



BỘ CÔNG THƯƠNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI



**BÁO CÁO PHÂN TÍCH KẾT QUẢ THĂM DÒ  
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA ĐỘI NGŨ GIÁNG VIÊN, CBNV  
ĐỐI VỚI MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC NĂM 2022**



**NĂM 2022**

## MỤC LỤC

<b>CHƯƠNG 1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG ĐỐI VỚI MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC</b>	<b>1</b>
1.1. MỤC TIÊU KHẢO SÁT	1
1.2. NỘI DUNG	1
1.3. MẪU KHẢO SÁT	2
1.4. PHƯƠNG PHÁP THỰC HIỆN	2
1.5. XỬ LÝ KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ	2
<b>CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI</b>	<b>4</b>
2.1. ĐẶC ĐIỂM ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT	4
2.1.1. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo chức danh nghề nghiệp	4
2.1.2. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo đơn vị	4
2.2. KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA GIÁNG VIÊN, CBNV	5
2.2.1. Lương bổng và phúc lợi.	5
2.2.2. Chính sách và quy trình làm việc.	7
2.2.3. Cơ hội đào tạo và thăng tiến.	8
a. Điểm hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” năm 2022 theo chức danh nghề nghiệp	8
b. Kết quả thăm dò số lần được tham gia hội nghị, hội thảo trong nước và ngoài nước trong 1 năm	9
c. Kết quả thăm dò số lần được tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, các lớp tập huấn phục vụ công tác	11
e. Kết quả thăm dò mức độ thường xuyên sử dụng tin học cho công tác nghiên cứu và giảng dạy	13
2.2.4. Cấp quản lý trực tiếp.	15
a. Đánh giá chung	15
b. Điểm hài lòng của VC, NLĐ đối với cấp quản lý trực tiếp (trưởng đơn vị) của khối phòng ban chức năng/trung tâm dịch vụ	17
c. Điểm hài lòng của VC, NLĐ với cấp quản lý trực tiếp (trưởng đơn vị) của khối các đơn vị đào tạo	19
2.2.5. Đồng nghiệp.	21

<i>a. Đánh giá chung</i>	21
<i>b. Điểm hài lòng với các phòng ban chức năng</i>	21
<b>2.2.6. Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu (Dành cho Giảng viên và Giảng viên kiêm nhiệm).</b>	23
<b>2.2.7. Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc (Dành cho CBNV và Giảng viên kiêm nhiệm).</b>	24
<b>2.2.8. Hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin</b>	25
<b>2.2.9. Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng</b>	26
<b>2.2.10. Tự đánh giá mức độ hài lòng</b>	28
<b>2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA ĐỘI NGŨ GV, CBNV ĐỐI VỚI MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC</b>	33
<b>2.3.1. Tỷ lệ hài lòng chung</b>	33
<b>2.3.2. Điểm hài lòng chung của đội ngũ CBVC, NLD đối với môi trường làm việc tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.</b>	35
<b>2.4.3. Những điều chưa hài lòng và mong muốn hỗ trợ về điều kiện làm việc, trang thiết bị làm việc, các trang thông tin</b>	38
<b>2.4.4. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng văn hóa, môi trường làm việc</b>	40
<b>2.4.5. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng đối với Trường Ngoại ngữ - Du lịch</b>	41
<b>KẾT LUẬN</b>	43
<b>PHỤ LỤC 1 - PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA GIÁO VIÊN, CÁN BỘ VIÊN CHỨC VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC NĂM 2022</b>	44
<b>PHỤ LỤC 2 – KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG CBNV, NLD NĂM 2022</b>	52

# **CHƯƠNG 1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG ĐỐI VỚI MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC**

## **1.1. Mục tiêu khảo sát**

Căn cứ Kế hoạch số 247/KH-ĐHCN ngày 05 tháng 11 năm 2021 do Hiệu trưởng Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội phê duyệt về “Kế hoạch đảm bảo chất lượng giáo dục năm học 2021 – 2022”.

Hoạt động Khảo sát sự hài lòng của Viên chức (VC), Người lao động (NLĐ) đối với môi trường làm việc được thực hiện nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng môi trường làm việc tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của đội ngũ cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên hỗ trợ của nhà trường. Kết quả khảo sát là cơ sở để nhà trường xác định được nhu cầu, nguyện vọng của đội ngũ Giảng viên (GV) cán bộ nhân viên (CBNV) qua đó có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng môi trường làm việc, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của nhóm đối tượng này.

Khảo sát nhằm hướng tới các mục tiêu cụ thể sau:

- Xác định được mức độ hài lòng của GV, CBNV nhà trường về các vấn đề liên quan trực tiếp đến quá trình làm việc tại nhà trường, bao gồm: Chế độ đãi ngộ; Sự hiểu biết, nắm bắt về chính sách, quy trình làm việc cơ hội phát triển chuyên môn nghiệp vụ; Các điều kiện hỗ trợ thực hiện công việc; Quá trình tương tác đối với cấp trên, đồng nghiệp và các phòng ban chức năng; Hệ thống công nghệ thông tin; Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc và các hoạt động cộng đồng do nhà trường khởi xướng.
- Tiếp nhận những ý kiến kiến nghị, đề xuất với nhà trường nhằm cải tiến nâng cao chất lượng môi trường làm việc.

## **1.2. Nội dung**

Nội dung khảo sát được chia thành 10 lĩnh vực chính, bao gồm:

- A. Lương bổng và phúc lợi
- B. Chính sách và quy trình làm việc
- C. Cơ hội đào tạo và thăng tiến
- D. Cấp quản lý trực tiếp
- E. Đồng nghiệp
- F. Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu (Dành riêng cho GV)

G. Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc (Dành riêng cho CBVC)

H. Hệ thống công nghệ thông tin

I. Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng

J. Mức độ hài lòng

Các phần được thiết kế với nhiều câu hỏi phức hợp dùng thang đo Likert có 5 mức độ và dạng câu hỏi một lựa chọn có nhiều giá trị hợp lệ nhằm xác định mức độ hài lòng của người trả lời về từng lĩnh vực khác nhau của môi trường làm việc. Phần E, F, G, I có 1 số câu hỏi mở nhằm thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng môi trường làm việc, mối quan hệ giữa các đồng nghiệp và văn hóa nhà trường.

### **1.3. Mẫu khảo sát**

Đối tượng khảo sát bao gồm tất cả GV, CBNV bao gồm cả GV kiêm nhiệm hiện đang công tác tại trường ĐHCNHN.

Cỡ mẫu gồm 1161 người tham gia khảo sát trên tổng thể 1562 CBNV, NLĐ trong toàn trường.

Sau khi rà soát và loại bỏ các phiếu trả lời không hợp lệ, đối tượng không phù hợp, cỡ mẫu đưa vào phân tích là 1161 quan sát. Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha cho thấy, tất cả các biến đều đạt yêu cầu (lớn hơn 0,6). Tất cả các khái niệm đều đạt độ tin cậy về giá trị.

### **1.4. Phương pháp thực hiện**

Khảo sát lấy ý kiến của đội ngũ Giảng viên, CBNV đang công tác tại trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội. Phiếu khảo sát được thực hiện trực tuyến thông qua cổng thông tin điện tử <http://dhcnhn.vn>.

Thời gian triển khai thu thập dữ liệu: Từ 04/01/2023 đến 22/04/2023.

### **1.5. Xử lý kết quả đánh giá**

Dữ liệu được thu thập và xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel và phần mềm SPSS. Kết quả khảo sát được phân tích đối sánh giữa các năm, đối sánh nội bộ giữa các đơn vị hoặc giữa các nhóm đối tượng dưới dạng biểu đồ. 2 chỉ số chính được sử dụng để phân tích trong báo cáo là “Điểm hài lòng/mức độ hài lòng” và “Tỉ lệ hài lòng” được phân loại như sau:

- Phân loại điểm hài lòng/mức độ hài lòng:

<b>Mức điểm</b>	<b>Mức đạt</b>	<b>Xếp loại mức độ hài lòng</b>
Dưới 2,5 điểm	Không đạt yêu cầu	Không hài lòng
Từ 2,5 đến dưới 3,0 điểm	Đạt mức trung bình	Ít hài lòng
Từ 3,0 đến dưới 3,7 điểm	Đạt mức khá	Khá hài lòng
Từ 3,7 điểm đến dưới 4,5 điểm	Đạt mức tốt	Hài lòng
Từ 4,5 điểm đến 5,0 điểm	Đạt mức rất tốt	Rất hài lòng

- Phân loại tỉ lệ hài lòng (Tỉ lệ điểm 4+5):

<b>Tỉ lệ hài lòng</b>	<b>Xếp loại mức độ hài lòng</b>
Từ 0% - 40%	Biểu thị mức độ hài lòng thấp
Từ 40% - 60%	Biểu thị mức độ hài lòng chấp nhận được
Từ 60% - 80%	Biểu thị mức độ hài lòng tương đối tốt
Từ 80% - 100%	Biểu thị mức độ hài lòng rất tốt

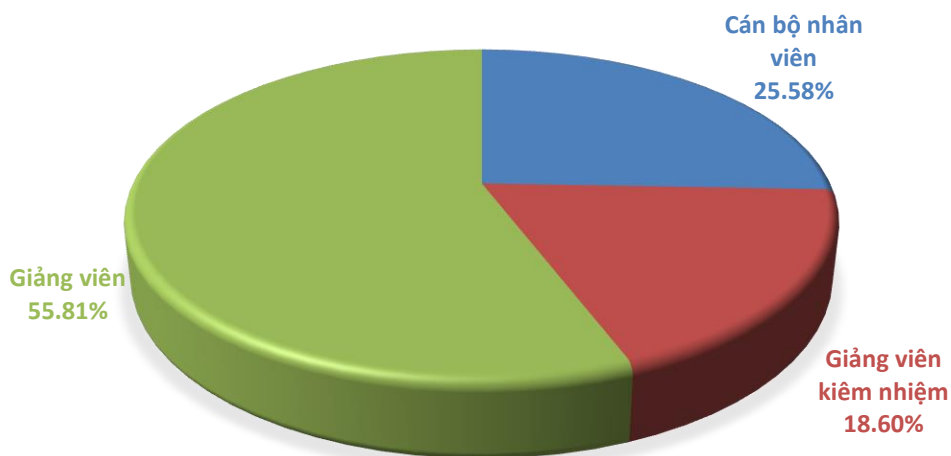
## CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

### 2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Để đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của đội ngũ VC, NLD đối với môi trường làm việc tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, nhóm khảo sát đã thu thập được kết quả khảo sát của 1161 CBNV, GV đang công tác tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Thông tin về đối tượng khảo sát được thể hiện trong các bảng và biểu đồ dưới đây. Cụ thể:

#### 2.1.1. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo chức danh nghề nghiệp

Tổng số 1161 người tham gia khảo sát chia làm 3 nhóm chức danh nghề nghiệp. Trong số đó đối tượng là Giảng viên (GV) chiếm đa số với 648 người, với tỷ trọng là 55,8%. Nhóm Giảng viên kiêm nhiệm (GV kiêm nhiệm) có 216 người tham gia khảo sát, chiếm 18,6%. Nhóm cán bộ nhân viên (CBNV) có 297 người tham gia khảo sát chiếm 25,6%.



