmacy students at Hanoi Medical College. Data were collected directly through a self-administered questionnaire and focus group discussions.

Results: Students expressed high levels of satisfaction with teaching staff (93.2%, Mean = 4.31) and curriculum (93.11%, Mean = 4.31). Administrative processes and student support services were rated positively, with 89.1% satisfaction (Mean = 4.25). Satisfaction with facilities was lower, at 68.4% (Mean = 3.85). Overall, 91.5% of students reported being satisfied (Mean = 4.21).

Conclusion: Third-year pharmacy students reported relatively high satisfaction with the educational activities of Hanoi Medical College. To further enhance training quality, the institution should continue to strengthen its teaching staff while improving aspects related to class and examination scheduling, internet access, the school website, and the service attitudes of administrative personnel.

Keywords: Satisfaction, pharmacy education.

*Corresponding author

Email: ngphuong0512@gmail.com **Phone:** (+84) 973655782 **DOI:** 10.52163/yhc.v67i2.4369

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN DƯỢC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ HÀ NỘI

Hoàng Thị Nguyệt Phương^{1*}, Phan Thị Thanh Tâm¹,
Nguyễn Thanh Mai¹, Nguyễn Thị Lương¹, Nguyễn Văn Hưng¹, Phạm Văn Linh²

¹Trường Cao đẳng Y tế Hà Nội - 35 Đoàn Thị Điểm, P. Ô Chợ Dừa, Tp. Hà Nội, Việt Nam

²Bệnh viện Mắt Hà Nội - 37 Hai Bà Trưng, P. Cửa Nam, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận: 02/10/2025

Ngày sửa: 06/01/2026; Ngày đăng: 23/02/2026

TÓM TẮT

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của sinh viên cao đẳng dược năm thứ 3 với hoạt động đào tạo của Trường Cao đẳng Y tế Hà Nội năm 2025.

Đối tượng và phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang kết hợp định lượng và định tính thực hiện trên sinh viên cao đẳng dược năm thứ 3 tại Trường Cao đẳng Y tế Hà Nội.

Kết quả: Sinh viên đánh giá cao đội ngũ giảng viên với tỷ lệ hài lòng 93,2% (Mean = 4,41) và chương trình đào tạo với tỷ lệ hài lòng 93,11% (Mean = 4,31). Tiếp theo là quy trình và hoạt động hỗ trợ người học với tỷ lệ hài lòng 89,1% (Mean = 4,25). Có 68,4% sinh viên hài lòng với cơ sở vật chất (Mean = 3,85). Tỷ lệ hài lòng chung là 91,5% (Mean = 4,21).

Kết luận: Sinh viên dược năm thứ 3 hài lòng ở mức tương đối cao với hoạt động đào tạo của Trường Cao đẳng Y tế Hà Nội. Để nâng cao chất lượng đào tạo, nhà trường cần tiếp tục duy trì điểm mạnh của đội ngũ giảng viên, cải thiện một số vấn đề về lịch học, lịch thi, hệ thống wifi, web trường và thái độ phục vụ của cán bộ phòng/ban.

Từ khóa: Sự hài lòng, đào tạo ngành dược.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hiện nay, khi vấn đề chăm sóc sức khỏe ngày càng được chú trọng thì mục tiêu của giáo dục nghề nghiệp trong lĩnh vực sức khỏe là phải đào tạo được những nhân viên y tế có kiến thức kỹ năng phù hợp với xu hướng toàn cầu hóa và cách mạng công nghiệp 4.0. Để đạt được mục tiêu trên, việc đánh giá và nâng cao chất lượng đào tạo cũng là một nhiệm vụ quan trọng đối với các cơ sở đào tạo [1].

