

Tân Bình, ngày 25 tháng 5 năm 2017

BÁO CÁO TỔNG HỢP

Về việc khảo sát các hoạt động dịch vụ, phục vụ học sinh sinh viên Năm học 2016 - 2017

Kính gửi: Hiệu trưởng Trường Cao Đẳng Kỹ Thuật Lý Tự Trọng;

Để giúp nhà trường nâng cao chất lượng phục vụ công tác học tập, các hoạt động TDTT, công tác quản lý Ký túc xá (KTX) và giải quyết việc làm cho học sinh sinh viên (HSSV). Phòng Thanh tra Giáo dục – Công tác sinh viên triển khai tiến hành khảo sát ý kiến của HSSV về các hoạt động dịch vụ trong trường có liên quan đến công tác phục vụ HSSV. Qua công tác khảo sát, Phòng đã ghi nhận được một số ý kiến, cụ thể như sau.

I. VỀ DỊCH VỤ CĂN TIN

1. Đánh giá về khu vực bố trí căn tin có phù hợp với nhu cầu học tập của HSSV:

Có 25 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Phù hợp:	18/25	Chiếm tỉ lệ	72,0 %;
- Không phù hợp:	07/25	Chiếm tỉ lệ	28,0 %;

2. Đánh giá về môi trường và thái độ phục vụ của nhân viên căn tin:

Có 25 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Tốt:	06/25	Chiếm tỉ lệ	24,0 %;
- Bình thường:	15/25	Chiếm tỉ lệ	60,0 %;
- Chưa tốt:	03/25	Chiếm tỉ lệ	12,0 %;
- Cần thay đổi:	01/25	Chiếm tỉ lệ	04,0 %;

Ý kiến của HSSV:

- Thái độ phục vụ của nhân viên căn tin cần thay đổi, thân thiện hơn, nhiệt tình hơn;
- Cần thay đổi vị trí của căn tin để thuận tiện việc đi lại, nhất là vào giờ ra chơi;
- Căn tin cần bổ sung máy bán nước uống tự động;
- Khu vực bán của căn tin cần sắp xếp lại hợp lý hơn;
- Giám giá và tăng chất lượng thức ăn.

3. Đánh giá về thức ăn, đồ uống... có đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm hay không?

Có 25 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Đảm bảo:	16/25	Chiếm tỉ lệ	64,0 %;
- Không đảm bảo:	04/25	Chiếm tỉ lệ	16,0 %;
- Ý kiến khác:	05/25	Chiếm tỉ lệ	20,0 %;

4. Đánh giá về giá thức ăn, đồ uống:

Có 25 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Phù hợp:	15/25	Chiếm tỉ lệ	60,0 %;
- Không phù hợp:	07/25	Chiếm tỉ lệ	28,0 %;
- Ý kiến khác:	03/25	Chiếm tỉ lệ	12,0 %;

Ý kiến đóng góp của HSSV:

- Cần tin cần giảm giá thức ăn, đồ uống phù hợp với túi tiền HSSV;
- Cần tin cần chú trọng đến vệ sinh an toàn thực phẩm;
- Nhân viên cần tin thay đổi thái độ phục vụ và thân thiện hơn nữa.

5. Ý kiến của HSSV, để nâng cao chất lượng dịch vụ cần tin:

- Mở thêm, bố trí cần tin gần KTX và các khu vực học trong trường;
- Cần tin cần bổ sung máy bán nước uống tự động;
- Đa dạng các món ăn vào thực đơn;
- Cần tin cần bố trí thêm người phục vụ trong giờ cao điểm;
- Nhân viên cần tin thay đổi thái độ phục vụ và thân thiện hơn nữa.