Biểu đồ 2.1. Cơ cấu đối tượng theo chức danh nghề nghiệp

#### 2.1.2. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo đơn vị

Bảng 2.1. cho thấy, tổng số người tham gia khảo sát để đo lường mức độ hài lòng đối với môi trường làm việc tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội là 1161 người đến từ 38/38 đơn vị trong nhà trường, chiếm 74,33% trên tổng số cán bộ, giảng viên trong toàn trường.

## **2.2. Kết quả khảo sát sự hài lòng của Giảng viên, CBNV**

Như đã trình bày trong Chương 1, để đo lường thực trạng mức độ hài lòng của đội ngũ VC, NLD đối với môi trường làm việc, nhóm khảo sát đã tiến hành thu thập kết quả và phân tích sự hài lòng của đội ngũ GV, CBNV trên 10 lĩnh vực/khía cạnh.

Do môi trường và đặc thù công việc của các đối tượng có chức danh nghề nghiệp khác nhau, dẫn đến việc phân tích chung sẽ không thể hiện được mức độ hài lòng của từng đối tượng tham gia khảo sát. Vì vậy, ngoài đánh giá mức độ hài lòng chung, nhóm khảo sát sẽ đi sâu vào đánh giá mức độ hài lòng của các nhóm đối tượng riêng biệt. Cách thức tính điểm được sử dụng để tính điểm hài lòng theo đối tượng, theo lĩnh vực và điểm hài lòng chung là sử dụng kỹ thuật thống kê trung bình và kỹ thuật phân tích bảng chéo trong SPSS và Excel để đánh giá mức độ hài lòng của VC, NLD đối với từng lĩnh vực cụ thể.

Về số liệu thống kê, nhóm đối tượng là GV kiêm nhiệm (216 người, chiếm 18,6%) sẽ được nhóm khảo sát đưa các số liệu gộp vào số liệu của nhóm GV (648 người, chiếm 55,8%) ở 9/10 lĩnh vực đánh giá nâng tổng số đối tượng Giảng viên lên 864 người, chiếm 74,4%. Ngoài ra:

- Riêng ở lĩnh vực 6b “Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc” (Dành cho đối tượng CBNV) sẽ tiến hành phân tích mức độ hài lòng của 2 nhóm đối tượng GV kiêm nhiệm (216 người) và CBNV (297 người). Nâng số đối tượng được phân tích ở nhóm câu hỏi dành cho CBNV lên 257 người, chiếm 44,2%.

Như vậy, trong nghiên cứu này, nhóm khảo sát sẽ sử dụng công cụ SPSS để đo lường và phân tích mức độ hài lòng của 2 nhóm đối tượng chính tương ứng với 2 nhóm chức danh nghề nghiệp là: GV (648 người) và CBNV (297 người).

### **2.2.1. Lương bổng và phúc lợi.**

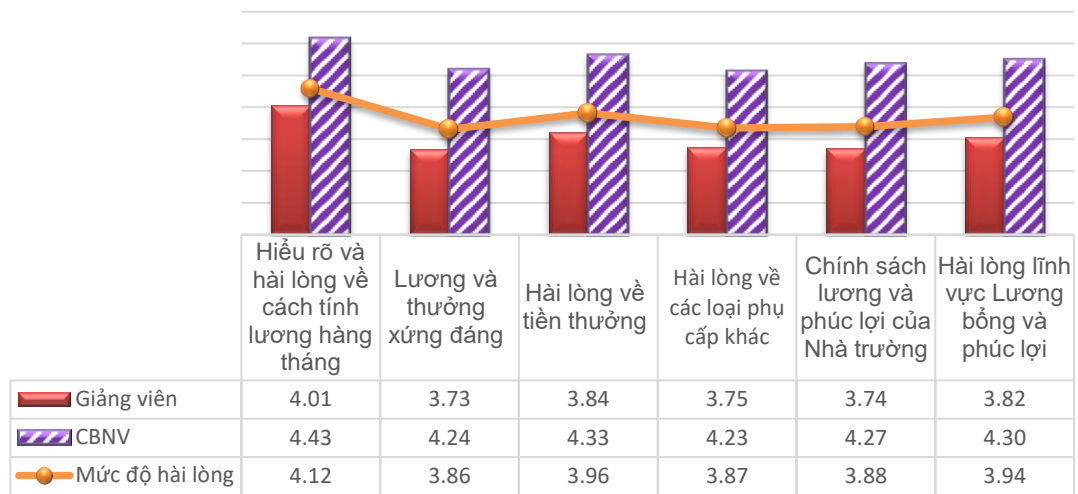
Mức độ hài lòng của 2 nhóm đối tượng GV và CBNV đối với lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi” năm 2022 được thể hiện qua biểu đồ 2.2 dưới đây. Kết quả cho thấy:

- Có xu hướng hài lòng cao hơn ở nhóm đối tượng là CBNV với sự chênh lệch từ 0,42 đến 0,53 điểm ở các tiêu chí.

- Điểm hài lòng lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi” toàn trường là 3,94, tương đương mức độ hài lòng 78,8% cho thấy tiêu chí này được VC, NLD đánh giá ở mức độ hài lòng.

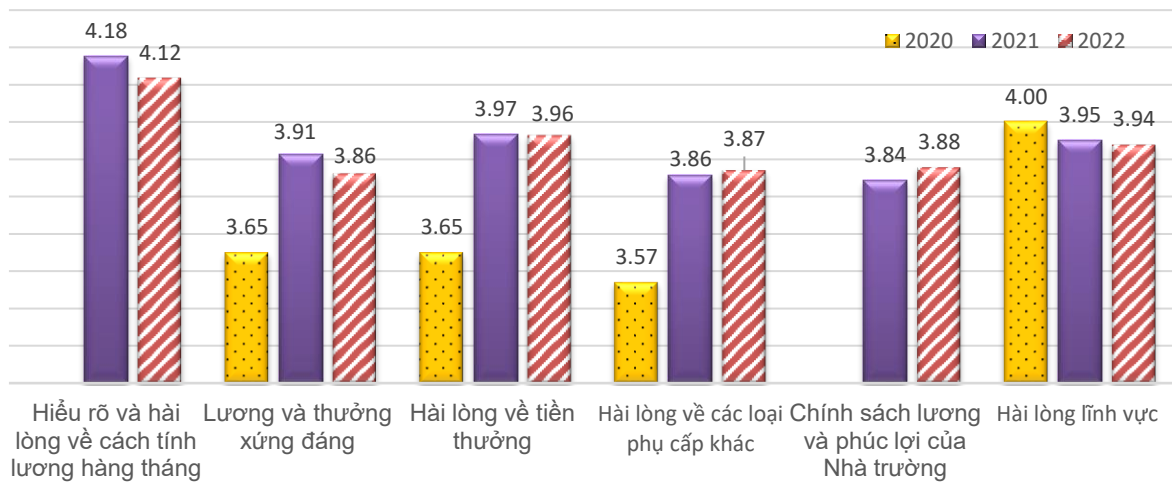


Biểu đồ 2.2: Điểm hài lòng lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi” theo chức danh nghề nghiệp năm 2022



Biểu đồ so sánh mức độ hài lòng lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi” qua cùng kỳ các năm được thể hiện tại biểu đồ 2.3 dưới đây.

Biểu đồ 2.3: Xu hướng hài lòng lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi” qua các năm



Kết quả phân tích cho thấy:

- Mức độ hài lòng của VC, NLD đối với “Lương bổng và phúc lợi” năm 2022 cao hơn 0,29 điểm cùng kỳ năm 2020 và thấp hơn không đáng kể so với cùng kỳ 2021.

- “Cách tính lương hàng tháng”, “Lương và thưởng xứng đáng với trách nhiệm và chất lượng công việc” là 3 tiêu chí có xu hướng hài lòng năm 2022 giảm nhẹ so với cùng kỳ năm trước. Ở chiều ngược lại, “Hài lòng về các loại phụ cấp khác (giảng dạy, nghiên cứu khoa học, hỗ trợ chi phí học tập/bồi dưỡng, công tác phí, ...)” và “Chính sách lương và phúc lợi của Nhà trường khuyến khích tinh thần làm việc tích cực của CBVC”

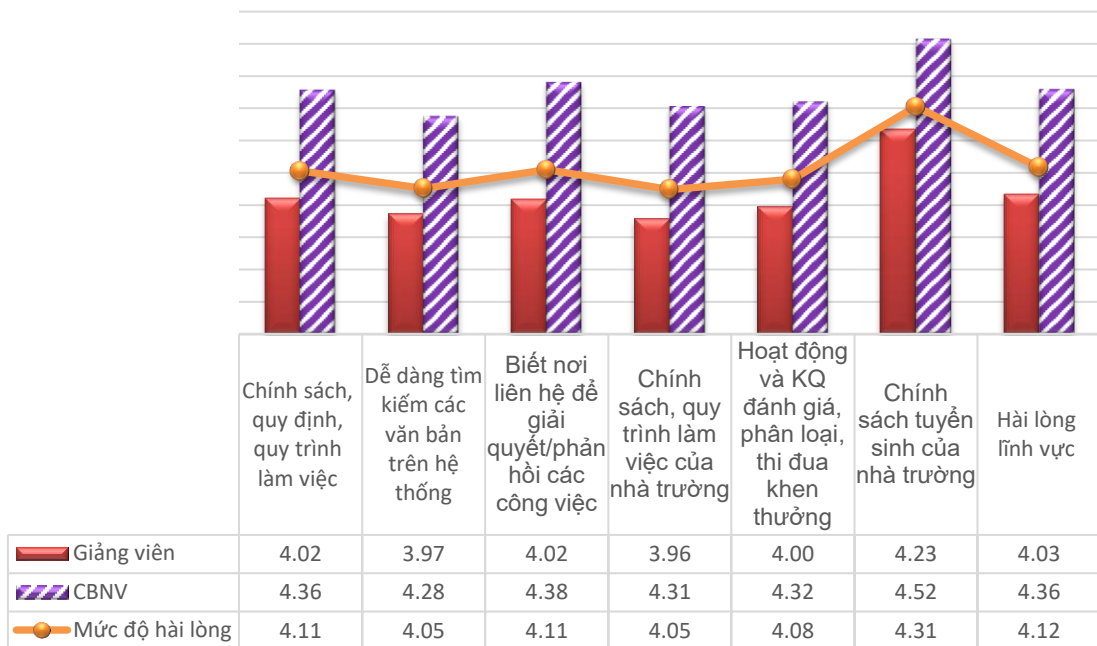
được VC, NLD đánh giá cao hơn. Điều này cho thấy dù bị ảnh hưởng bởi dịch bệnh Covid 19, tuy nhiên nhà trường đã có những nỗ lực được ghi nhận khi cố gắng đảm bảo chế độ lương thưởng cho CBNV, NLD trong toàn trường.

