

Số: 13 /BC-ĐHCNQ

Quảng Ninh, ngày 27 tháng 01 năm 2022

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁN BỘ, GIẢNG VIÊN,
VIÊN CHỨC LAO ĐỘNG, SINH VIÊN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ,
PHỤC VỤ CỦA NHÀ ĂN TRONG TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP
QUẢNG NINH

Căn cứ Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 về Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học của Bộ giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Kế hoạch số 40/KH-ĐHCNQ ngày 06 tháng 02 năm 2021 về Kế hoạch đảm bảo chất lượng năm 2021 của Hiệu trưởng trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh;

Căn cứ Kế hoạch số 301/KH-ĐHCNQ ngày 24 tháng 12 năm 2021 về việc triển khai thực hiện khảo sát độ hài lòng của cán bộ, giảng viên, viên chức lao động, sinh viên về chất lượng phục vụ của Nhà ăn trong trường Đại học Công nghiệp Quảng Ninh.

Phòng Thanh tra & KĐCL báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát độ hài lòng của giảng viên, viên chức lao động, người học về chất lượng phục vụ của các đơn vị trong trường như sau:

1. Đối tượng, hình thức

- Đối tượng đánh giá: Cán bộ, giảng viên, viên chức lao động và sinh viên nội trú có sử dụng dịch vụ Nhà ăn trong trường.

- Đối với cán bộ, giảng viên, viên chức lao động: Thực hiện khảo sát trực tuyến bằng đường link: https://bit.ly/ks_Nha_an

- Đối với sinh viên nội trú sử dụng dịch vụ Nhà ăn của Trường: Thực hiện khảo sát thông qua phiếu khảo sát, được Đoàn thanh niên phát đến khu nội trú.

2. Nội dung khảo sát

Ý kiến về độ hài lòng của cán bộ, giảng viên, viên chức lao động, sinh viên về chất lượng phục vụ của Nhà ăn tập trung vào 07 nội dung với 25 tiêu chí, cụ thể trong bảng sau:

I.	STT TC	Khu sơ chế thực phẩm
1	1	Phân khu riêng biệt khu sơ chế, bảo quản thực phẩm sống và chín (không nhiễm chéo giữa thực phẩm chưa qua chế biến và thực phẩm đã qua chế biến)
2	2	Dụng cụ sử dụng trong khu sơ chế đảm bảo sạch sẽ, được phân loại theo nhóm thực phẩm sơ chế
3	3	Có đầy đủ nước đạt quy chuẩn kỹ thuật phục vụ việc chế biến.
4	4	Có dụng cụ thu gom, chứa đựng rác thải, chất thải đảm bảo vệ sinh

5	5	Cổng rãnh nhà bếp thông thoát, không ứ đọng.
II.		Khu bếp nấu
1	6	Đảm bảo an toàn về điện, phòng chống cháy, nổ
2	7	Dụng cụ sử dụng để nấu đảm bảo vệ sinh, sạch sẽ
3	8	Có dụng cụ, đồ chứa đựng riêng cho thực phẩm sống và chín.
III.		Khu phòng ăn
1	9	Không gian phòng ăn rộng rãi, thoáng mát, sạch sẽ, đủ sáng và đảm bảo phòng dịch
2	10	Bàn ăn, dụng cụ phục vụ ăn (bát, đĩa, thìa, đũa, cốc,...) được vệ sinh sạch sẽ
3	11	Quầy, kệ, tủ, bàn để đồ ăn được bố trí thuận tiện, đảm bảo vệ sinh
4	12	Cách thức sắp xếp đồ ăn hợp lý, thẩm mỹ
5	13	Có tủ lưu mẫu và thực hiện lưu mẫu thức ăn hàng ngày theo quy định
6	14	Việc thu gom đồ ăn thừa, rác, dụng cụ sau khi sử dụng đảm bảo thuận lợi, phân loại tốt.
IV.		Chất lượng bữa ăn và điều kiện vệ sinh, an toàn thực phẩm
1	15	Chất lượng bữa ăn phù hợp với giá thành của bữa ăn
2	16	Có nhiều sự lựa chọn món ăn
3	17	Thức ăn được nấu chín/đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm
V.		Về nhân viên phục vụ
1	18	Nhân viên có chuyên môn phù hợp với công việc
2	19	Nhân viên phục vụ nhiệt tình, nhanh nhẹn, thân thiện, vui vẻ
3	20	Nhân viên có trang phục bảo hộ, khẩu trang, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm và phòng chống dịch.
VI.		Các tiêu chí khác
1	21	Các tiện ích (tăm, giấy ăn, gia vị,...) đầy đủ, sắp xếp thuận tiện cho người dùng
2	22	Có nhà vệ sinh, chỗ rửa tay trước và sau khi ăn đảm bảo vệ sinh sạch sẽ
3	23	Thời gian chờ để được phục vụ bữa ăn
4	24	Việc thanh toán chính xác, thuận lợi.
VII.	25	Mức độ hài lòng chung về Nhà ăn

