

Khánh Hòa, ngày 28 tháng 11 năm 2022

## BÁO CÁO

### Tổng hợp Phiếu khảo sát ý kiến năm 2022

#### I. Thông tin chung

1. Số Phiếu khảo sát ý kiến phát ra/ Số Phiếu khảo sát ý kiến thu vào: 342/342
2. Số Phiếu khảo sát ý kiến hợp lệ/ Số Phiếu khảo sát ý kiến thu vào: 342/342
3. Tình hình thực hiện của năm trước:

Trong năm 2021 học sinh sinh viên đánh giá chất lượng dịch vụ phục vụ thông qua việc khảo sát học sinh sinh viên 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.

Chỉ đạo của Ban Giám hiệu giao phòng Công nghệ thông tin xây dựng kế hoạch lắp đặt hệ thống wifi tốc độ cao toàn trường và phòng Kế hoạch tài chính xây dựng Quy trình thu lệ phí học phí qua banking online đối với các việc này nhà trường đã thực hiện rất tốt trong năm 2022.

Về nội dung còn lại như: Kỹ năng tư vấn, tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của Khách hàng, quá trình giải quyết các thủ tục liên quan đến yêu cầu của Khách hàng, giải quyết các vấn đề liên quan công tác cố vấn học tập ... 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	Ý kiến khách hàng									
		Tốt		Khá		Trung bình		Kém		rất kém	
		Kết quả	Tỷ lệ %	Kết quả	Tỷ lệ %	Kết quả	Tỷ lệ %	Kết quả	Tỷ lệ %	Kết quả	Tỷ lệ %
1	Cơ sở vật chất và điều kiện phục vụ giảng dạy và học tập	111	32.5	126	36.8	71	20.8	30	8.8	3	0.9
2	Giải quyết các vấn đề liên quan đến công tác tư vấn học tập	175	51.2	111	32.5	45	13.2	7	2.1	4	1.2

3	Thái độ phục vụ của nhân viên kế toán	193	56.4	101	29.5	42	12.3	5	1.5	1	0.3
4	Kỹ năng tư vấn, tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của Khách hàng	176	51.5	121	35.4	33	9.7	8	2.4	4	1.2
5	Chất lượng hoạt động đào tạo hoặc hoạt động có liên quan đến đào tạo	187	54.7	120	35.1	31	9.1	3	0.9	Ko Đ G	-
6	Quá trình thực hiện các Thủ tục	106	31	122	35.7	31	9.1	7	2.1	1	0.3
7	Thời gian thực hiện các thủ tục	161	47.1	131	38.3	34	10	14	4.1	Ko Đ G	-

Ngoài khảo sát qua các câu trả lời có sẵn, khách hàng tiếp tục đóng góp các ý kiến khác như sau

1	Nhà vệ sinh cạnh phòng 7 đi không thấy đường tối, không đủ ánh sáng.
2	Giải quyết các vấn đề về hoàn lại phí quá chậm, hơn cả năm vẫn chưa được giải quyết, đóng tiền theo tín chỉ nhưng những môn được miễn không được hoàn lại học phí.
3	Em nghĩ nên chỉnh nhanh danh sách lớp, cập nhật lại danh sách lớp.
4	Mong cơ sở vật chất của trường hiện đại và tốt hơn
5	Cơ sở thiết bị của nhà trường cần cải thiện ạ, phòng lớp em học toàn hư đèn, quạt rung,
6	Khi có vấn đề học sinh tìm đến phòng đào tạo mong được giải quyết nhập tên lên hệ thống để giáo viên bộ môn có thể nhập điểm cho học sinh đủ điều kiện thi. Thì cô giáo tại phòng tiếp nhận ý kiến vừa ăn sáng vừa tiếp học sinh kèm theo thái độ lớn tiếng và không muốn giải quyết vấn đề mà đùn đẩy trách nhiệm cho thầy giáo khác. Sau khi học sinh yêu cầu gặp Phó Hiệu trưởng