Trường Cao đẳng Y tế Hà Nội là một cơ sở giáo dục nghề nghiệp của Thủ đô, đào tạo đội ngũ nhân lực ngành y tế ở trình độ cao đẳng với 8 mã ngành, trong đó ngành dược chiếm tỷ lệ sinh viên (SV) khá lớn, khoảng 2500 SV trong năm học 2024-2025. Định kỳ hàng năm nhà trường vẫn lấy ý kiến phản hồi của SV về hoạt động dạy và học. Nhằm nâng cao năng lực đào tạo, nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu đánh giá sự hài lòng của SV dược năm thứ 3 với hoạt động đào tạo của nhà trường năm 2025. Kết quả của nghiên cứu sẽ đưa ra các giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng đào tạo ngành dược của nhà trường.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu

Mô tả cắt ngang kết hợp phương pháp định lượng và định tính.

2.2. Địa điểm, thời gian nghiên cứu

Trường Cao đẳng Y tế Hà Nội từ tháng 9/2024 đến tháng 6/2025.

2.3. Đối tượng nghiên cứu

SV cao đẳng dược chính quy năm thứ 3, năm học 2024-2025.

2.4. Phương pháp thu thập số liệu

Nghiên cứu định lượng sử dụng bộ câu hỏi điều tra theo kỹ thuật tự điền được xây dựng dựa trên tổng quan các nghiên cứu [2-5]. Tiến hành nghiên cứu thử để chỉnh sửa và hoàn thiện. Bộ câu hỏi được đánh giá hệ số Cronbach's Alpha, hệ số tương quan biến-tổng biến và đạt độ tin cậy.

Bộ câu hỏi khảo sát hoàn thiện gồm 3 phần: (1) Giới thiệu mục đích nghiên cứu; (2) Thông tin của đối tượng tham gia nghiên cứu; (3) Mức độ hài lòng của SV dược năm thứ 3 với 4 yếu tố: chương trình đào tạo, giảng viên (GV) ngành dược, cơ sở vật chất, quy trình và hoạt động hỗ trợ - tương ứng với 33 câu hỏi (thang đo Likert-5 từ mức 1: rất không đồng ý đến mức 5: rất đồng ý). Các SV tham gia nghiên cứu được giải thích rõ mục đích, các nội dung trong bộ câu hỏi và thực hiện khảo sát độc lập.

Nghiên cứu định tính tiến hành thảo luận nhóm theo chủ đề nhằm khẳng định và làm rõ các kết quả trong phần định lượng.

2.5. Cỡ mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu định lượng khảo sát trên 247 SV, chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống. Nghiên cứu định tính thực hiện với 25 SV (10% cỡ mẫu của nghiên cứu định lượng), chọn mẫu có chủ đích. Dự

*Tác giả liên hệ

Email: ngphuong0512@gmail.com Điện thoại: (+84) 973655782 DOI: 10.52163/yhc.v67i2.4369

trên kết quả khảo sát của nghiên cứu định lượng, chọn những SV có 5/33 câu hỏi đánh giá ở mức độ không hài lòng và đồng ý tham gia thảo luận nhóm.

2.6. Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu định lượng được mã hóa, nhập trên phần mềm Excel 2016 và xử lý trên phần mềm SPSS 22.0.

Thống kê mô tả: tần số, tỷ lệ %, Mean ± SD.

Phân loại điểm số trung bình hài lòng theo quy ước: rất không hài lòng (1,00 ≤ Mean ≤ 1,80); không hài lòng (1,81 ≤ Mean ≤ 2,60); bình thường (2,61 ≤ Mean ≤ 3,40); hài lòng (3,41 ≤ Mean ≤ 4,20); rất hài lòng (4,21 ≤ Mean ≤ 5,00) [6].

Nội dung thảo luận nhóm trong nghiên cứu định tính được ghi âm, gỡ băng và phân tích theo chủ đề.