### 2.2.2. Chính sách và quy trình làm việc.

Mức độ hài lòng ở lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” năm 2022 được thể hiện thông qua biểu đồ 2.4. Kết quả cho thấy:

- Nhóm đối tượng là CBNV có mức độ hài lòng ở các tiêu chí cao hơn nhóm đối tượng GV với mức chênh lệch từ 0,28 đến 0,36 điểm.
- Điểm hài lòng chung lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” năm 2022 là 4,12 điểm, đạt mức hài lòng.

Biểu đồ 2.4: Điểm hài lòng lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” theo chức danh nghề nghiệp năm 2022

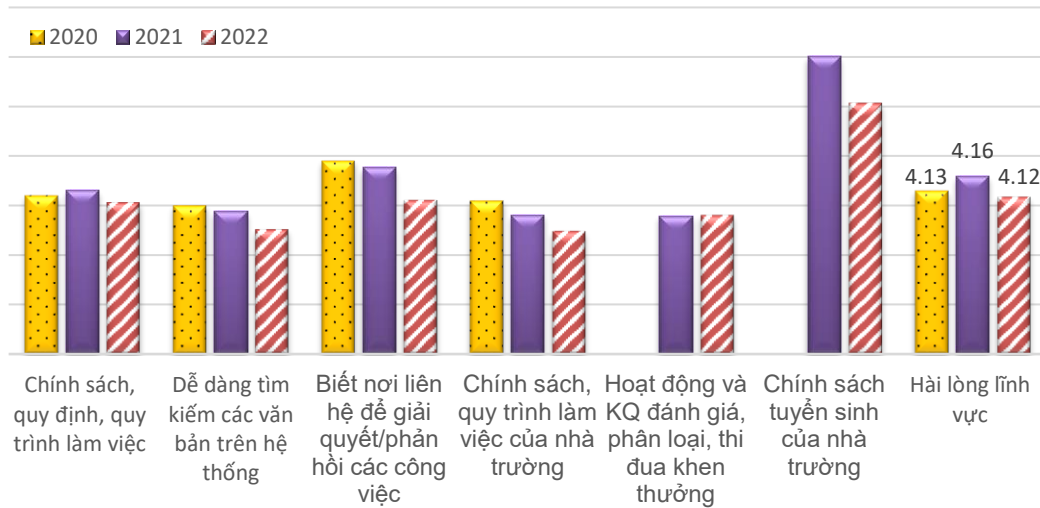


Biểu đồ 2.5 dưới đây cho thấy xu hướng mức độ hài lòng chung các tiêu chí của lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” qua các năm:

- 5/6 tiêu chí thuộc lĩnh vực này có xu hướng giảm so với cùng kỳ năm trước. Trong đó, mức hài lòng đối với “Chính sách tuyển sinh của nhà trường (Công khai, minh bạch, các tiêu chí và phương pháp tuyển sinh...)” có xu hướng giảm sâu với mức giảm 0.09 điểm. Tiêu chí “Hài lòng về hoạt động và kết quả đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của nhà trường” có mức hài lòng không thay đổi so với năm 2021.

- Điểm hài lòng các tiêu chí và hài lòng chung của lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” của năm 2022 có xu hướng thấp hơn cùng kỳ 2 năm trước đó, với mức chênh lệch không đáng kể 0.01-0.04 điểm.

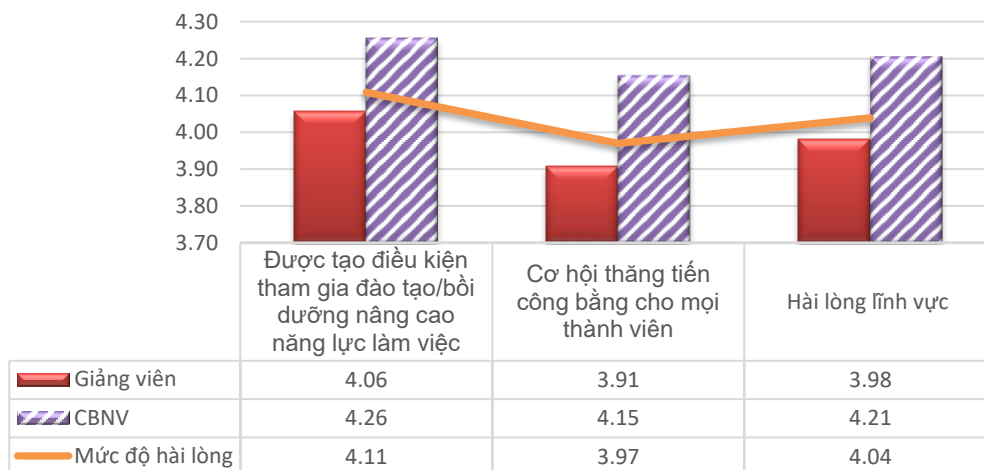
Biểu đồ 2.5: Xu hướng hài lòng lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” các năm



### 2.2.3. Cơ hội đào tạo và thăng tiến.

a. Điểm hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” năm 2022 theo chức danh nghề nghiệp

Biểu đồ 2.6: Điểm hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” theo chức danh nghề nghiệp năm 2022



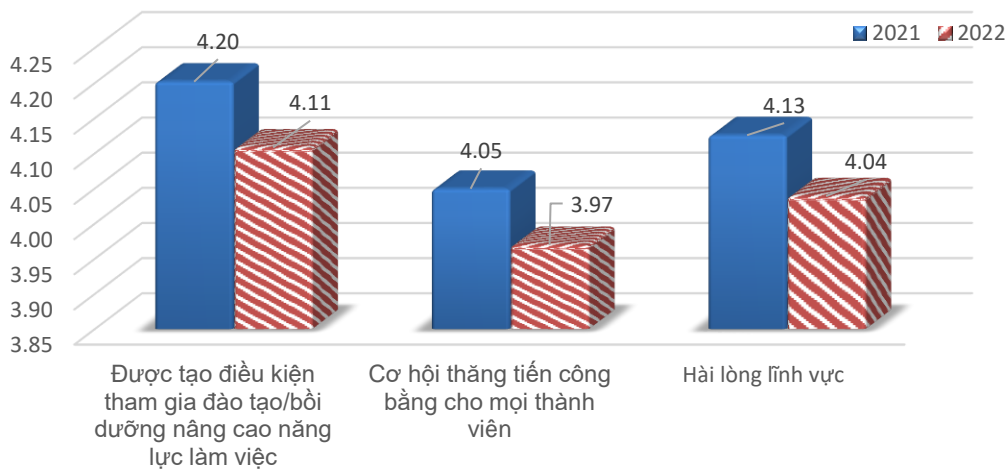
Biểu đồ 2.6 trên đây thể hiện điểm hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” của CBNV và GV trường Đại học Công nghiệp Hà Nội năm 2022. Kết quả phân tích chỉ ra:

- Điểm hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” năm 2022 đạt 4,04 điểm, đạt mức hài lòng.

- Mức độ hài lòng của nhóm đối tượng CBNV cao hơn nhóm đối tượng GV với mức chênh lệch thấp từ 0,2 đến 0,25 điểm.

Bên cạnh đó, mức độ hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” năm 2022 có xu hướng giảm so với cùng kỳ 2021 ở cả 2 tiêu chí ở lĩnh vực này, chi tiết tại biểu đồ 2.7 dưới đây.

*Biểu đồ 2.7: Xu hướng hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” qua các năm*



### ***b. Kết quả thăm dò số lần được tham gia hội nghị, hội thảo trong nước và ngoài nước trong 1 năm***

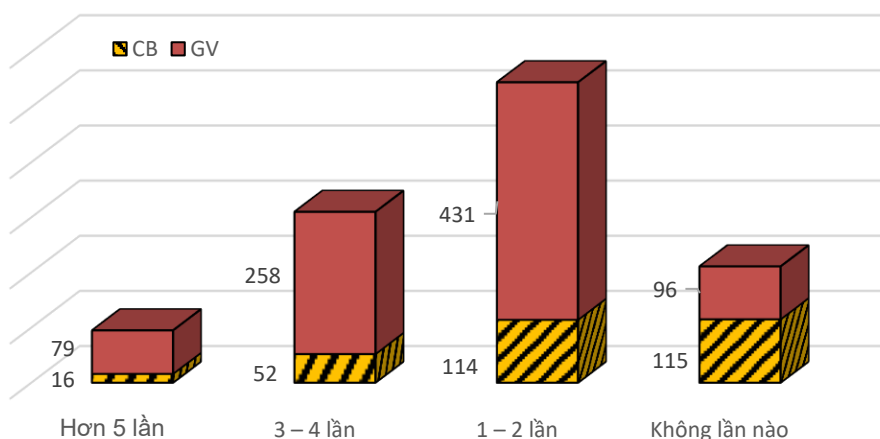
Kết quả biểu đồ 2.8 cho thấy số lần tham gia hội nghị/hội thảo trong nước và nước ngoài trong năm. Kết quả chỉ ra rằng:

- Tổng số VC, NLD trả lời được tham gia hội nghị, hội thảo trong nước và ngoài nước trong 1 năm qua là 950 người, chiếm 81,8% người tham gia khảo sát; 211 người trả lời không tham gia hội nghị/hội thảo lần nào, chiếm 18,2% tổng người tham gia khảo sát.

- Phương án “1-2 lần tham gia hội nghị, hội thảo trong nước và nước ngoài” là phương án được trả lời nhiều nhất. Cụ thể: có 545 người chọn phương án này chiếm 46,9%. Trong đó:

- Đối tượng GV là 431/545 GV (chiếm 79,08% GV tham gia khảo sát)
- Đối tượng CBNV là 114/545 CBNV (chiếm 20,92% CBNV tham gia khảo sát)

*Biểu đồ 2.8: Kết quả thăm dò số lần trong 1 năm tham gia hội nghị/hội thảo trong nước và nước ngoài năm 2022*



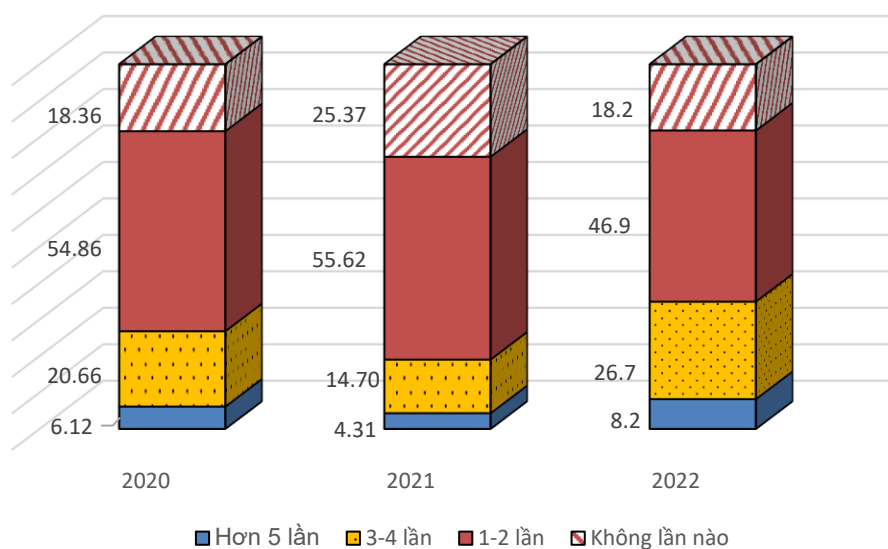
So sánh thống kê tỉ lệ % trả lời khảo sát về số lần tham gia hội thảo/hội nghị trong nước và nước ngoài qua 3 năm tại biểu đồ 2.9 dưới đây:

- Tỉ lệ % số người tham gia khảo sát được tham dự hội thảo/hội nghị trong nước/nước ngoài năm 2022 (81,8%) cao hơn cùng kỳ năm 2021 (74,63%) và năm 2020 (81,64%).

