

BÁO CÁO

Tổng hợp Phiếu khảo sát ý kiến năm 2021

I. Thông tin chung

- Số Phiếu khảo sát ý kiến phát ra/ Số Phiếu khảo sát ý kiến thu vào: 849/849
- Số Phiếu khảo sát ý kiến hợp lệ/ Số Phiếu khảo sát ý kiến thu vào: 849/849
- Tình hình thực hiện của năm trước:

Trong năm 2020 học sinh sinh viên đánh giá chất lượng dịch vụ phục vụ phần lớn các nội dung liên quan đến hoạt động đào tạo đạt mức từ trung bình trở lên. Nổi bật là cơ sở vật chất học tập và thời gian giải quyết thủ tục còn bất cập, gặp nhiều vấn đề, cần có giải pháp khắc phục cấp bách để xây dựng môi trường học tập tốt hơn.

Nội dung: Cơ sở vật chất và điều kiện giảng dạy và học tập, Kỹ năng tư vấn, tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng, Thời gian thực hiện các thủ tục còn lại tuy là được đánh giá khá tốt nhưng vẫn xuất hiện mức độ không hài lòng, nên cũng cần có các giải pháp thích hợp để chất lượng dịch vụ của nhà trường được tốt hơn.

II. Kết quả thăm dò và phương hướng giải quyết

1. Kết quả thăm dò ý kiến phản hồi của khách hàng

TT	Nội dung	Tổng số	Ý kiến khách hàng									
			Tốt		KHÁ		TRUNG BÌNH		KÉM		RẤT KÉM	
			KQ	%	KQ	%	KQ	%	KQ	%	KQ	%
1	Cơ sở vật chất và điều kiện giảng dạy và học tập	846	228	26.95	333	39.36	233	27.54	47	5.56	5	0.59
2	Giải quyết các vấn đề liên quan công tác tư vấn học tập	734	284	38.69	340	46.32	102	13.90	7	0.95	1	0.12
3	Thái độ phục vụ của nhân viên kế toán	766	416	54.31	287	37.47	40	5.22	19	2.48	4	0.54

4	Kỹ năng tư vấn, tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng	848	416	49.06	329	38.80	90	10.61	11	1.30	2	0.24
5	Chất lượng hoạt động đào tạo hoặc hoạt động có liên quan đến đào tạo	849	423	49.82	339	39.93	86	10.13	1	0.12	Ko ĐG	Ko ĐG
6	Quá trình thực hiện các Thủ tục	848	375	44.22	344	40.57	110	12.97	17	2.00	2	0.24
7	Thời gian thực hiện các thủ tục	849	381	44.88	361	42.52	93	10.95	13	1.53	1	0.12

Các góp ý khác của khách hàng:

- Nhà trường giải quyết mọi vấn đề liên quan đến việc đào tạo phải nhanh chóng và đảm bảo việc phục vụ cho sinh viên một môi trường tốt hơn.
- Nên thay đổi cơ sở hạ tầng vì đã xuống cấp đặc biệt là nhà vệ sinh của trường quá tệ cần khắc phục ngay (23 lượt hỏi)
- Đi nộp học phí mà đến khoảng 1h kém là kế toán nhằn và khó chịu, ai cũng có công việc của mình mà, người hệ vừa học vừa làm họ phải tranh thủ lên đóng học phí chứ đâu ai muốn đi sát giờ vậy.
- Trường Y tế nhưng vấn đề vệ sinh lại rất dơ, nhà vệ sinh cực kỳ dơ và có cả cây mọc vào, chuột chạy khắp nơi.
- Lịch học nên thông báo 2 tuần 1 lần, hạn chế sửa đổi lịch học làm cho sinh viên nhầm lịch, nếu có sửa đổi nên thông báo.
- Về việc tuyển sinh, mong trường có thể làm rõ việc này, em đã tìm kiếm thông tin trên google nhưng có rất ít thông tin.
- Về học phí, sau khi làm việc với công an, mong trường có thể hoàn lại số tiền cho chúng em trong thời gian sớm nhất.
- Nhà trường nên áp dụng đóng tiền học qua ngân hàng nhiều hơn và liên kết với ngân hàng để thanh toán học phí như Đại học Nha Trang.

2. Phân tích, đánh giá

- Qua khảo sát phiếu lấy ý kiến của học sinh sinh viên về chất lượng dịch vụ của trường gồm 7 nội dung:

Nội dung 1: Cơ sở vật chất và điều kiện phục vụ giảng dạy và học tập.