III. VỀ DỊCH VỤ GIỮ XE

1. Đánh giá về khu vực bố trí bãi xe có phù hợp với nhu cầu học tập của HSSV:

Có 25 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Phù hợp:	21/25	Chiếm tỉ lệ	84,0 %;
- Không phù hợp:	04/25	Chiếm tỉ lệ	16,0 %;

2. Đánh giá về môi trường và thái độ phục vụ của nhân viên giữ xe:

Có 25 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Tốt:	04/25	Chiếm tỉ lệ	16,0 %;
- Bình thường:	12/25	Chiếm tỉ lệ	48,0 %;
- Chưa tốt:	07/25	Chiếm tỉ lệ	28,0 %;
- Cần thay đổi:	02/25	Chiếm tỉ lệ	08,0 %;

Ý kiến của HSSV:

- Thái độ phục vụ của nhân viên giữ xe cần thay đổi hoặc thay đổi nhân viên giữ xe;
- Đảm bảo lối đi trong bãi xe thông thoáng;
- Giảm giá giữ xe cho HSSV, không tăng giá giữ xe vào các ngày lễ, ngày hội việc làm...
- Sắp xếp xe hợp lý hơn;

3. Đánh giá về việc đảm bảo tình trạng xe của HSSV:

Có 25 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Đảm bảo:	15/25	Chiếm tỉ lệ	60,0 %;
- Không đảm bảo:	10/25	Chiếm tỉ lệ	40,0 %;
- Ý kiến khác:	00/25	Chiếm tỉ lệ	00,0 %;

Ý kiến của HSSV:

- Chủ bãi giữ xe cần quan tâm đến xe của HSSV nhiều hơn, vì thường xuyên xảy ra tình trạng mất nón bảo hiểm, mất kính chiếu hậu, đồ gác chân, xe bị rứt xăng và trầy xước xe;

4. Đánh giá về giá giữ xe:

Có 25 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Đúng qui định:	18/25	Chiếm tỉ lệ	72,0 %;
- Không đúng qui định:	07/25	Chiếm tỉ lệ	28,0 %;

5. Đánh giá về chất lượng dịch vụ giữ xe:

Có 25 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Tốt:	04/25	Chiếm tỉ lệ	16,0 %;
- Bình thường:	13/25	Chiếm tỉ lệ	52,0 %;
- Chưa tốt:	04/25	Chiếm tỉ lệ	16,0 %;
- Cần đổi mới:	04/25	Chiếm tỉ lệ	16,0 %;

6. Ý kiến của HSSV, để nâng cao chất lượng dịch vụ giữ xe:

- Sắp xếp xe hợp lý hơn, đảm bảo lối đi thông thoáng;
- Nhà trường cần mở rộng bãi giữ xe;
- Cần tăng cường giám sát, để hạn chế mất mát đồ đạc trên xe và hạn chế tình trạng trầy xước xe của HSSV;
- Bãi xe cần trang bị thêm máy quét thẻ xe để hạn chế ùn tắc khi HSSV gửi xe;
- Nhân viên bãi xe cần thay đổi thái độ phục vụ;
- Giám và ổn định giá giữ xe cho HSSV;

III/. VỀ DỊCH VỤ KÝ TÚC XÁ

1. Đánh giá về thông tin hoặc nhu cầu ở KTX của trường:

Có 23 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Có thông tin:	09/23	Chiếm tỉ lệ	39,1 %;
- Không thông tin:	14/23	Chiếm tỉ lệ	60,9 %;

2. Đánh giá về công tác giới thiệu KTX của trường cho HSSV:

Có 25 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Tốt:	09/25	Chiếm tỉ lệ	36,0 %;
- Bình thường:	15/25	Chiếm tỉ lệ	60,0 %;
- Chưa tốt:	01/25	Chiếm tỉ lệ	04,0 %;
- Cần thay đổi:	00/25	Chiếm tỉ lệ	00,0 %;

3. Đánh giá về mức giá ở KTX của trường:

Có 24 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Phù hợp:	16/24	Chiếm tỉ lệ	66,7 %;
- Không phù hợp:	02/24	Chiếm tỉ lệ	08,3 %;
- Ý kiến khác:	06/24	Chiếm tỉ lệ	25,0 %;

Ý kiến của HSSV:

- Phí ở KTX so với trường khác còn hơi cao, cần giảm xuống;

4. Đánh giá về diện tích các phòng ở KTX:

Có 24 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Phù hợp:	13/24	Chiếm tỉ lệ	54,2 %;
- Không phù hợp:	09/24	Chiếm tỉ lệ	37,5 %;
- Ý kiến khác:	02/24	Chiếm tỉ lệ	08,3 %;

Ý kiến của HSSV:

- Phòng ở KTX quá đông cần tăng diện tích hoặc giảm số giường trong mỗi phòng ở;

- Nhà trường trang bị thêm tủ đựng đồ sinh hoạt cho HSSV ở KTX;

5. Đánh giá về các dịch vụ hỗ trợ tại KTX (Wifi, giặt chăn mền, tủ đầu giường, phòng sinh hoạt, tivi...):

Có 22 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Đảm bảo:	06/22	Chiếm tỉ lệ	27,3 %;
- Bình thường:	11/22	Chiếm tỉ lệ	50,0 %;
- Chưa đảm bảo:	05/22	Chiếm tỉ lệ	22,7 %;

Ý kiến của HSSV:

- Nên giặt chăn chăn, mùng mền cho HSSV vào chủ nhật hàng tuần;

- Giảm phí ở KTX xuống 200.000 tháng/HSSV;

- Trang bị thêm tủ đầu giường ở KTX;

- Sử dụng wifi ở KTX phải đóng tiền, nên không thuận lợi lắm cho HSSV;

6. Đánh giá về công tác quản lý KTX của nhà trường:

Có 20 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Đảm bảo:	11/21	Chiếm tỉ lệ	52,4 %;
- Bình thường:	10/21	Chiếm tỉ lệ	47,6 %;
- Chưa đảm bảo:	00/21	Chiếm tỉ lệ	00,0 %;

7. Đánh giá về hoạt động ngoại khóa tại KTX:

Có 24 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Phù hợp:	15/21	Chiếm tỉ lệ	71,3 %;
- Chưa phù hợp:	03/21	Chiếm tỉ lệ	14,3 %;
- Ý kiến khác:	03/21	Chiếm tỉ lệ	14,3 %;

Ý kiến của HSSV:

- Nhà trường cần tổ chức các hoạt động ngoại khóa cho HSSV ở KTX;

8. Đánh giá về tình hình an ninh, trật tự tại KTX:

Có 23 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Đảm bảo:	21/23	Chiếm tỉ lệ	91,3 %;
- Bình thường:	00/23	Chiếm tỉ lệ	00,0 %;
- Chưa đảm bảo:	02/23	Chiếm tỉ lệ	08,7 %;

9. Đánh giá về đăng ký ở nội trú tại KTX:

Có 18 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Có khó khăn:	01/18	Chiếm tỉ lệ	05,6 %;
- Không gặp khó khăn:	17/18	Chiếm tỉ lệ	94,4 %;

10. Ý kiến của HSSV, để nâng cao chất lượng công tác quản lý HSSV ở KTX:

- Nhà trường hỗ trợ dịch vụ nấu cơm với giá phù hợp cho HSSV;
- Quản lý KTX cần xử lý nghiêm tình trạng vệ sinh ở KTX;
- Quản lý KTX thực hiện việc điểm danh HSSV đúng giờ qui định;
- Phòng ở KTX cần chia nhỏ, giảm số giường ở các phòng nhằm nâng cao tình hình an ninh, sinh hoạt và học tập của HSSV ở KTX;

IV/. VỀ DỊCH VỤ GIỚI THIỆU VIỆC LÀM

1. Đánh giá về công tác hỗ trợ giới thiệu việc làm cho HSSV:

Có 24 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Đảm bảo:	17/24	Chiếm tỉ lệ	70,8 %;
- Không đảm bảo:	03/24	Chiếm tỉ lệ	12,5 %;
- Ý kiến khác:	04/24	Chiếm tỉ lệ	16,7 %;

Ý kiến của HSSV:

- HSSV không tiếp cận được thông tin giới thiệu việc làm cho HSSV của trường.