2.7. Đạo đức nghiên cứu

Đối tượng tham gia nghiên cứu được giải thích rõ ràng về mục đích, nội dung của nghiên cứu, và đồng ý tham gia vào nghiên cứu. Thông tin khai thác được mã hóa và đảm bảo bí mật cho đối tượng được nghiên cứu

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm của mẫu nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm của mẫu nghiên cứu (n = 247)

Biến số	Giá trị	Tần số	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	21	8,5
	Nữ	226	91,5
Xếp loại trung bình kết quả học tập năm thứ 2	Yếu	9	3,6
	Trung bình	51	20,6
	Khá	78	31,6
	Giỏi	56	22,7
	Xuất sắc	53	21,5

Trong tổng số 247 SV tham gia khảo sát, có 21 SV là nam, chiếm 8,5%; và 226 SV là nữ, chiếm 91,5%. Kết quả học tập năm thứ 2, SV xếp loại khá có số lượng nhiều nhất, chiếm 31,6%.

3.2. Đánh giá sự hài lòng của SV được năm thứ 3 với hoạt động đào tạo

Bảng 2. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của SV với chương trình đào tạo

Tên biến	Nội dung biến	Mean ± SD
CT1	Chương trình đào tạo ngành dược được công khai trên website	4,37 ± 0,737
CT2	Trình tự các môn học/modul sắp xếp hợp lý	4,27 ± 0,802
CT3	Khối lượng kiến thức phù hợp so với thời gian học tập	4,28 ± 0,817
CT4	Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành phù hợp	4,39 ± 0,713
CT5	Thời gian học, thi và kiểm tra đánh giá phù hợp	4,24 ± 0,830

Tên biến	Nội dung biến	Mean ± SD
CT6	Nội dung, hình thức thi kiểm tra, đánh giá phù hợp	4,29 ± 0,777
CT7	Nội dung các môn học là cần thiết	4,38 ± 0,699
Mức độ hài lòng chung với chương trình đào tạo		4,31 ± 0,603

Yếu tố chương trình đào tạo có điểm số trung bình là 4,31 đánh giá ở mức độ rất hài lòng với tỷ lệ SV hài lòng 93,11%. 3 yếu tố CT1 (chương trình đào tạo ngành dược được công khai), CT4 (tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành phù hợp) và CT7 (nội dung các môn học là cần thiết) có điểm số và tỷ lệ SV hài lòng cao nhất. Yếu tố CT2 (trình tự các môn học/modul sắp xếp hợp lý), CT5 (thời gian học, thi và kiểm tra đánh giá phù hợp) có điểm số và tỷ lệ SV hài lòng thấp nhất.

Nghiên cứu định tính cũng cho kết quả tương tự: có 22/25 SV đánh giá hài lòng. SV cũng đánh giá cao và hài lòng với các yếu tố CT1, CT4 và CT7. “*Nội dung các môn học cung cấp cho chúng em các kiến thức và kỹ năng tương đối sát với thực tế giúp chúng em không bị ngỡ ngàng khi đi thực tập...*” (SV22, SV03); “*Chương trình đào tạo ngành dược rất hợp lý, khi đi thực tập chúng em được các anh/chị hướng dẫn tại cơ sở thực tập đánh giá cao...*” (SV23).

Nghiên cứu định tính cũng cho kết quả một số SV còn chưa hài lòng với yếu tố CT2, CT5. “*Thời gian học và thi chưa hợp lý, có môn thời gian nghỉ ôn thi dài, có môn lại hơi ít*” (SV05, SV16, SV07, SV11).

Bảng 3. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của SV với GV

Tên biến	Nội dung biến	Mean ± SD
GV8	GV hướng dẫn SV tìm kiếm tài liệu, bài giảng và các học liệu	4,34 ± 0,785
GV9	GV giới thiệu cho SV mục tiêu, nội dung và ý nghĩa môn học	4,38 ± 0,745
GV10	GV giới thiệu cho SV lịch trình, thời lượng môn học	4,47 ± 0,742
GV11	GV thông báo cho SV về nội dung, hình thức kiểm tra đánh giá khi bắt đầu môn học	4,53 ± 0,685
GV12	GV có kiến thức chuyên môn và kỹ năng thực hành	4,53 ± 0,655
GV13	GV có đầy đủ phẩm chất, đạo đức, tác phong sư phạm	4,54 ± 0,655
GV14	GV sử dụng linh hoạt các phương tiện và phương pháp giảng dạy	4,42 ± 0,687
GV15	GV nhiệt tình hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của SV	4,26 ± 0,809
GV16	GV quan tâm đến giáo dục nhân cách, đạo đức cho SV	4,34 ± 0,819
GV17	GV khuyến khích SV học tập	4,27 ± 0,848
Mức độ hài lòng chung với GV ngành dược		4,41 ± 0,567