- Tỉ lệ số người được tham gia hội nghị/hội thảo trên 3 lần/năm tăng gấp 15,88% so với cùng kỳ 2021 và tăng 8,1% so với năm 2020.

- Bên cạnh đó, tỉ lệ VC, NLD không tham gia hội nghị/hội thảo nào năm 2022 cũng giảm 7,2% so với cùng kỳ năm trước.

*Biểu đồ 2.9: Tỉ lệ trả lời số lần 1 năm tham gia hội nghị/hội thảo trong nước và nước ngoài qua các năm*



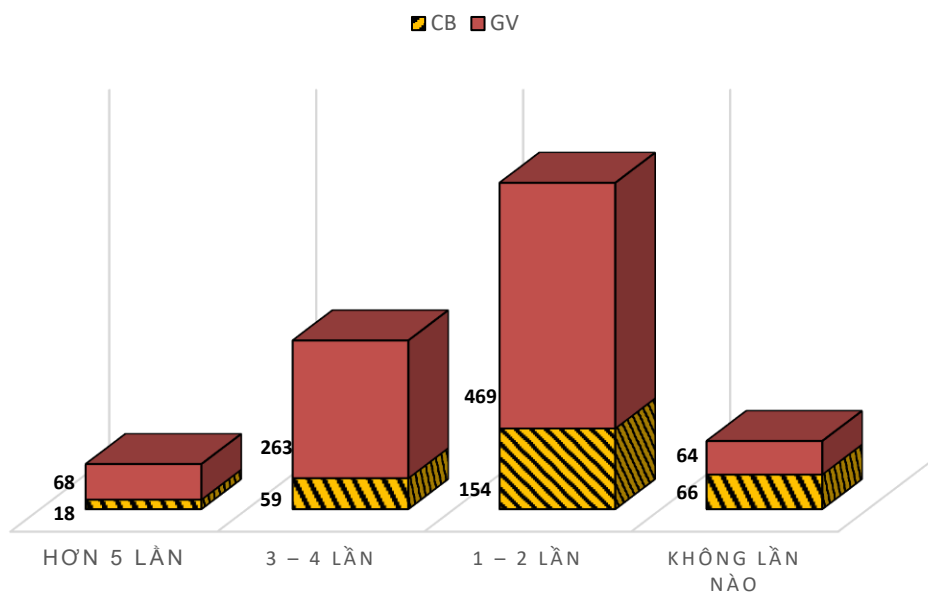
***c. Kết quả thăm dò số lần được tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, các lớp tập huấn phục vụ công tác***

Kết quả khảo sát đội ngũ GV, CBNV về số lần tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, các lớp tập huấn phục vụ công tác được thể hiện qua biểu đồ 2.10 phía dưới. Cụ thể:

- 1031/1161 người tham gia khảo sát năm 2022 trả lời được tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, các lớp tập huấn phục vụ công tác, chiếm 88,8% số người tham gia khảo sát. Trong đó, chiếm tỉ lệ cao nhất là 623 người (chiếm 53,7%) trả lời “Tham gia 1-2 lớp bồi dưỡng, tập huấn”; 322 người (chiếm 27, 7%) trả lời “Tham gia 3-4 lớp” và 86 người (chiếm 7,4%) trả lời “Tham gia trên 5 lớp bồi dưỡng/tập huấn”.

- 130/1161 người tham gia khảo sát (chiếm 11,2%) trả lời “Không tham gia lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, tập huấn phục vụ công tác”.

*Biểu đồ 2.10: Kết quả thăm dò số lần được tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, các lớp tập huấn phục vụ công tác năm 2022*

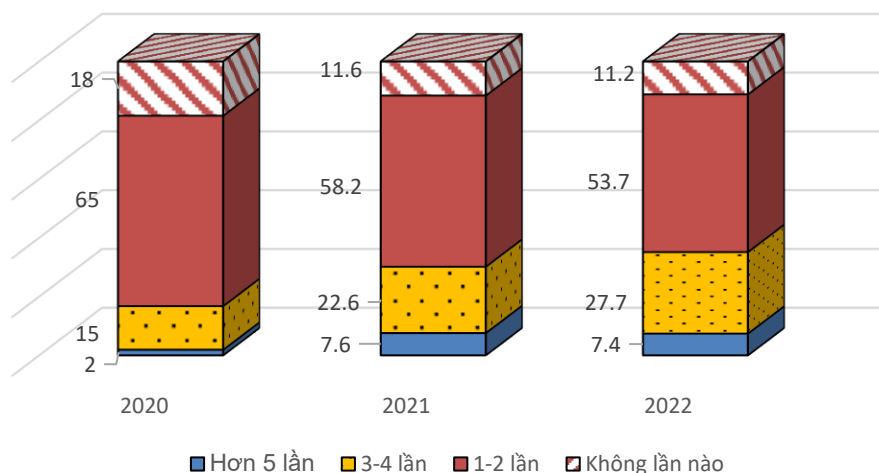


Biểu đồ 2.11 dưới đây thể hiện sự khác biệt về tỉ lệ % kết quả trả lời khảo sát số lần tham gia các lớp bồi dưỡng, tập huấn qua các năm:

- Tỉ lệ số GV, CBNV trả lời “Không tham gia lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, lớp tập huấn phục vụ công tác nào” chiếm 11,2%, giảm nhẹ 0,4% so với cùng kỳ năm 2021.

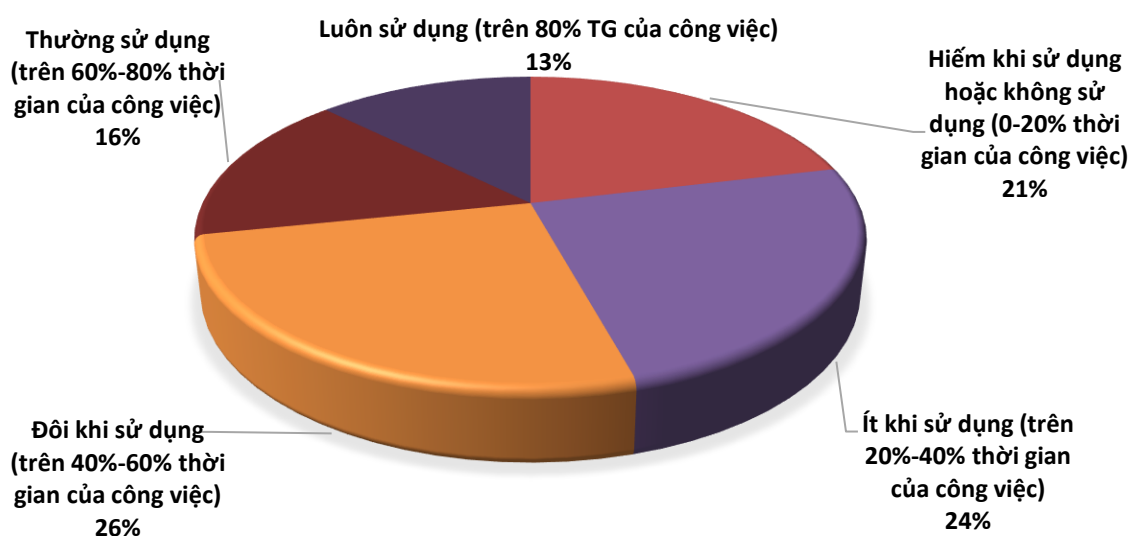
- Tỉ lệ GV, CBNV tham gia nhiều hơn 2 lần các lớp bồi dưỡng/tập huấn chiếm 35,1%. Cụ thể, tỉ lệ GV, CBNV “Tham gia 3-4 lần các lớp bồi dưỡng” năm tăng 5% so với năm 2021 và tăng 18,14% so với năm 2020;

Biểu đồ 2.11: Tỷ lệ trả lời số lần tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, các lớp tập huấn phục vụ công tác qua các năm



**d. Kết quả thăm dò mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ cho công việc**

Biểu đồ 2.12: Tỷ lệ kết quả trả lời thăm dò mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ

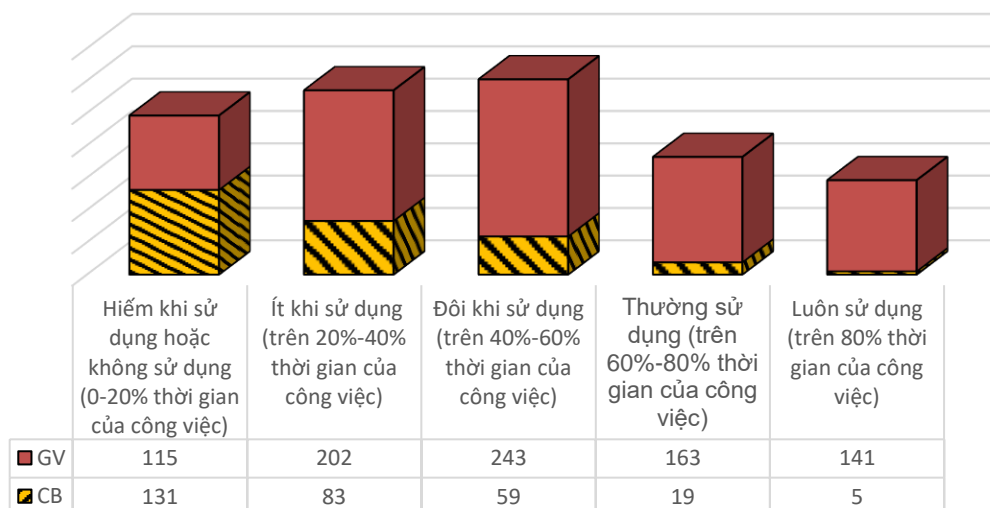


Biểu đồ 2.12 cho thấy mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ trong công tác quản lý, giảng dạy và nghiên cứu của VC, NLD trường ĐHCNHN. Kết quả như sau:

- Tổng thể: Có 246/1161 GV, CBNV toàn trường tham gia khảo sát trả lời “Hiếm khi sử dụng hoặc không sử dụng ngoại ngữ” chiếm 21,2%; 24,5% trả lời “Ít khi sử dụng ngoại ngữ”; Tỷ lệ trả lời nhiều nhất là phương án “Đôi khi sử dụng ngoại ngữ” với 26%; 15,7% trả lời “Thường sử dụng ngoại ngữ” và 12,6% trả lời “Luôn sử dụng ngoại ngữ” trong công tác nghiên cứu và giảng dạy.