3. Công cụ, thang điểm đánh giá

a. Công cụ khảo sát, đánh giá

Khảo sát độ hài lòng của cán bộ, giảng viên, viên chức lao động, người học đối với các đơn vị là các Phiếu khảo sát.

* Đối với cán bộ, giảng viên, viên chức lao động:

Thực hiện khảo sát bằng phiếu khảo sát trực tuyến, mỗi phiếu khảo sát sau khi thực hiện được ghi nhận và trả kết quả vào email đăng nhập để khảo sát.

* Đối với sinh viên nội trú có sử dụng dịch vụ Nhà ăn:

Thực hiện khảo sát bằng phiếu in, được phát đến tận tay sinh viên tham gia khảo sát.

b. Thang điểm đánh giá

- Các nội dung được đánh giá theo thang điểm từ 1 đến 5, trong đó:

Hoàn toàn không hài lòng: 1 điểm

Hài lòng: 4 điểm

Không hài lòng: 2 điểm

Rất hài lòng: 5 điểm

Phân vân: 3 điểm

- Điểm của từng phiếu đánh giá hợp lệ là tổng điểm của 25 tiêu chí được đánh giá trong phiếu.

- Đối với kết quả đánh giá tổng hợp, có tính đến trọng số điểm (k_i) của người thực hiện khảo sát theo tần suất sử dụng dịch vụ Nhà ăn.

Hệ số k_i	Tần suất sử dụng dịch vụ của người tham gia khảo sát
$k_1=4$	Từ 4 lần/tuần
$k_2=3$	Từ 2 lần đến 3 lần /tuần
$k_3=2$	01 lần /tuần
$k_4=1,5$	Không thường xuyên
$k_5=1$	Chỉ sử dụng dịch vụ khi tham gia sự kiện do Nhà trường tổ chức

4. Kết quả khảo sát

Kết quả khảo sát được xuất ra từ phần mềm khảo sát trực tuyến, và nhập dữ liệu từ các phiếu khảo sát do sinh viên khảo sát, xử lý trên phần mềm Excel để tổng hợp và phân tích số liệu. Kết quả cụ thể như sau:

4.1. Số lượng cán bộ, viên chức, sinh viên nội trú tham gia khảo sát

4.1.1. Số lượng cán bộ, viên chức tham gia khảo sát:

STT	Đơn vị	Số lượng người tham gia khảo sát	Tổng số người trong đơn vị	Tỉ lệ %
1	Giám hiệu	2	2	100
2	Lý luận chính trị (LLCT)	6	6	100
3	Cơ khí – Động lực (CKDL)	16	16	100
4	Công nghệ thông tin (CNTT)	7	9	77,8
5	Điện	20	22	90,9
6	Kinh tế	18	18	100
7	Mỏ & Công trình (MCT)	18	20	90
8	Khoa học cơ bản (KHCB)	26	26	100
9	Đào tạo nghề (ĐTN)	6	6	100
10	Công tác sinh viên (CTSV)	3	3	100
11	Đào tạo	5	5	100
12	Hành chính tổng hợp (HCTH)	7	8	87,5
13	Khoa học công nghệ & QHQT (KHQN)	3	3	100