Yếu tố đội ngũ GV ngành dược có điểm số hài lòng trung bình 4,41 với tỷ lệ SV hài lòng chiếm 93,2%. 3 yếu tố GV11

(GV thông báo cho SV về nội dung, hình thức kiểm tra đánh giá), GV12 (GV có kiến thức chuyên môn và kỹ năng thực hành), GV13 (GV có đầy đủ phẩm chất, đạo đức, tác phong sư phạm) có điểm số trung bình và tỷ lệ hài lòng cao nhất. 2 yếu tố GV15 (GV nhiệt tình hướng dẫn, giải đáp thắc mắc của SV) và GV17 (GV khuyến khích SV học tập) có điểm số trung bình và tỷ lệ hài lòng thấp nhất.

Nghiên cứu định tính cũng cho thấy có 24/25 SV hài lòng. Các yếu tố được SV thảo luận đánh giá cao là GV10, GV11 và GV14.

“Trước khi bắt đầu một môn học, các thầy cô đều giới thiệu về lịch trình thời lượng môn học, hình thức thi kiểm tra đánh giá. Một số môn như dược lý, dược lâm sàng còn cho SV một kế hoạch học tập rất chi tiết cụ thể và rõ ràng, giúp chúng em học tốt hơn” (SV02, SV03, SV25).

“Đa số các thầy cô rất nhiệt tình, vận dụng nhiều phương pháp giảng dạy” (SV09, SV18, SV21).

Trong thảo luận nhóm, SV cũng đưa ra những ý kiến chưa hài lòng liên quan đến GV14, GV15, GV17 : *“Một số thầy cô chưa nhiệt tình giải đáp thắc mắc hỗ trợ SV...”* (SV21, SV17)..., *“Đôi khi thầy cô còn hơi nghiêm khắc và khó tính...”* (SV24, SV19).

Bảng 4. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của SV với cơ sở vật chất

Tên biến	Nội dung biến	Mean ± SD
CSVC18	Giảng đường sạch sẽ, rộng, đủ trang thiết bị	4,01 ± 0,831
CSVC19	Phòng thực hành rộng và sạch, đủ trang thiết bị máy móc/mô hình, dụng cụ, hóa chất	4,05 ± 0,863
CSVC20	Website yhn.edu.vn được cập nhật, cung cấp đầy đủ thông tin	4,07 ± 0,945
CSVC21	Tài liệu tham khảo trên thư viện số phong phú, dễ truy cập, tra cứu và tìm kiếm	3,97 ± 0,908
CSVC22	Nhà trường có sân thể thao, hội trường phục vụ cho các nhu cầu thể thao và văn nghệ của SV	3,46 ± 1,171
CSVC23	Quang cảnh nhà trường sạch sẽ, tạo ấn tượng đẹp	4,06 ± 0,858
CSVC24	Hệ thống wifi đáp ứng nhu cầu học tập của SV	3,27 ± 1,197
CSVC25	Nhà vệ sinh sạch sẽ, hệ thống điện nước hoạt động tốt	3,89 ± 1,034
Mức độ hài lòng chung với cơ sở vật chất		3,85 ± 0,755

Yếu tố *“cơ sở vật chất”* có điểm số là 3,85 được SV đánh giá là hài lòng với tỷ lệ hài lòng chưa cao là 68,4%. 3 yếu tố CSVC19 (phòng thực hành rộng và sạch, có đủ trang thiết bị), CSVC20 (website yhn.edu.vn được cập nhật, cung cấp đầy đủ thông tin) và CSVC23 (quang cảnh nhà trường sạch sẽ) có điểm số và tỷ lệ hài lòng cao nhất. Các yếu tố CSVC22 (nhà trường có sân thể thao, hội trường phục vụ), CSVC24 (hệ thống wifi đáp ứng nhu cầu học tập), CSVC25 (nhà vệ sinh sạch sẽ, hệ thống điện nước hoạt động tốt) có điểm số và tỷ lệ hài lòng thấp nhất.