Biểu đồ 2.13 thể hiện kết quả thăm dò việc thường xuyên sử dụng ngoại ngữ trong công tác của đối tượng GV và CBNV:

*Biểu đồ 2.13: Kết quả thăm dò mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ cho công tác nghiên cứu và giảng dạy năm 2022 của từng nhóm đối tượng*



- Đối với nhóm đối tượng là GV: 317/864 GV tham gia khảo sát “Hiếm khi” và “Ít khi” sử dụng ngoại ngữ chiếm 36,69%; Có tới 63,31% GV tham gia khảo sát trả lời có mật độ sử dụng ngoại ngữ cao hơn, cụ thể như sau: “Đôi khi” (28,13%); “Thường sử dụng” (18,87%) và “Luôn sử dụng” (16,32%).

- Đối với nhóm đối tượng là CBNV: 214/297 CBNV tham gia khảo sát trả lời “Hiếm khi” và “Ít khi” sử dụng ngoại ngữ, chiếm 72,05%; Tỷ lệ trả lời có mật độ sử dụng ngoại ngữ cao hơn trong công tác chiếm 27,95% CBNV tham gia khảo sát. Cụ thể: “Đôi khi” (19,87%); “Thường sử dụng” (6,4%) và “Luôn sử dụng” (1,68%).

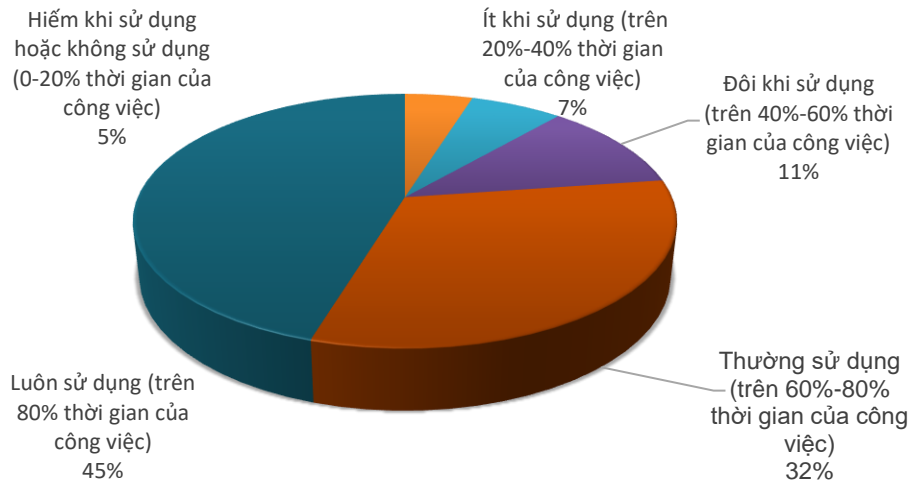
***e. Kết quả thăm dò mức độ thường xuyên sử dụng tin học cho công tác nghiên cứu và giảng dạy***

Việc đưa vào sử dụng công nghệ thông tin trong công tác nghiên cứu, quản trị cũng như dạy và học tại trường ĐHCNHN vẫn luôn là thế mạnh của nhà trường. Kết quả khảo sát tại biểu đồ 2.14 trên đây đã phản ánh rõ điều này:

- Có tới 77,3% người trả lời “từ 40 đến trên 80%” thời gian làm việc sử dụng tin học. Trong đó cao nhất là 45,3% GV, CBNV trả lời “Luôn sử dụng” (trên 80% thời gian của công việc), 32% người trả lời “Thường xuyên sử dụng” (Từ 60-80% thời gian của công việc). Bên cạnh đó, có 56/1161 người, chiếm gần 5% trả lời “Hiếm khi hoặc không sử dụng” tin học trong công việc.

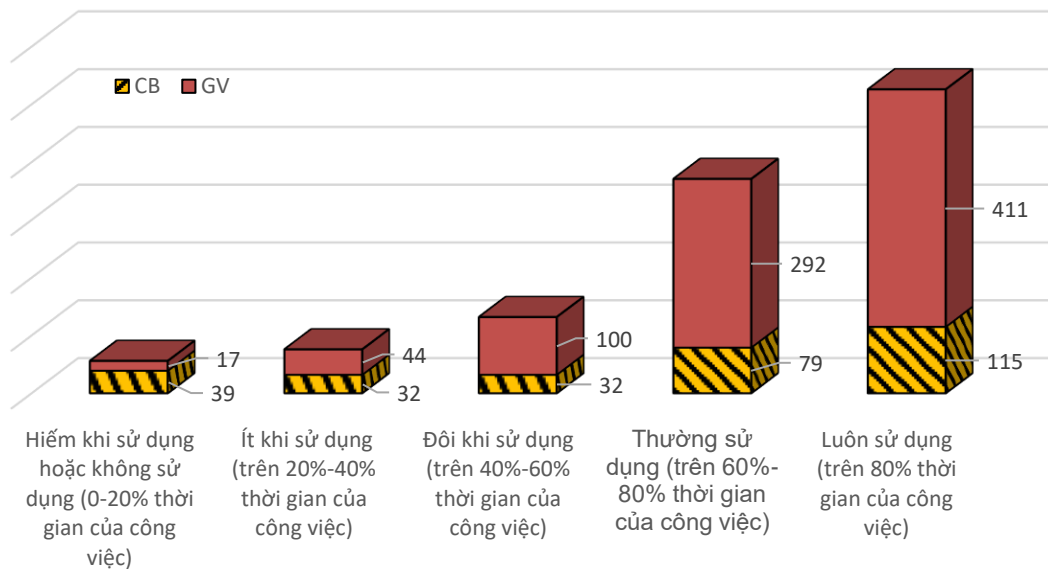


*Biểu đồ 2.14: Tỷ lệ kết quả trả lời thăm dò mức độ thường xuyên sử dụng tin học cho công việc năm 2022*



Biểu đồ 2.15 dưới đây thể hiện kết quả thăm dò việc thường xuyên sử dụng ngoại ngữ trong công tác của đối tượng GV và CBNV:

*Biểu đồ 2.15: Kết quả thăm dò mức độ thường xuyên sử dụng tin học năm 2022*



- Đối tượng GV: 803/864 (92,94%) GV tham gia khảo sát trả lời “Đôi khi” (11,57%), “Thường xuyên” (38,8%) và “Luôn sử dụng” (47,57%). 61/864 GV trả lời “Hiếm khi hoặc không sử dụng” và “Ít khi” sử dụng tin học, chiếm tỷ lệ 7,06%.

- Đối tượng CBNV: 76,09% CBNV trả lời có thời gian sử dụng tin học trong công việc từ 40% trở lên. 71/297 người trả lời “Hiếm khi hoặc không sử dụng” (13,13%) và “Ít khi sử dụng” (10,77%).

#### 2.2.4. Cấp quản lý trực tiếp.

##### a. Đánh giá chung

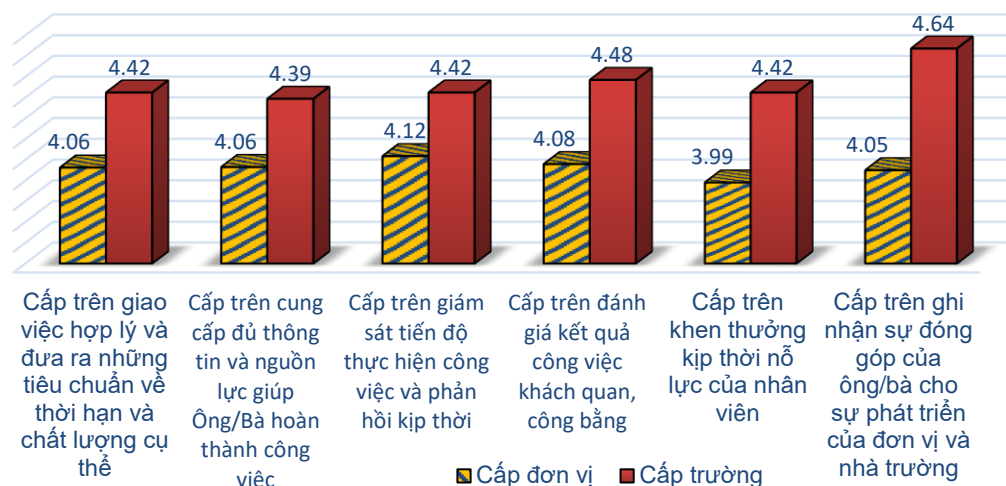
Lĩnh vực cấp quản lý trực tiếp sẽ được nhóm khảo sát tiến hành xử lý số liệu và phân tích để đánh giá mức độ hài lòng ở 3 cấp độ: cấp độ đơn vị (Đối tượng được đánh giá là trưởng đơn vị); cấp độ nhà trường (Đối tượng được đánh giá là Ban giám hiệu) và đánh giá chung toàn trường.