2. Đánh giá về tiếp nhận thông tin giới thiệu việc làm của trung tâm Quan hệ Doanh nghiệp, Khoa, Đoàn, Hội...cho HSSV:

Có 24 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Có thông tin:	11/24	Chiếm tỉ lệ	45,8 %;
- Không thông tin:	13/24	Chiếm tỉ lệ	54,2 %;

3. Đánh giá về việc giới thiệu việc của trung tâm Quan hệ Doanh nghiệp, Khoa, Đoàn, Hội...có phù hợp với ngành nghề đã được đào tạo của HSSV:

Có 22 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Phù hợp:	16/22	Chiếm tỉ lệ	72,7 %;
- Không phù hợp:	03/22	Chiếm tỉ lệ	13,6 %;
- Ý kiến khác:	03/22	Chiếm tỉ lệ	13,6 %;

4. Đánh giá về mức độ hài lòng của HSSV về công tác giới thiệu việc làm của trung tâm Quan hệ Doanh nghiệp, Khoa, Đoàn, Hội...:

Có 24 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Hài lòng:	17/24	Chiếm tỉ lệ	70,8 %;
- Không hài lòng:	05/24	Chiếm tỉ lệ	20,8 %;
- Ý kiến khác:	02/24	Chiếm tỉ lệ	08,3 %;

Ý kiến của HSSV:

- Công tác giới thiệu việc làm của trung tâm Quan hệ Doanh nghiệp, Khoa, Đoàn, Hội... chưa phổ biến và gần gũi với HSSV;

5. Đánh giá về chất lượng công tác giới thiệu việc làm cho HSSV của trung tâm Quan hệ Doanh nghiệp, Khoa, Đoàn, Hội...:

Có 24 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Tốt:	08/24	Chiếm tỉ lệ	33,3 %;
- Bình thường:	15/24	Chiếm tỉ lệ	62,5 %;
- Chưa tốt:	00/24	Chiếm tỉ lệ	04,5 %;
- Cần thay đổi:	01/22	Chiếm tỉ lệ	04,2 %;

6. Ý kiến của HSSV để nâng cao chất lượng công tác giới thiệu việc làm cho HSSV của nhà trường:

- Nhà trường cần phổ biến rộng rãi về thông tin việc làm cho HSSV được biết;
- Nâng cao quan hệ hợp tác với Doanh nghiệp nhằm đa dạng hóa cơ hội việc làm cho HSSV.

VI. VỀ DỊCH VỤ HOẠT ĐỘNG TDTT

1. Đánh giá về điều kiện học tập và rèn luyện TDTT của nhà trường:

Có 24 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Tốt:	10/24	Chiếm tỉ lệ	41,7 %;
- Bình thường:	11/24	Chiếm tỉ lệ	45,8 %;
- Chưa tốt:	03/24	Chiếm tỉ lệ	12,5 %;
- Cần thay đổi:	00/24	Chiếm tỉ lệ	00,0 %;

2. Đánh giá về công tác tổ chức các hoạt động TDTT của Khoa, Đoàn, Hội...cho HSSV:

Có 24 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Tốt:	11/24	Chiếm tỉ lệ	45,8 %;
- Bình thường:	11/24	Chiếm tỉ lệ	45,8 %;
- Chưa tốt:	00/24	Chiếm tỉ lệ	00,0 %;
- Cần thay đổi:	02/24	Chiếm tỉ lệ	08,3 %;

3. Đánh giá tính đa dạng về hoạt động TDTT do Khoa, Đoàn, Hội...tổ chức:

Có 24 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Đa dạng:	14/24	Chiếm tỉ lệ	58,3 %;
- Không đa dạng:	10/24	Chiếm tỉ lệ	41,7 %;

4. Các hoạt động TDTT mà HSSV yêu thích nhất:

Có 24 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Bóng đá:	10/24	Chiếm tỉ lệ	41,7 %;
- Bóng chuyền:	03/24	Chiếm tỉ lệ	12,5 %;
- Điền kinh:	01/24	Chiếm tỉ lệ	04,2 %;
- Các hoạt động ngoài trời:	06/24	Chiếm tỉ lệ	25,0 %;
- Các môn thể thao khác:	04/24	Chiếm tỉ lệ	16,7 %;

5. Ý kiến của HSSV để nâng cao chất lượng tổ chức hoạt động TDTT của Khoa, Đoàn, Hội...:

- Khoa, Đoàn, Hội... cần phổ biến kế hoạch hoạt động rõ ràng để thu hút HSSV;
- Hoạt động TDTT của Khoa, Đoàn, Hội... nên mở rộng quy mô hơn;
- Khoa, Đoàn, Hội... cần đa dạng hóa các môn thể thao và câu lạc bộ thể thao.