STT	Đơn vị	Số lượng người tham gia khảo sát	Tổng số người trong đơn vị	Tỉ lệ %
14	Quản trị & Dịch vụ công	23	29	79,3
15	Tổ chức cán bộ (TCCB)	4	4	100
16	Tài chính kế toán (TCKT)	6	6	100
17	Thanh tra & Kiểm định chất lượng (TTr&KĐCL)	5	5	100
18	Trung tâm Tuyển sinh – Thông tin và truyền thông (TS-TT&TT)	6	6	100
19	Trung tâm Kỹ thuật Trắc địa – địa chất	4	4	100
20	Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học	1	1	100
Tổng		186	199	93,5

4.1.2. Số lượng sinh viên nội trú tham gia khảo sát

TT	Sinh viên	Số lượng sinh viên tham gia khảo sát	Số lượng SV nội trú sử dụng dịch vụ	Tỉ lệ khảo sát %	Tổng số SV nội trú
1	Sinh viên Lào	127	127	100	127
2	Sinh viên Việt Nam	44	44	100	191

Các phiếu khảo sát được phân loại để được các phiếu có giá trị thống kê. Phiếu không hợp lệ là các phiếu bỏ trắng hoặc bỏ qua chỉ báo.

4.2. Kết quả đánh giá

4.2.1. Theo tần suất của người thực hiện khảo sát

- Đối với CB, GV, VCLĐ:

TT	Tần suất sử dụng	Số lượng	Tỉ lệ %
1	Từ 4 lần/tuần	19	10,11
2	Từ 2 lần đến 3 lần /tuần	8	4,26
3	01 lần /tuần	10	5,32
4	Không thường xuyên	79	42,02
5	Chỉ sử dụng dịch vụ khi tham gia sự kiện do Nhà trường tổ chức	72	38,3

- Đối với sinh viên:

TT	Tần suất sử dụng: Từ 4 lần/tuần	Số lượng	Tỉ lệ %
1	Sinh viên Lào	171	100
2	Sinh viên Việt Nam	44	100

4.2.2. Theo điểm trung bình từng tiêu chí đánh giá

STT	Tiêu chí	Điểm trung bình tiêu chí		Điểm trung bình chung từng tiêu chí
		CB, GV, VC khảo sát	Sinh viên khảo sát	
1	TC10	3.54	3.04	3.20
2	TC23	3.71	3.06	3.27
3	TC2	3.48	3.24	3.32
4	TC22	3.63	3.20	3.33
5	TC21	3.63	3.23	3.35
6	TC19	3.76	3.19	3.36
7	TC7	3.53	3.29	3.37
8	TC1	3.52	3.32	3.38
9	TC20	3.58	3.32	3.40
10	TC18	3.66	3.34	3.44
11	TC5	3.62	3.37	3.45
12	TC12	3.63	3.37	3.45
13	TC25	3.66	3.36	3.45
14	TC17	3.80	3.32	3.47
15	TC11	3.62	3.40	3.47
16	TC3	3.64	3.40	3.48
17	TC8	3.66	3.45	3.51
18	TC9	3.77	3.40	3.52
19	TC13	3.67	3.46	3.52
20	TC4	3.60	3.49	3.52
21	TC15	3.95	3.35	3.54
22	TC16	3.83	3.42	3.54
23	TC14	3.58	3.53	3.54
24	TC24	3.81	3.49	3.59
25	TC6	3.68	3.64	3.66
Điểm ks nhỏ nhất:		3.48	3.04	3.20
Điểm ks lớn nhất:		3.95	3.64	3.66
Điểm TB các tiêu chí		3.66	3.35	3.44

Qua kết quả giá trị điểm trung bình chung của các tiêu chí được đánh giá có:

- + 16/25 tiêu chí đạt điểm trung bình chung dưới 3,5;
- + 9/25 tiêu chí đạt điểm từ 3,51 đến 3,66.
- + Điểm trung bình chung các tiêu chí được đánh giá: 3,44 điểm.
- + Điểm TBC cao nhất được đánh giá ở tiêu chí 6: Đảm bảo an toàn về điện, phòng chống cháy, nổ.