Nghiên cứu định lượng cũng cho thấy chỉ có 10/25 SV hài lòng với cơ sở vật chất và đánh giá cao các yếu tố CSVS18

và CSVS 19: *“Em thấy phòng học và phòng thực hành được trang bị rất đầy đủ hiện đại, các phòng học đều có 3 điều hòa dù khuôn viên trường hơi nhỏ”* (SV11, SV21); *“Quang cảnh sân trường đẹp, sạch sẽ tuy chưa được rộng...”* (SV25); *“Các giảng đường có tivi màn hình LED hỗ trợ giảng dạy rất tốt...”* (SV04, SV21).

Trong thảo luận, SV cũng chỉ ra những yếu tố chưa hài lòng là CSVC 24, CSVC 25: *“Hệ thống wifi và web có lúc lỗi không vào được”* (SV02, SV23).

Bảng 5. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của SV với quy trình và hoạt động hỗ trợ người học

Tên biến	Nội dung biến	Mean ± SD
QT26	Thủ tục học bù, học cải thiện rõ ràng đầy đủ và thuận tiện	4,02 ± 0,906
QT27	Danh sách, lịch học bù, học lại, học cải thiện được công khai và dễ dàng tra cứu trên website	4,28 ± 0,820
QT28	Đánh giá điểm rèn luyện và xét học bổng công bằng, minh bạch	4,33 ± 0,772
QT29	Các thông báo liên quan đến SV triển khai kịp thời	4,31 ± 0,828
QT30	Cán bộ, nhân viên phòng/ban tạo điều kiện thuận lợi hỗ trợ nhanh chóng, có thái độ đúng mực, tôn trọng SV	4,12 ± 0,951
QT31	Hoạt động thực tế nghề nghiệp và lâm sàng phù hợp	4,35 ± 0,744
QT32	Các hoạt động Đoàn, Hội và chương trình tình nguyện hữu ích	4,26 ± 0,783
QT33	Hoạt động tư vấn hướng nghiệp, hội thảo với các doanh nghiệp bổ ích, tạo nhiều cơ hội việc làm cho SV	4,34 ± 0,757
Mức độ hài lòng chung với quy trình và hoạt động hỗ trợ		4,25 ± 0,627

Yếu tố *“quy trình và hoạt động hỗ trợ”* có điểm số hài lòng 4,25 được đánh giá ở mức độ rất hài lòng với tỷ lệ SV hài lòng là 89,1%. 2 yếu tố QT31 (hoạt động thực tế nghề nghiệp và lâm sàng phù hợp) và QT33 (hoạt động tư vấn hướng nghiệp, hội thảo với các doanh nghiệp) có điểm số trung bình và tỷ lệ SV hài lòng cao nhất. Yếu tố QT26 (thủ tục học bù, học cải thiện) và QT30 (cán bộ, nhân viên phòng/ban) có điểm số và tỷ lệ SV hài lòng thấp nhất.

Nghiên cứu định tính cũng cho thấy có 23/25 SV hài lòng với quy trình và hoạt động hỗ trợ. Hầu hết các SV rất hài lòng với yếu tố QT28, QT29, QT31, QT32 và QT33: *“Lịch học bù được thông báo sớm giúp chúng em chủ động, các hoạt động hướng nghiệp giúp chúng em định hướng công việc và thuận lợi khi ra trường”* (SV10, SV25, SV16).

Kết quả thảo luận nhóm cũng chỉ ra 2 yếu tố mà SV chưa hài lòng là QT26 và QT30: *“Về thủ tục học bù, chúng em vẫn thấy khó khăn khi nghĩ học không có giấy ốm”* (SV02, SV11)...; *“Một số thầy cô phòng quản lý SV, phòng đào tạo hơi khó tính chưa nhiệt tình, giải quyết thủ tục còn chưa nhanh làm chúng em phải chờ lâu”* (SV09, SV11, SV21, SV23).