Nội dung 2: Giải quyết các vấn đề liên quan công tác cố vấn học tập

Nội dung 3: Thái độ phục vụ của nhân viên kế toán

Nội dung 4: Kỹ năng tư vấn, tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của Khách hàng

Nội dung 5: Chất lượng hoạt động đào tạo hoặc hoạt động có liên quan đến đào tạo

Nội dung 6: Quá trình giải quyết các thủ tục liên quan đến yêu cầu của Khách hàng

Nội dung 7: Thời gian giải quyết các yêu cầu của Khách Hàng

Mỗi nội dung được đánh giá 5 mức độ, kết quả cho thấy

+ Nội dung 1: tổng số có 846 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém có 5 đánh giá chiếm tỷ lệ 0.59%, kém là 47 tỷ lệ 5.56%; trung bình là 233 tỷ lệ 27.54% mức độ khá là 333 tỷ lệ 39.36% còn lại mức tốt 228 tỷ lệ 26.95%

+ Nội dung 2: tổng số có 846 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém có 1 đánh giá chiếm tỷ lệ 0.12%, kém là 7 tỷ lệ 0.59%; trung bình là 102 tỷ lệ 13.90% mức độ khá là 340 tỷ lệ 46.32% còn lại mức tốt 284 tỷ lệ 38.69%

+ Nội dung 3: tổng số có 766 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém có 4 đánh giá chiếm tỷ lệ 0.54%, kém là 19 tỷ lệ 2.48%; trung bình là 40 tỷ lệ 5.22% mức độ khá là 287 tỷ lệ 40.00% còn lại mức tốt 416 tỷ lệ 54.31%

+ Nội dung 4: tổng số có 848 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém có 2 đánh giá chiếm tỷ lệ 0.24%, kém là 11 tỷ lệ 1.30%; trung bình là 90 tỷ lệ 10.61% mức độ khá là 329 tỷ lệ 38.80% còn lại mức tốt 416 tỷ lệ 49.06%

+ Nội dung 5: tổng số có 849 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém không có đánh giá, kém là 1 tỷ lệ 0.12%; trung bình là 86 tỷ lệ 10.13% mức độ khá là 339 tỷ lệ 39.93% còn lại mức tốt 243 tỷ lệ 49.82%

+ Nội dung 6: tổng số có 848 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém có 2 đánh giá chiếm tỷ lệ 0.24%, kém là 17 tỷ lệ 2.00%; trung bình là 110 tỷ lệ 12.97% mức độ khá là 344 tỷ lệ 40.57% còn lại mức tốt 375 tỷ lệ 44.22%

+ Nội dung 7: tổng số có 381 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém có 2 đánh giá chiếm tỷ lệ 0.24%, kém là 13 tỷ lệ 1.53%; trung bình là 93 tỷ lệ 10.95% mức độ khá là 361 tỷ lệ 42.52% còn lại mức tốt 381 tỷ lệ 44.88%

- Dựa trên ý kiến khảo sát học sinh sinh viên đánh giá chất lượng dịch vụ phục vụ cho thấy phần lớn các nội dung liên quan đến hoạt động đào tạo đạt mức từ trung bình trở lên. Nổi bật lên hai nội dung là cơ sở vật chất học tập và thời gian giải quyết thủ tục còn bất cập, gặp nhiều vấn đề, cần có giải pháp khắc phục cấp bách để xây dựng môi trường học tập tốt hơn.

- Về nội dung còn lại tuy là được đánh giá khá tốt nhưng vẫn xuất hiện mức độ không hài lòng, nên cũng cần có các giải pháp thích hợp để chất lượng dịch vụ của nhà trường được tốt hơn.

3. Đề xuất hướng giải quyết

- Về vấn đề đào tạo: giải quyết mọi vấn đề liên quan đến việc đào tạo phải nhanh chóng và đảm bảo việc phục vụ cho học sinh sinh viên.

- Về cơ sở vật chất: Cải tạo nhà vệ sinh, mở rộng nhà để xe cho học sinh sinh viên, trồng thêm cây xanh tạo không khí trong lành trong nhà trường,

- Vấn đề thời gian thực hiện các công tác : Thực hiện tư vấn online kịp thời và nhanh chóng, lắp đặt thêm hệ thống wifi miễn phí tốc độ cao khu vực phòng học.

- Thái độ phục vụ của các bộ phận hành chính: Triển khai thu các lệ phí qua banking online, chuyển khoản; thực hiện chế độ một cửa cho học sinh sinh viên.

III. Chỉ đạo của Ban Giám hiệu trường CYK

- Giao phòng Công nghệ thông tin xây dựng kế hoạch lắp đặt hệ thống wifi tốc độ cao toàn trường.

- Giao phòng Kế hoạch tài chính xây dựng Quy trình thu lệ phí học phí qua banking online.

Nơi nhận:

- Ban Iso
- Lưu VT, CTHSSV;

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

Hồ Tá Phương