+ Điểm TBC thấp nhất được đánh giá ở tiêu chuẩn 10: Bàn ăn, dụng cụ phục vụ ăn (bát, đĩa, thìa, đũa, cốc,...) được vệ sinh sạch sẽ.

+ So với mức chuẩn điểm hài lòng tuyệt đối của mỗi tiêu chí là 4 điểm thì 16 tiêu chí chưa đạt ngưỡng điểm hài lòng.

4.2.3. Theo độ hài lòng của người thực hiện khảo sát

Đối tượng thực hiện khảo sát	Tổng số phiếu	Phiếu đánh giá					
		Rất hài lòng		Hài lòng		Không hài lòng	
		Số lượng	Tỉ lệ %	Số lượng	Tỉ lệ %	Số lượng	Tỉ lệ %
CB, GV, VCLĐ	188	17	9.04	121	64.36	50	26.60
Sinh viên	171	8	4.26	94	50.00	69	36.70
Tổng hợp	359	25	6.96	215	59.89	119	33.15

Căn cứ vào kết quả khảo sát theo độ hài lòng của người thực hiện khảo sát, tỉ lệ đánh giá theo mức "Không hài lòng" là 33,15%. Đối với hoạt động dịch vụ tỉ lệ này cần giảm xuống góp phần nâng cao chất lượng các hoạt động của Nhà trường.

5. Các ý kiến góp ý đối với dịch vụ Nhà ăn

STT	Nội dung ý kiến góp ý	Số lượng ý kiến
I.	Về vệ sinh, an toàn thực phẩm, an toàn phòng dịch	23
1	Phân khu thực phẩm sống chín cần xa nhau hơn nữa	1
2	Đảm bảo khoảng cách phòng dịch nhất là giờ ăn cao điểm	3
3	Cần có giá để khay ăn và dụng cụ cho người ăn riêng biệt	1
4	Nên bố trí nồi nước sôi để khử trùng khay hoặc bát đũa nếu ng ăn có nhu cầu	1
5	Bố trí khu rửa tay trước và sau ăn riêng biệt cho người ăn	1
6	Cần bố trí bàn ăn hợp lý cho giảng viên và sinh viên.	1
7	Chuyển đổi nâng cấp khu ăn uống	1
8	Khay thức ăn còn không được vệ sinh cẩn thận, thìa đũa không sạch sẽ, còn dính cơm và rau thừa	9
9	Cần lau bàn ghế	1
10	Món ăn phải nấu chuẩn, sạch sẽ, nếu hỏng thì nên bỏ đi, phải nấu món ăn đa dạng, nấu mới hàng ngày. Không bán lại món ăn thừa cho sinh viên.	2
11	Trang phục người phục vụ phải gọn gàng, sạch sẽ, buộc tóc, đội mũ.	1
12	Nhân viên phục vụ tốt nhất phải có găng tay hợp vệ sinh	1
II	Về chất lượng bữa ăn	4
1	Cải thiện gạo, nhiều khi nấu bữa thì ngon bữa không ngon	1

STT	Nội dung ý kiến góp ý	Số lượng ý kiến
2	Thức ăn không ngon, được ít	1
3	Về món canh: Thay đổi món canh từ nước rau luộc bằng các món canh rau + thịt, rau trứng hoặc canh cá, ...	1
4	Còn bán lại món ăn thừa cho sinh viên.	1
III	Về phục vụ	26
1	Cần có món ăn đúng giờ	12
2	Người ăn phải chờ đợi quá lâu ảnh hưởng đến giờ sinh hoạt, học tập của sinh viên.	3
3	Nhân viên phục vụ phải nói hay, nhiệt tình, thân thiện vui vẻ hơn, hạn chế thái độ chửi, trách sinh viên.	4
4	Sinh viên Lào được cắt cơm trong ngày lễ hoặc sinh nhật.	1
5	Cho sinh viên Lào cắt cơm trong 02 ngày thứ bảy và chủ nhật	1
6	Cho sinh viên K14 được mang cơm về.	1
7	Sinh viên Lào phải xếp hàng đợi lấy suất ăn, sinh viên Việt Nam không xếp hàng	2
8	Các tiện ích phải đầy đủ, thuận tiện.	1
9	Nên tuyển bổ sung nhân viên chuyên nghiệp	1
Tổng số ý kiến:		53