Bảng 6. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng chung của SV với hoạt động đào tạo

Chỉ số	Cỡ mẫu	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Mean ± SD
Sự hài lòng chung của SV	247	2,58	5,00	4,21 ± 0,559

Điểm số trung bình sự hài lòng của SV với hoạt động đào tạo là 4,21 ở mức độ rất hài lòng. Tỷ lệ SV hài lòng chung với hoạt động đào tạo chiếm 91,5%.

4. BÀN LUẬN

Trong mẫu nghiên cứu, số lượng SV nữ nhiều hơn 10 lần SV nam, đây là điểm đặc thù của ngành dược tại nhà trường. SV tham gia khảo sát xếp loại kết quả học tập chủ yếu là khá, giỏi và xuất sắc. Điều này cho thấy chất lượng đầu vào của SV tốt và khẳng định chất lượng đào tạo của nhà trường.

Về chương trình đào tạo, có 93,11% SV hài lòng với điểm số trung bình là 4,31. Kết quả này tương đương với nghiên cứu tại Malaysia (4,37) [7], cao hơn nghiên cứu tại Trường Cao đẳng Dược Trung ương Hải Dương (3,66) [2], đặc biệt nội dung các môn học được cho là cần thiết. Điều này phản ánh thực tế các môn học của nhà trường đã đảm bảo nội dung phù hợp với thực tế nghề nghiệp. Tuy nhiên, các SV cũng chỉ ra một số hạn chế là thời gian sắp xếp các môn học và thời gian học, thi một số lớp chưa hợp lý.

Về đội ngũ GV, có 93,2% SV đánh giá hài lòng với điểm số trung bình 4,41. Kết quả này tương đồng với kết quả nghiên cứu tại Trường Đại học Dược Hà Nội (4,18-4,49) [8] và cao hơn nghiên cứu tại Trường Cao đẳng Dược Trung ương Hải Dương (3,97) [2]. Kết quả cho thấy chất lượng của đội ngũ GV ngành dược cũng được đánh giá cao. Tuy nhiên, nghiên cứu cũng chỉ ra những điểm SV chưa hài lòng như sự nhiệt tình giải đáp thắc mắc, sự khuyến khích SV học tập.

Về cơ sở vật chất, tỷ lệ SV hài lòng là 68,4% với điểm số trung bình 3,85. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu tại Trường Cao đẳng Dược Trung ương Hải Dương (3,85) [2], thấp hơn nghiên cứu tại Trường Đại học Dược Hà Nội [8] và cao hơn nghiên cứu tại Trường Cao đẳng Y tế Hà Nội năm 2016 (3,49) [9]. Điều này cho thấy nhà trường đã có nhiều cải thiện đáng kể về cơ sở vật chất như trang bị đầy đủ phòng học, quản lý đào tạo trên phần mềm... Các yếu tố SV còn chưa hài lòng chủ yếu liên quan đến hệ thống wifi, web trường.

Về quy trình, hoạt động hỗ trợ người học có 89,1% SV hài lòng với điểm số trung bình 4,25. Nghiên cứu tại Malaysia cũng cho kết quả tương tự [7], trong khi 2 nghiên cứu tại Trường Đại học Dược Hà Nội [8] và Trường Cao đẳng Dược Trung ương Hải Dương [2] lại có kết quả thấp hơn (3,91 và 3,48). So với nghiên cứu thực hiện tại Trường Cao đẳng Y tế Hà Nội năm 2016 (3,53-3,81) [9], mức độ hài lòng của SV đã được cải thiện đáng kể. Một số yếu tố SV còn chưa hài lòng liên quan đến thủ tục học bù và thái độ phục vụ của cán bộ các phòng/ban.