	hoặc Hiệu trưởng để giải quyết nếu phòng không đủ khả năng giải quyết thì cô giáo mới chỉ cho học sinh qua một phòng khác và có cô giáo khác lấy thông tin để nhập lên hệ thống. Mong nhà trường xem xét thái độ giúp đỡ học sinh của phòng đào tạo tiếp nhận hồ sơ ạ
7	Cô giáo đeo kính trực ở phòng Đào tạo không giải thích được vấn đề cho học sinh không cho học sinh trình bày rõ vấn đề của mình học sinh nói chưa xong cô đã cướp lời không cho học sinh nói về vấn đề cần thắc mắc của mình và chú bảo vệ ồm ồm thường hay nói những lời nói khó nghe đối với học sinh
8	Chú bảo vệ lớn tuổi hay nạt sinh viên
9	Cơ sở vật chất thật sự xuống cấp, nói là trường sẽ chuyển nhưng khi nào chuyển thì sẽ hay, hiện tại phải đáp ứng phòng ốc trang thiết bị đang hoang cho sinh viên học.
10	Cơ sở vật chất quá xuống cấp, nhà vệ sinh xuống cấp quá nhiều, cây còn mọc được toilet, chuột chạy tá lả. Trường dạy về y tế mà cơ sở vật chất không chấp nhận được. Còn lại mọi thứ đều ở mức độ ổn, không tốt, không xấu.
11	Trường vẫn chưa có thời khoá biểu cố định cho mỗi học kỳ.

## 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 thực hiện các thủ tục

Nội dung 7: Thời gian thực hiện các thủ tục

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

+ Nội dung 1: tổng số có 342 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém có 3 đánh giá chiếm tỷ lệ 0.9%, kém là 30 tỷ lệ 8.8%; trung bình là 71 tỷ lệ 20.8% mức độ khá là 126 tỷ lệ 36.8% còn lại mức tốt 111 tỷ lệ 32.5%

+ Nội dung 2: tổng số có 342 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém có 2 đánh giá chiếm tỷ lệ 1.2%, kém là 7 tỷ lệ 2.0%; trung bình là 45 tỷ lệ 13.2% mức độ khá là 111 tỷ lệ 32.5% còn lại mức tốt 175 tỷ lệ 51.2%

+ Nội dung 3: tổng số có 342 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém có 1 đánh giá chiếm tỷ lệ 0.3%, kém là 5 tỷ lệ 1.5%; trung bình là 42 tỷ lệ 13.2% mức độ khá là 101 tỷ lệ 29.5% còn lại mức tốt 193 tỷ lệ 56.4%

+ Nội dung 4: tổng số có 342 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém có 4 đánh giá chiếm tỷ lệ 1.2%, kém là 8 tỷ lệ 2.3%; trung bình là 33 tỷ lệ 9.6% mức độ khá là 121 tỷ lệ 35.4% còn lại mức tốt 176 tỷ lệ 51.5%

+ Nội dung 5: tổng số có 342 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém không có đánh giá, kém là 3 tỷ lệ 0.9%; trung bình là 31 tỷ lệ 9.1% mức độ khá là 120 tỷ lệ 35.5% còn lại mức tốt 187 tỷ lệ 54.7%.

+ Nội dung 6: tổng số có 342 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém có 1 đánh giá chiếm tỷ lệ 0.3%, kém là 7 tỷ lệ 2.0%; trung bình là 31 tỷ lệ 9.1% mức độ khá là 122 tỷ lệ 35.7% còn lại mức tốt 106 tỷ lệ 31.0%.

+ Nội dung 7: tổng số có 342 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ không đưa vào đánh giá mức rất kém, mức kém là 14 tỷ lệ 4.1%; trung bình là 34 tỷ lệ 9.9% mức độ khá là 131 tỷ lệ 38.3% còn lại mức tốt 161 tỷ lệ 47.1%.

- 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, tránh tình trạng chuyên viên phòng có thái độ không nhiệt tình với học sinh sinh viên; tiến tới xây dựng thời khoá biểu cố định cho mỗi học kỳ.

- Về cơ sở vật chất: sửa chữa các trang thiết bị trong phòng học để đảm bảo cho việc dạy và học, 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.
- Giải quyết các vấn đề về hoàn lại phí quá chậm, hơn cả năm vẫn chưa được giải quyết, đóng tiền theo tín chỉ nhưng những môn được miễn không được hoàn lại học phí nhà trường sớm xây dựng quy chế thu học phí theo tín chỉ.

### III. Chỉ đạo của Ban Giám hiệu trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa

- Giao phòng Kế hoạch – Tài chính xây dựng quy chế thu học phí theo tín chỉ.
- Giao phòng Quản trị - Công nghệ thiết bị làm đầu mối phối hợp với các phòng Đào tạo, Kế hoạch – Tài chính, Tổ chức – Hành chính, Công tác Học sinh – Sinh viên đi thống kê các trang thiết bị trong phòng học và khu vệ sinh hư hỏng để thay thế sửa chữa phục vụ tốt hơn công tác học tập của các em.
- Giao phòng Tổ chức – Hành chính nhắc nhở viên chức, người lao động trong toàn trường thực hiện văn hóa ứng xử trong giao tiếp phù hợp với môi trường sư phạm.

*phh*

**KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**  
  
**Trần Ngọc Thành**