6. Ưu điểm, tồn tại

6.1. Ưu điểm

- Nhà trường ban hành Kế hoạch khảo sát độ hài lòng của cán bộ, giảng viên, viên chức lao động, sinh viên nội trú về chất lượng phục vụ, dịch vụ của Nhà ăn trong Trường rất chi tiết, cụ thể về thời gian, phương thức và nội dung khảo sát;

- Phòng Thanh tra và kiểm định chất lượng thường xuyên tổng hợp, đôn đốc tới các đơn vị thực hiện việc khảo sát;

- Đoàn thanh niên tích cực phối hợp trong việc phát phiếu, đôn đốc sinh viên nội trú thực hiện khảo sát

- Đối với khối cán bộ, giảng viên, viên chức: Khảo sát theo hình thức trực tuyến nên thuận lợi cho người thực hiện khảo sát, việc xử lý kết quả khảo sát nhanh, chính xác.

- Đối với khối sinh viên nội trú, việc phát phiếu khảo sát đến tận tay người khảo sát đảm bảo đúng đối tượng thực hiện khảo sát có sử dụng dịch vụ Nhà ăn, kết quả khảo sát thu được chính xác, khách quan.

6.2. Tồn tại

- Công tác tổ chức khảo sát thực hiện trong thời gian ngắn, một số sinh viên K14 đang đi học tập trung GDQP tại Minh Thành không thực hiện khảo sát.

- Trưởng một số đơn vị chưa đôn đốc viên chức trong đơn vị mình phụ trách thực hiện khảo sát; cán bộ, giảng viên, viên chức lao động trong một số đơn vị tham gia khảo sát chậm dẫn tới phải kéo dài thời gian khảo sát; một số cán bộ, giảng viên tại các khoa không nắm rõ hình thức khảo sát nên yêu cầu sinh viên khảo sát trực tuyến dẫn đến đơn vị thường trực phải tổ chức khảo sát lại.

- Một số giảng viên, viên chức lao động không thực hiện khảo sát với lý do không sử dụng dịch vụ.

- Tại một số thời điểm còn lỗi mạng internet, hệ thống ghi nhận kết quả khảo sát, do đó một số cán bộ, viên chức phải thực hiện khảo sát lại.

- Một số người thực hiện khảo sát chưa thực sự khách quan khi đánh giá các tiêu chí đều đạt mức "không hài lòng" nhưng đánh giá chung tổng thể mức "rất hài lòng".

7. Đề xuất, kiến nghị

- Đối với các đơn vị: Các đơn vị quán triệt tới cán bộ, viên chức của đơn vị mình nâng cao trách nhiệm tham gia khảo sát. Các Cố vấn học tập tích cực tuyên truyền, hướng dẫn cho người học thuộc phạm vi thực hiện khảo sát có trách nhiệm tham gia, trả lời trung thực, khách quan các tiêu chí đánh giá trong phiếu khảo sát.

- Đối với Phòng Quản trị - dịch vụ công:

+ Chỉ đạo bộ phận dịch vụ, phục vụ Nhà ăn có các biện pháp, giải pháp khắc phục những nội dung của tiêu chí được đánh giá dưới mức hài lòng.

+ Tham mưu, đề xuất giải pháp để tăng cường quản lý, nâng cao chất lượng phục vụ, dịch vụ nói chung và tại Nhà ăn trường nói riêng.

- Đối với bộ phận phục vụ tại Nhà ăn: Trên cơ sở những ý kiến góp ý, thang điểm đánh giá các tiêu chí đã được khảo sát, cần phát huy những mặt tích cực, thay đổi, khắc phục những hạn chế, để xây dựng môi trường phục vụ chu đáo, văn minh, nâng cao chất lượng dịch vụ./.

Nơi nhận:

- Giám hiệu;
- Các đơn vị;
- Lưu: VT, TTr&KĐCL.

**PHÒNG THANH TRA
& KĐCL**



Bùi Thanh Nhạn



TS. Hoàng Hùng Thắng