VI. VỀ DỊCH VỤ THƯ VIỆN

1. Đánh giá về tình hình tham khảo tài liệu tại thư viện của HSSV:

Có 24 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- | | | | |
|-------------------|-------|-------------|---------|
| - Đã tham khảo: | 19/24 | Chiếm tỉ lệ | 79,2 %; |
| - Chưa tham khảo: | 05/24 | Chiếm tỉ lệ | 20,8 %; |

2. Đánh giá về môi trường và thái độ phục vụ của nhân viên thư viện:

Có 23 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- | | | | |
|-----------------|-------|-------------|---------|
| - Tốt: | 13/23 | Chiếm tỉ lệ | 56,5 %; |
| - Bình thường: | 10/23 | Chiếm tỉ lệ | 43,5 %; |
| - Chưa tốt: | 00/23 | Chiếm tỉ lệ | 00,0 %; |
| - Cần thay đổi: | 00/23 | Chiếm tỉ lệ | 00,0 %; |

Ý kiến của HSSV:

- Nhân viên thư viện còn nói chuyện, ồn ào trong giờ làm việc;

3. Đánh giá về trang bị đầy đủ cơ sở vật chất và tài liệu tham khảo tại thư viện trường:

Có 22 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- | | | | |
|--------------------------|-------|-------------|---------|
| - Có trang bị đầy đủ: | 18/22 | Chiếm tỉ lệ | 81,8 %; |
| - Không trang bị đầy đủ: | 04/22 | Chiếm tỉ lệ | 18,2 %; |

Ý kiến của HSSV:

- Máy vi tính và mạng internet còn hoạt động chập chờn;
- Thư viện nhà trường cần bổ sung nhiều tài liệu tham khảo chuyên ngành;
- Thư viện cần trang bị đa dạng hóa các đầu sách về kỹ năng, đời sống.

4. Đánh giá về tình hình hoạt động thư viện điện tử của trường:

Có 24 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- | | | | |
|-----------------|-------|-------------|---------|
| - Tốt: | 08/24 | Chiếm tỉ lệ | 33,3 %; |
| - Bình thường: | 12/24 | Chiếm tỉ lệ | 50,0 %; |
| - Chưa tốt: | 04/24 | Chiếm tỉ lệ | 16,7 %; |
| - Cần thay đổi: | 00/24 | Chiếm tỉ lệ | 00,0 %; |

Ý kiến của HSSV:

- Đề nghị nhà trường cho nâng cấp mạng internet tại thư viện, vì mạng internet hiện nay tại thư viện rất yếu, đôi khi không có mạng làm ảnh hưởng đến việc tìm kiếm tài liệu học tập của HSSV;

- Nhà trường cần đầu tư trang thiết bị thêm cho thư viện;

5. Đánh giá về công tác thư viện của trường:

Có 25 ý kiến đánh giá, kết quả như sau:

- Tốt:	11/25	Chiếm tỉ lệ	44,0 %;
- Bình thường:	13/25	Chiếm tỉ lệ	52,0 %;
- Chưa tốt:	00/25	Chiếm tỉ lệ	00,0 %;
- Cần thay đổi:	01/25	Chiếm tỉ lệ	04,2 %;

6. Ý kiến của HSSV để nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện trường:

- Nhà trường cần lắp đặt thêm trang thiết bị cho thư viện để hỗ trợ việc học tập của HSSV;
- Thư viện nhà trường cần nâng cấp, đầu tư trang bị thêm các loại sách kiến thức chuyên ngành, kỹ năng và sách kinh điển;
- Nhà trường cần nâng cấp và ổn định mạng internet và hệ thống mạng wifi tại thư viện.

PHÒNG CTCT-HSSV


 TRẦN NGUYỄN CẨM