Bảng 2.2.4: Thống kê mức độ hài lòng đối cấp quản lý trực tiếp năm 2022

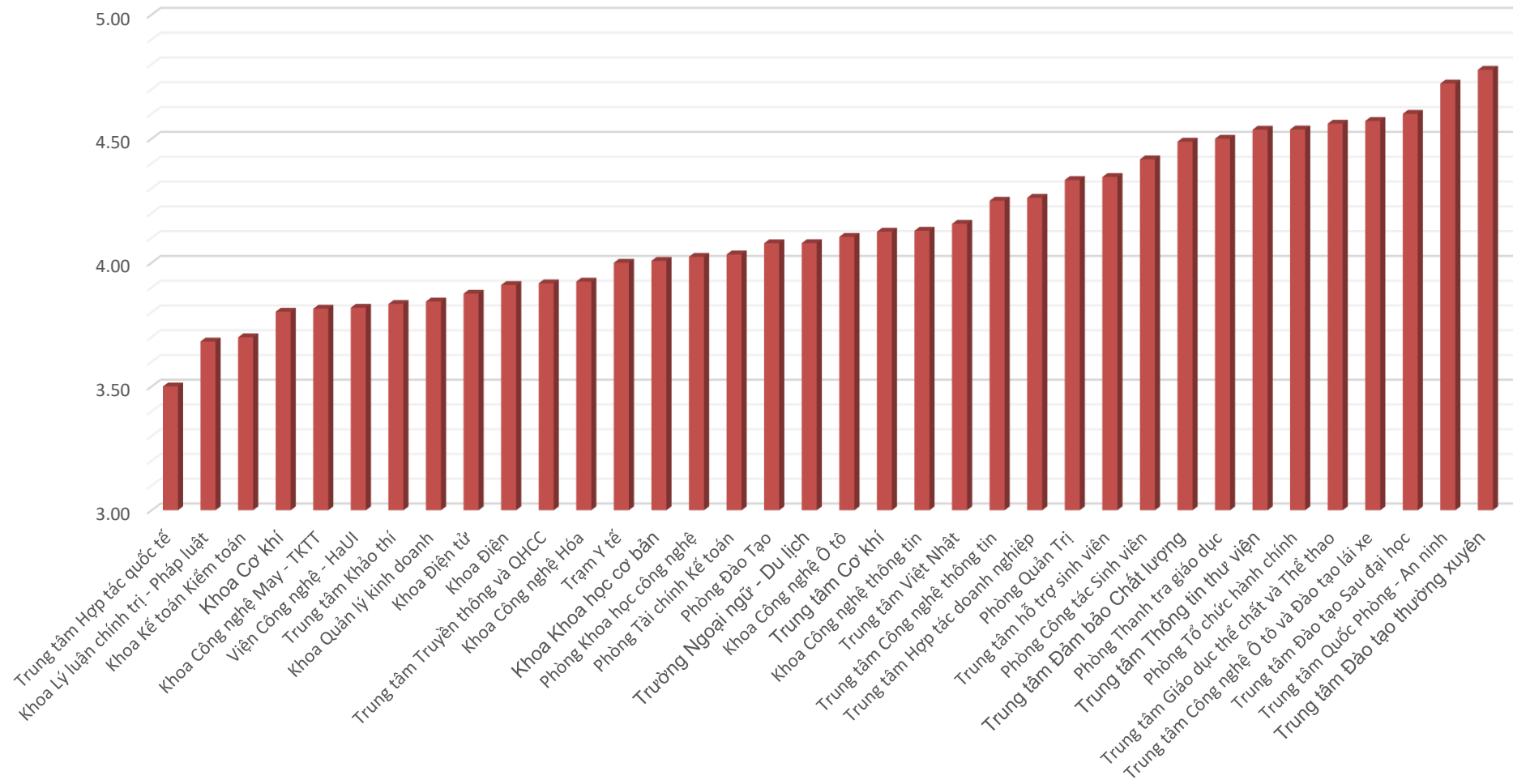
STT	Các tiêu chí	Cấp đơn vị	Cấp trường	Điểm TB
1	Cấp trên giao việc hợp lý và đưa ra những tiêu chuẩn về thời hạn và chất lượng cụ thể	4.06	4.42	4.07
2	Cấp trên cung cấp đủ thông tin và nguồn lực giúp Ông/Bà hoàn thành công việc	4.06	4.39	4.07
3	Cấp trên giám sát tiến độ thực hiện công việc và phản hồi kịp thời	4.12	4.42	4.12
4	Cấp trên đánh giá kết quả công việc khách quan, công bằng	4.08	4.48	4.09
5	Cấp trên khen thưởng kịp thời nỗ lực của nhân viên	3.99	4.42	4.00
6	Cấp trên ghi nhận sự đóng góp của ông/bà cho sự phát triển của đơn vị và nhà trường	4.05	4.64	4.07
<b>Hài lòng chung</b>		<b>4.06</b>	<b>4.46</b>	<b>4.07</b>

Kết quả thống kê mức độ hài lòng đối với cấp quản lý trực tiếp tại bảng 2.2.4 và biểu đồ xu hướng điểm hài lòng lĩnh vực theo đối tượng được đánh giá 2.16 dưới đây.

Biểu đồ 2.16: Điểm hài lòng lĩnh vực “Cấp quản lý trực tiếp” theo đối tượng được đánh giá năm 2022



Biểu đồ 2.17: Điểm hài lòng đối với “Cấp quản lý trực tiếp” tại các đơn vị trong toàn trường năm 2022



Kết quả cho thấy:

- Ở cấp độ nhà trường, đối tượng đánh giá là các trưởng đơn vị, đối tượng được đánh giá là Ban giám hiệu. Điểm hài lòng lĩnh vực đối với cấp quản lý nhà trường đạt 4,46 điểm. Trong đó, 5/6 tiêu chí được đánh giá hài lòng có số dao động từ 4,39 - 4,48. Tiêu chí được đánh giá “Hài lòng cao” là tiêu chí “Cấp trên ghi nhận sự đóng góp của ông/bà cho sự phát triển của đơn vị và nhà trường” đạt 4,64 điểm.

- Ở cấp độ đơn vị, điểm hài lòng lĩnh vực là 4,06. Trong đó tiêu chí “Cấp trên giám sát tiến độ thực hiện công việc và phản hồi kịp thời” được đánh giá cao nhất ở mức 4,12 điểm. Tiêu chí “Cấp trên khen thưởng kịp thời nỗ lực của nhân viên” lại là tiêu chí có điểm hài lòng thấp nhất đạt 3,99 điểm. 6/6 tiêu chí thuộc lĩnh vực này đều được đánh giá ở mức “Hài lòng”. Có lãnh đạo của 5/36 đơn vị được đánh giá ở mức hài lòng cao (Trên 4,5 điểm).

Đi sâu hơn vào phân tích điểm hài lòng đối với lãnh đạo quản lý trực tiếp cấp đơn vị. Nhóm khảo sát tách 39 đơn vị tham gia khảo sát thành 2 nhóm: Nhóm Khoa/Trung tâm đào tạo và Nhóm các phòng ban/trung tâm chức năng..

***b. Điểm hài lòng của VC, NLD đối với cấp quản lý trực tiếp (trưởng đơn vị) của khối phòng ban chức năng/trung tâm dịch vụ***

Biểu đồ 2.18 thể hiện điểm hài lòng của cấp dưới đối với cấp quản lý trực tiếp ở khối các phòng ban chức năng và trung tâm dịch vụ. Kết quả phân tích chỉ ra rằng:

- Điểm hài lòng chung đối với cấp quản lý trực tiếp ở khối này năm 2022 dao động từ 3,5 đến 4,78.

- 5 đơn vị đánh giá cấp quản lý ở mức “Rất hài lòng” bao gồm: TT Đào tạo thường xuyên (4,78); TT Đào tạo sau đại học (4,6); Phòng Tổ chức hành chính (4,54); TT thư viện (4,54) và Phòng thanh tra giáo dục (4,5). 13 đơn vị đánh giá cấp quản lý ở mức “Hài lòng” với điểm trung bình từ 3,5 đến 4,49.

- Xu hướng hài lòng tăng so với cùng kỳ 2 năm trước ở 1 số đơn vị như: TT HTDN, TT ĐBCL, TT TT Thư viện, TT Đào tạo sau ĐH, và TT Đào tạo thường xuyên.

- Ở chiều ngược lại, xu hướng hài lòng giảm ở 1 số đơn vị, mức hài lòng giảm nhiều nhất là Trung tâm Hợp tác quốc tế (giảm 1,25 điểm so với cùng kỳ 2021).

Biểu đồ 2.18: Xu hướng hài lòng của VC, NLD với cấp quản lý trực tiếp (trưởng đơn vị) của khối các phòng ban chức năng/TT dịch vụ



***c. Điểm hài lòng của VC, NLD với cấp quản lý trực tiếp (trưởng đơn vị) của khối các đơn vị đào tạo***

Tương tự, điểm hài lòng của khối các đơn vị đào tạo đối với cấp quản lý trực tiếp được thể hiện ở biểu đồ 2.19 dưới đây. Kết quả phân tích cho thấy, đối với khối đào tạo, điểm hài lòng của các đơn vị dao động từ 3,68 đến 4,72 điểm..

- Ở khối này, nhóm các đơn vị có điểm trung bình đạt mức “Rất hài lòng” bao gồm: TT Quốc phòng an ninh (4,72 điểm); TT CN oto và đào tạo lái xe (4,57 điểm) và TT giáo dục thể chất (4,56 điểm). Bên cạnh đó là nhóm 15 đơn vị đánh giá quản lý trực tiếp ở mức độ “Hài lòng” từ 3,68 đến 4,25 điểm.

- Xu hướng hài lòng tăng so với cùng kỳ năm 2021 ở 4 đơn vị: Khoa Cơ khí (tăng 0,17 điểm), Khoa Công nghệ thông tin (tăng 0,08 điểm), TT Công nghệ thông tin (tăng 0,26 điểm), TT Công nghệ oto và đào tạo lái xe (tăng 0,05 điểm).

- Ở chiều ngược lại, 14 đơn vị có xu hướng hài lòng đối với lãnh đạo đơn vị giảm so với cùng kỳ năm trước, mức giao động từ 0,03-0,39 điểm. Trong đó, 5 đơn vị có xu hướng hài lòng giảm sâu so với cùng kỳ 2021 là: Khoa lý luận chính trị và pháp luật (giảm 0,39 điểm), Trung tâm giáo dục thể chất và thể thao (giảm 0,36 điểm), Khoa điện tử (giảm 0,27 điểm), Khoa Kế toán kiểm toán và khoa Công nghệ hóa (giảm 0,24 điểm). Các Khoa/TT đào tạo còn lại có mức dao động không đáng kể so với cùng kỳ năm ngoái.

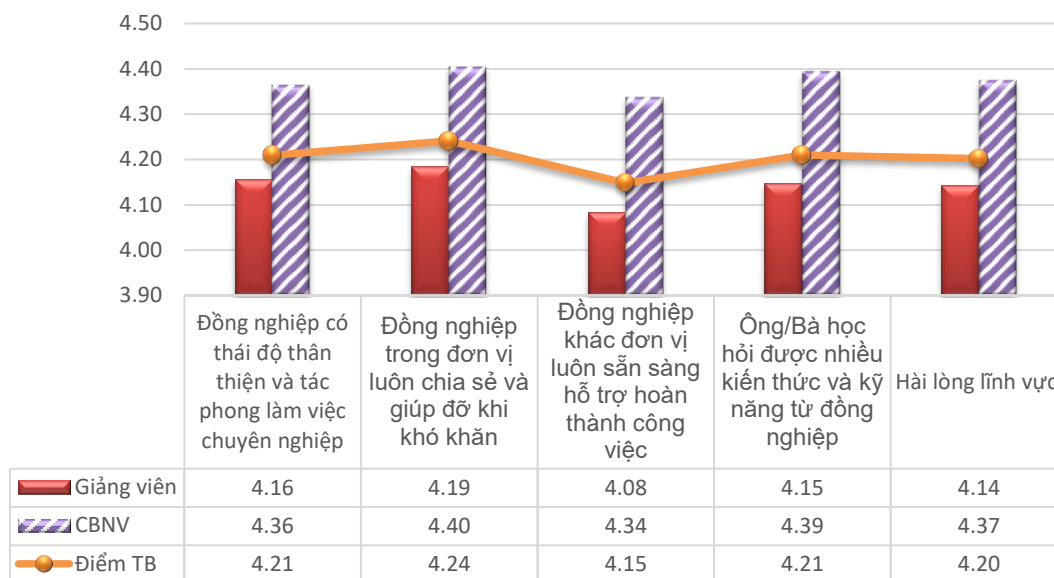
Biểu đồ 2.19: Xu hướng hài lòng của VC, NLD với cấp quản lý trực tiếp (Trường đơn vị) của khối các khoa/TT đào tạo



## 2.2.5. Đồng nghiệp.

### a. Đánh giá chung

Biểu đồ 2.20: Điểm hài lòng lĩnh vực “Đồng nghiệp” năm 2022



Kết quả khảo sát trong biểu đồ 2.20 cho thấy mối quan hệ đồng nghiệp hiện được đánh giá ở mức hài lòng. Cụ thể:

- Điểm hài lòng lĩnh vực đồng nghiệp đạt mức hài lòng với 4.20 điểm.
- Xu hướng hài lòng với đồng nghiệp của đội ngũ CBNV cao hơn so với đội ngũ GV, mức chênh lệch từ 0,21 đến 0,25 điểm.
- Tiêu chí đạt mức hài lòng cao nhất của cả 2 nhóm đối tượng là tiêu chí “Đồng nghiệp trong đơn vị luôn chia sẻ và giúp đỡ khi khó khăn (4,19 và 4,40 điểm).

