

Khánh Hòa, ngày 28 tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

Tổng hợp Phiếu khảo sát ý kiến năm 2023

I. Thông tin chung

1. Số Phiếu khảo sát ý kiến phát ra/ Số Phiếu khảo sát ý kiến thu vào: 396/396
2. Số Phiếu khảo sát ý kiến hợp lệ/ Số Phiếu khảo sát ý kiến thu vào: 396/396
3. Tình hình thực hiện của năm trước:

Trong năm 2022 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.

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.

Trong năm 2023 khảo sát phiếu lấy ý kiến của học sinh, sinh viên về chất lượng dịch vụ của trường gồm 8 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

Nội dung 8: Ý kiến khác

II. Kết quả thăm dò và phương hướng giải quyết

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

- Kết quả thăm dò từ câu 1 đến câu 5

TT	NỘI DUNG	Tốt		Khá		Trung bình		Kém		Rất kém		Tổng
		Kết quả	Tỷ lệ	Kết quả	Tỷ lệ	Kết quả	Tỷ lệ	Kết quả	Tỷ lệ	Kết quả	Tỷ lệ	
1	Câu 1	122	30.89	160	40.51	87	22.03	21	5.32	5	1.27	395
2	Câu 2	214	54.04	134	33.84	32	8.08	11	2.78	5	1.26	396
3	Câu 3	257	65.23	103	26.14	28	7.11	4	1.02	2	0.51	394
4	Câu 4	206	52.42	136	34.61	45	11.45	5	1.27	1	0.25	393
5	Câu 5	226	57.80	129	32.99	30	7.67	5	1.28	1	0.26	391

- Kết quả thăm dò từ câu 6

TT	NỘI DUNG	Rất đơn giản		Khá đơn giản		Đơn giản		Phức tạp		Rất phức tạp		Tổng KS
		Kết quả	Tỷ lệ	Kết quả	Tỷ lệ	Kết quả	Tỷ lệ	Kết quả	Tỷ lệ	Kết quả	Tỷ lệ	
1	Câu 6	95	24.30	126	32.23	145	37.08	19	4.86	6	1.53	391

- Kết quả thăm dò từ câu 7

TT	NỘI DUNG	Rất nhanh		Khá nhanh		Chấp nhận		Chậm		Rất chậm		Tổng KS
		Kết quả	Tỷ lệ	Kết quả	Tỷ lệ	Kết quả	Tỷ lệ	Kết quả	Tỷ lệ	Kết quả	Tỷ lệ	
1	Câu 7	103	26.34	137	35.04	123	31.46	22	5.63	6	1.53	391

- Kết quả nội dung phản ý kiến khác như sau:

+ Giảng viên cần lắng nghe ý kiến của sinh viên hơn

2. Phân tích, đánh giá

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

+ Nội dung 1: Tổng số có 395 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém có 5 đánh giá chiếm tỷ lệ 1.27%, kém là 21 tỷ lệ 5.32%; trung bình là 87 tỷ lệ 22.03% mức độ khá là 160 tỷ lệ 40.51% còn lại mức tốt 122 tỷ lệ 30.89%

+ Nội dung 2: Tổng số có 396 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém có 5 đánh giá chiếm tỷ lệ 1.26%, kém là 11 tỷ lệ 2.78%; trung bình là 32 tỷ lệ 8.08% mức độ khá là 134 tỷ lệ 33.81% còn lại mức tốt 214 tỷ lệ 54.04%

+ Nội dung 3: Tổng số có 394 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém có 2 đánh giá chiếm tỷ lệ 0.51%, kém là 4 tỷ lệ 1.02%; trung bình là 28 tỷ lệ 7.11% mức độ khá là 103 tỷ lệ 26.14% còn lại mức tốt 257 tỷ lệ 65.23%

+ Nội dung 4: Tổng số có 393 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém có 1 đánh giá chiếm tỷ lệ 0.25%, kém là 5 tỷ lệ 1.27%; trung bình là 45 tỷ lệ 11.45% mức độ khá là 136 tỷ lệ 34.61% còn lại mức tốt 206 tỷ lệ 52.42%

+ Nội dung 5: Tổng số có 391 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất kém có 1 đánh giá chiếm tỷ lệ 0.26%, kém là 5 tỷ lệ 1.28%; trung bình là 30 tỷ lệ 7.67% mức độ khá là 129 tỷ lệ 32.99% còn lại mức tốt 266 tỷ lệ 57.80%.

+ Nội dung 6: Tổng số có 391 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau mức độ rất phức tạp có 6 đánh giá chiếm tỷ lệ 1.53%, phức tạp là 19 tỷ lệ 4.86%; đơn giản là 145 tỷ lệ 37.08% mức độ khá đơn giản là 126 tỷ lệ 33.23% còn lại mức rất đơn giản 95 tỷ lệ 24.30%.

+ Nội dung 7: Tổng số có 391 phiếu khảo sát kết quả cụ thể như sau: mức độ mức rất chậm có 6 đánh giá tỷ lệ 1.53%, mức chậm là 22 tỷ lệ 5.63%; chấp nhận là 123 tỷ lệ 31.46% mức độ khá nhanh là 137 tỷ lệ 35.04% còn lại mức tốt 161 tỷ lệ 47.1%.

+ Nội dung 8: Cơ sở vật chất nhà trường kém có 6/7 ý đề cập và 1/7 ý kiến góp ý giảng viên cần lắng nghe học sinh, sinh viên nhiều hơn.

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 giải quyết các vấn đề liên quan gồm có:

- Cơ sở vật chất liên quan quan công tác giảng dạy và học tập.
- Công tác tư vấn của Cố vấn học tập hoặc giáo viên chủ nhiệm
- Công tác tiếp xúc của bộ phận kế toán và làm bộ làm các quy trình thủ tục của phòng Quản lý đào tạo – NCKH.

3. Đề xuất hướng giải quyết

- Về cơ sở vật chất: Trong khi chờ đợi di dời về cơ sở mới, Nhà trường quan tâm s các cơ sở vật chất, 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.

- Vấn đề giải quyết các vấn đề liên quan công tác cố vấn học tập: Tăng cường công tác kiểm tra giám sát, tổ chức giao ban định kỳ công tác của cố vấn

học tập/ giáo viên chủ nhiệm để nâng cao năng lực quản lý và tư vấn cho học sinh sinh viên.

- Nâng cao năng lực nghiệp vụ chuyên môn và tâm lý tiếp xúc cho các bộ phận kế toán, tiếp nhận hồ sơ. Đồng thời, xây dựng các quy trình thủ tục có liên quan đến khách hàng nói chung và học sinh sinh viên của Nhà trường nói riêng theo đúng quy định.

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

- Chỉ đạo phòng Tổ chức – Hành chính tham mưu việc sửa chữa cơ sở vật chất và các trang thiết bị cho quá trình dạy học.

- Phòng Kế hoạch – Tài chính phải họp nghiêm túc rút kinh nghiệm cho viên chức trong tác giao tiếp, phục vụ học sinh, sinh viên tốt hơn

- Giao phòng QLĐT- NCKH: Tham mưu việc xây dựng các quy trình thủ tục giải quyết yêu cầu liên quan cho HSSV đúng quy trình.

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

Trần Ngọc Thành