Tỷ lệ SV hài lòng chung với hoạt động đào tạo chiếm 91,5% với điểm số hài lòng chung là 4,21. Kết quả này cao hơn rất nhiều so với nghiên cứu tại Trường Cao đẳng Y tế Hà Nội năm 2016 (20,7%) [9]. Điều này thể hiện nhà trường đã có những nỗ lực đáng kể trong việc cải thiện nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo.

5. KẾT LUẬN

Kết quả khảo sát 247 SV cao đẳng dược chính quy năm thứ 3, năm học 2024-2025 tại Trường Cao đẳng Y tế Hà Nội cho thấy: SV rất hài lòng với hoạt động đào tạo tại trường (Mean = 4,21), tỷ lệ SV hài lòng 91,5%. SV hài lòng nhất với yếu tố “đội ngũ GV ngành dược” (Mean = 4.41) với tỷ lệ 93,2%. Một số yếu tố SV chưa hài lòng: lịch trình các môn học; thời gian học và thi; sự nhiệt tình, khuyến khích SV học tập của GV; hệ thống wifi, web trường; thái độ phục vụ của một số cán bộ phòng ban.

Từ kết quả nghiên cứu này, chúng tôi khuyến nghị:

Để tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo, nhà trường cần tiếp tục duy trì và phát huy những điểm mạnh, đặc biệt là yếu tố GV; đồng thời cải thiện các vấn đề về lịch học, lịch thi, đảm bảo lịch trình môn học, nâng cấp hệ thống wifi, web trường phục vụ nhu cầu học tập của SV. Để tạo sự thân thiện, khuyến khích SV học tập cũng như nâng cao khả năng phục vụ của các phòng/ban, cần xây dựng các trợ giảng ảo cho từng môn học hoặc chatbot gắn lên website, các trang thông tin của nhà trường hỗ trợ giải đáp thắc mắc cho SV.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Võ Văn Việt. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ đào tạo: Một nghiên cứu từ cựu sinh viên Trường Đại học Nông Lâm thành phố Hồ Chí Minh. Tạp chí Khoa học, Trường Đại học Sư phạm thành phố Hồ Chí Minh, 2017, 14 (4): 171-182.
- [2] Vũ Thị Hương. Đánh giá sự hài lòng của cựu sinh viên về hoạt động đào tạo tại Trường Cao đẳng Dược Trung ương Hải Dương. Trường Đại học Dược Hà Nội, 2023.
- [3] Phạm Thị Liên. Chất lượng dịch vụ đào tạo và sự hài lòng của người học tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội. Tạp chí Khoa học, Đại học Quốc gia Hà Nội: Kinh tế và Kinh doanh, 2016, 32 (4): 81-89.
- [4] Kara A.M, Tanui E, Kalai J.M. Educational service quality and students' Satisfaction in Public Universities in Kenya. International Journal of Education and Social Science, 2016, 3 (10): 37-48.
- [5] Gamage D.T et al. The impact of quality assurance measures on student services at the Japanese and Thai private universities. Quality Assurance in Education, 2008, 16 (2): 181-198. doi: 10.1108/09684880810868457.
- [6] Almohtadi R, Aldarabeh I.T. University students' attitudes toward the formal integration of facebook in their education: investigation guided by Rogers' attributes of innovation. World Journal of Education, 2021, 11 (1): 20-28. doi: 10.5430/wje.v11n1p20.
- [7] Jamari H.B. A study of alumni satisfaction towards the program curriculum studies at Metro Polytechnic Johor Bahru. Education and Humanities Research, 2021, 628: 586-592.
- [8] Trần Quang Tuấn. Đánh giá một số yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của học viên cao học tại Trường Đại học Dược Hà Nội giai đoạn 2012-2014. Trường Đại học Dược Hà Nội, 2014.
- [9] Mai Thị Minh Nghĩa và cộng sự. Khảo sát sự hài lòng của sinh viên điều dưỡng năm cuối về một số lĩnh vực phục vụ hoạt động đào tạo tại Trường Cao đẳng Y tế Hà Nội năm 2016. Trường Cao đẳng Y tế Hà Nội, 2016.