### b. Điểm hài lòng với các phòng ban chức năng

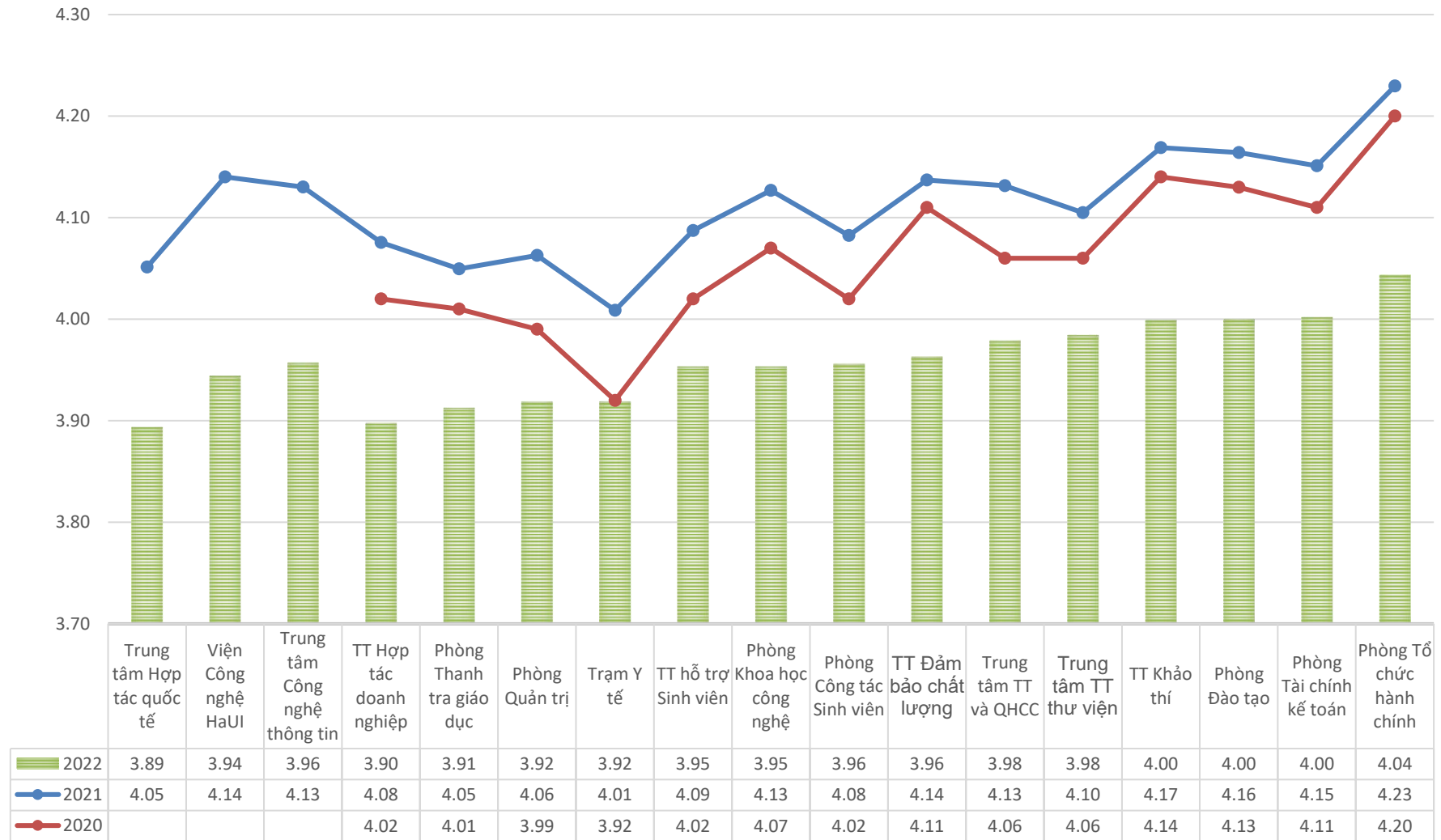
Mức độ hài lòng của đội ngũ CBVC, NLD đối với các phòng ban chức năng được thể hiện qua biểu đồ 2.21 dưới đây. Kết quả cho thấy:

- So sánh với cùng kỳ năm ngoái, nhóm nhận được sự đánh giá cao từ phía đồng nghiệp tiếp tục là Phòng Tổ chức hành chính, TT Khảo thí, Phòng Đào tạo, Phòng Tài chính kế toán. Đây đồng thời cũng là nhóm đơn vị đặc thù tiếp xúc thường xuyên với các đơn vị.

- Mức độ hài lòng của VC, NLD với 16 phòng ban chức năng, trung tâm dịch vụ năm 2022 có xu hướng giảm so với cùng kỳ 2 năm trước với mức giảm từ 0,09 – 0,2 điểm. Đơn vị có mức hài lòng giảm sâu là Viện công nghệ HaUI (giảm 0,2 điểm) và phòng Tổ chức hành chính (giảm 0,19 điểm).



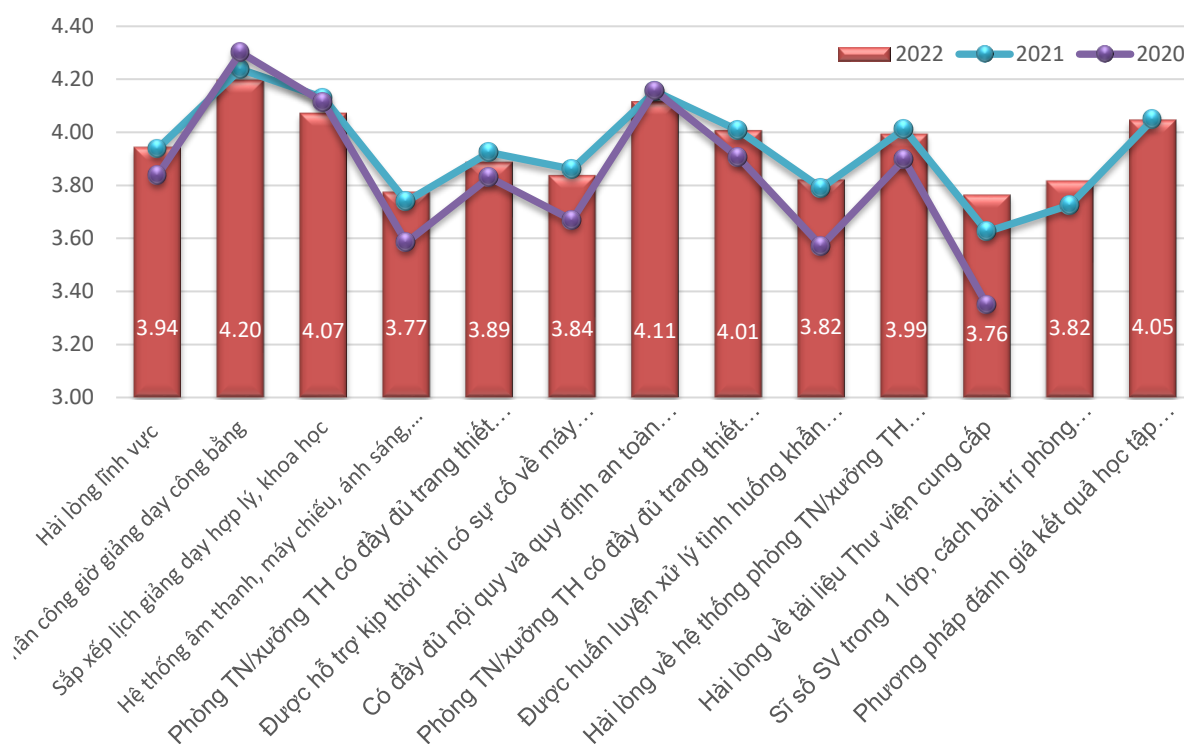
Biểu đồ 2.21: Xu hướng hài lòng của VC, NLD đối với các phòng ban, trung tâm qua các năm



### 2.2.6. Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu (Dành cho Giảng viên và Giảng viên kiêm nhiệm).

Nhóm khảo sát sẽ tiến hành phân tích điểm hài lòng lĩnh vực thông qua 12 câu hỏi định lượng và 1 câu hỏi ghi nhận sự góp ý của người tham gia khảo sát. Biểu đồ 2.22 dưới đây thể hiện mức độ hài lòng trung bình theo từng tiêu chí qua 3 năm đối với lĩnh vực điều kiện, công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu. Kết quả chỉ ra rằng:

Biểu đồ 2.22: Điểm hài lòng lĩnh vực “Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV” năm 2022



- Điểm hài lòng lĩnh vực “Điều kiện, công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV” năm 2022 đạt 3,94 điểm, tăng 0,04 điểm so với cùng kỳ năm ngoái. 12/12 tiêu chí có điểm hài lòng từ 3,76 đến 4,2 điểm, xếp loại hài lòng.

- 6/12 tiêu chí xu hướng hài lòng giảm so với cùng kỳ năm trước, cụ thể: Lịch giảng dạy được sắp xếp hợp lý, khoa học (giảm 0,06 điểm); Phân công giờ giảng dạy công bằng (giảm 0,04 điểm); Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành có đầy đủ trang thiết bị máy móc đáp ứng yêu cầu bài giảng (giảm 0,04 điểm); Có đầy đủ nội quy và quy định an toàn trong phòng thí nghiệm/xưởng thực hành (giảm 0,04 điểm); Được hỗ trợ kịp

thời khi có sự cố về máy móc, thiết bị tại các phòng học/phòng thí nghiệm/xưởng thực hành (giảm 0,02 điểm).

- Có 4/12 tiêu chí có xu hướng hài lòng cao hơn cùng kỳ năm trước:

✓ Hệ thống âm thanh, máy chiếu, ánh sáng, bố trí trang thiết bị phục vụ phòng học đạt 3,77 điểm, tăng 0,04 điểm so với cùng kỳ năm ngoái. Nhóm khảo sát ghi nhận 20 ý kiến đề nghị có lịch bảo dưỡng, thay thế các thiết bị thường xuyên hơn để đảm bảo công tác dạy học.

✓ Sĩ số sinh viên trong 1 lớp, cách bài trí phòng học, phương tiện hỗ trợ dạy học... đảm bảo phù hợp với phương pháp giảng dạy đạt 3,82 điểm, tăng 0,09 điểm.

✓ Được huấn luyện xử lý tình huống khẩn cấp khi xảy ra sự cố đạt 3,82 điểm, tăng 0,03 điểm.

✓ Tiêu chí ‘Hài lòng về tài liệu Thư viện cung cấp’ tăng 0,14 điểm đạt 3,76 điểm.

- Bên cạnh đó, có 2/12 tiêu chí giữ nguyên mức hài lòng so với cùng kỳ năm trước. Đó là: “Hài lòng về phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên (Đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy, công bằng)” và “Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành có đầy đủ trang thiết bị bảo hộ lao động cần thiết”.

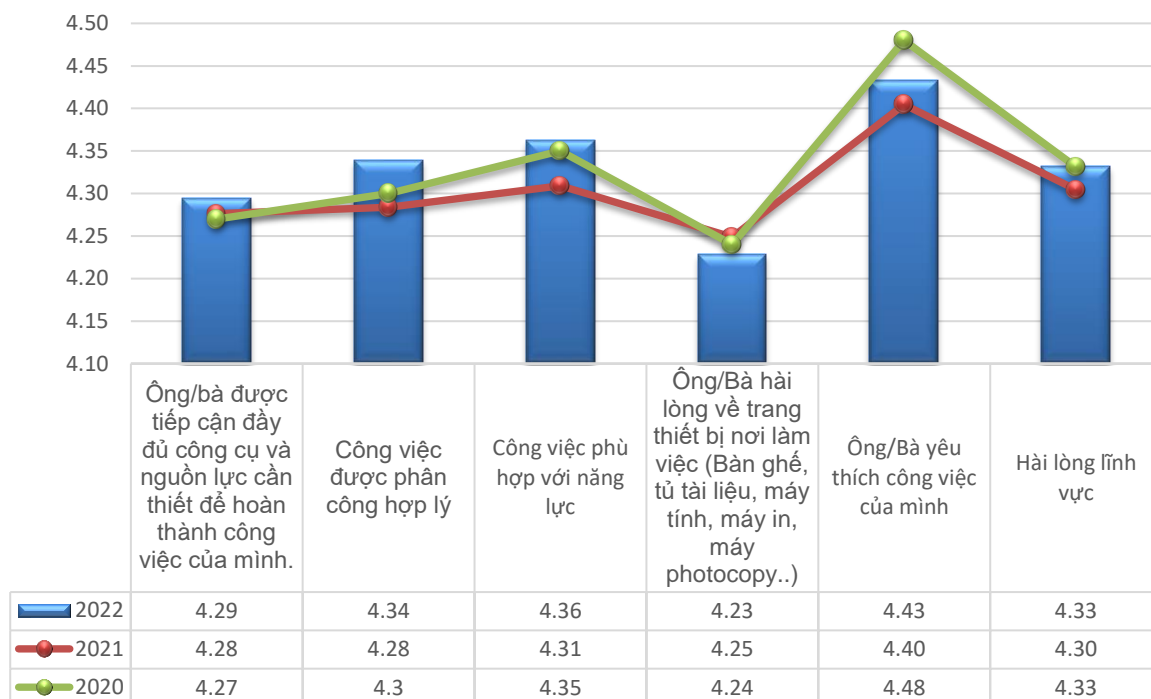
### **2.2.7. Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc (Dành cho CBNV và Giảng viên kiêm nhiệm).**

Để đánh giá mức độ hài lòng về điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc đối với nhóm đối tượng là CBNV và Giảng viên kiêm nhiệm, nhóm khảo sát tiến hành đánh giá thông qua 5 câu hỏi. Kết quả đánh giá hài lòng “Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc” năm 2022 cho thấy:

- Điểm hài lòng lĩnh vực “Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc dành cho CBNV” năm 2022 đạt 4,33 điểm, đạt mức “Hài lòng”, tăng 0,03 điểm so với cùng kỳ năm 2021.

- 4/5 tiêu chí ở lĩnh vực này có xu hướng hài lòng tăng nhẹ, với mức tăng từ 0,02 – 0,06 điểm. Tiêu chí có mức hài lòng giảm là “Ông/Bà hài lòng về trang thiết bị nơi làm việc (Bàn ghế, tủ tài liệu, máy tính, máy in, máy photocopy..)” giảm 0,02 điểm so với cùng kỳ năm trước. Nhiều ý kiến đề xuất bổ sung trang thiết bị phục vụ làm việc như máy in, máy tính, máy photo, máy hủy tài liệu. Máy tính cũ, lỗi nhiều nhưng chưa được thay thế.

**Bảng 2.23: Thống kê mức độ hài lòng chung đối với công tác hỗ trợ thực hiện công việc đối với CBNV và GV kiêm nhiệm**



### 2.2.8. Hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin

Năm 2022, 3 câu hỏi về hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin của nhà trường được đánh giá như 1 lĩnh vực riêng. Đây là 3 câu hỏi có sự ghi nhận tại các năm trước khi nằm trong nhóm câu hỏi thuộc các lĩnh vực Điều kiện hỗ trợ giảng dạy và điều kiện hỗ trợ thực hiện công việc.

**Biểu đồ 2.24: Điểm hài lòng lĩnh vực “Hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin” theo chức danh nghề nghiệp năm 2022**



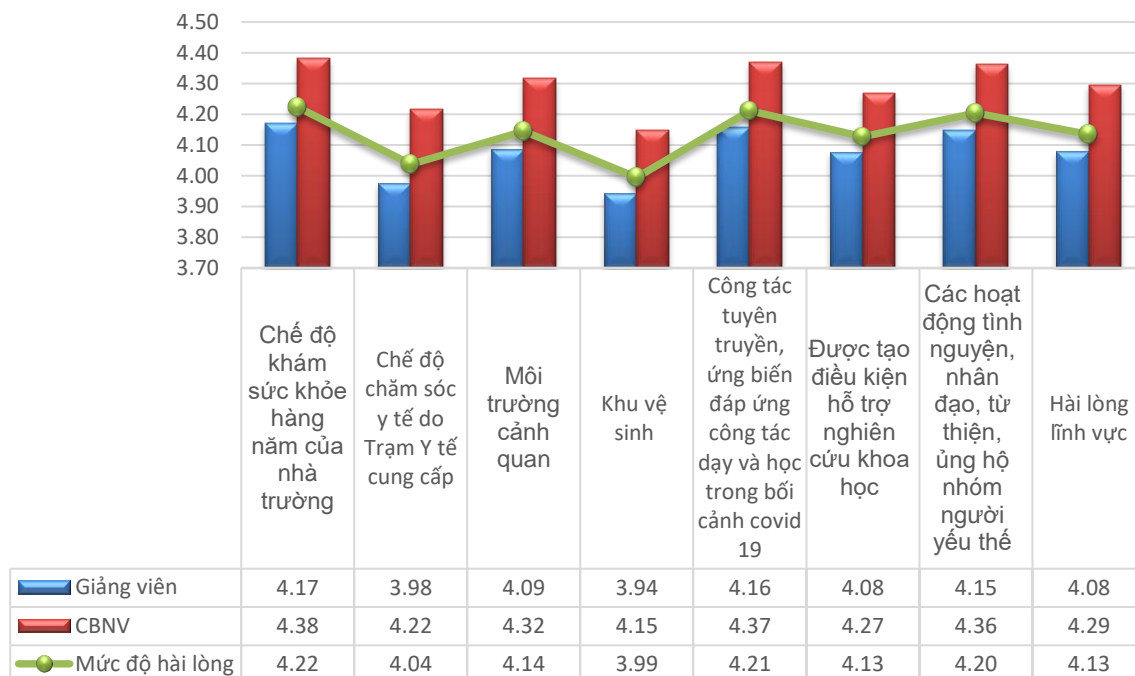
Biểu đồ 2.24 thể hiện mức độ hài lòng của 2 nhóm đối tượng với Hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin tại trường ĐHCNHN. Kết quả khảo sát chỉ ra rằng:

- Tiêu chí được đánh giá cao nhất là “Mức độ hài lòng với các trang thông tin điện tử của nhà trường” với 4,15 điểm. Tiếp theo là “Hài lòng về hệ thống phần mềm” với 4,01 điểm. Thấp nhất là “Hài lòng về hạ tầng công nghệ thông tin” với 3,7 điểm.

- Các ý kiến đóng góp cho lĩnh vực này như sau: Có tới 48 ý kiến đề nghị nâng cấp hệ thống mạng wifi tại tất cả các cơ sở. Hệ thống mạng kém, GV lên giảng đường không truy cập được vào mạng để có thể tổ chức triển khai đa dạng các hoạt động giảng dạy. 4 ý kiến cần thêm các phần mềm phục vụ chuyên môn, tài khoản zoom cho từng GV. 8 ý kiến đóng góp về hệ thống đại học điện tử: Còn khó khăn trong việc cập nhật, khai thác thông tin trên hệ thống đại học điện tử. Việc phân quyền còn gặp khó khăn. có một số tính năng còn chưa hợp lý đối với hệ Cao đẳng.

### 2.2.9. Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng

Biểu đồ 2.25: Điểm hài lòng lĩnh vực “Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng” theo chức danh nghề nghiệp năm 2022.



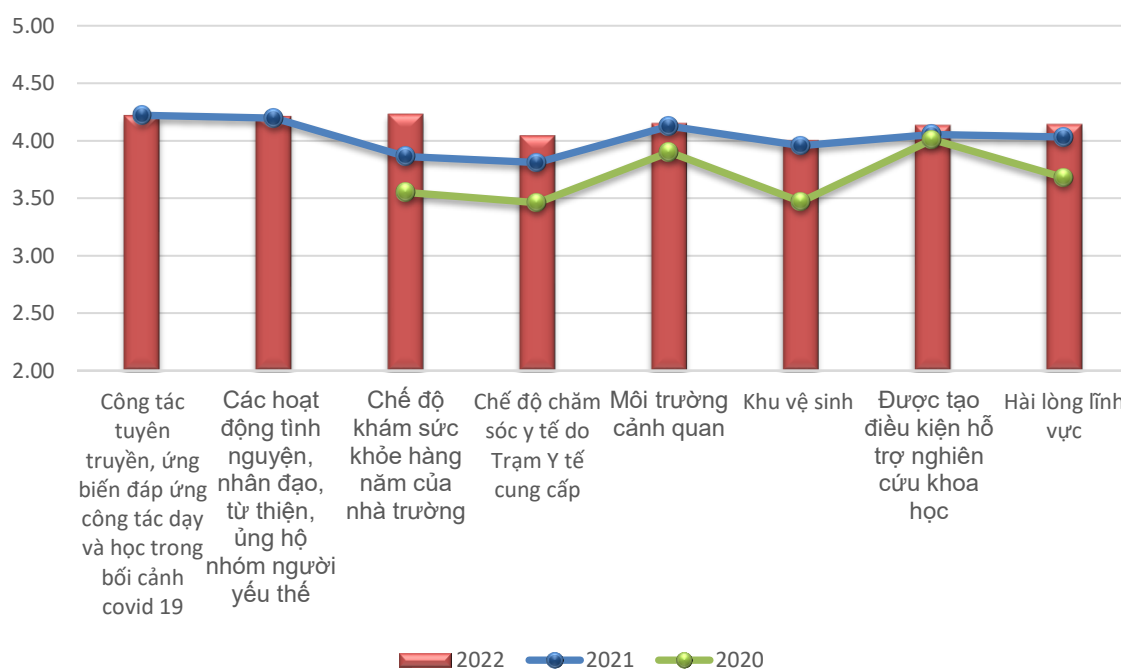
Kết quả phân tích điểm hài lòng lĩnh vực cho thấy:

- Điểm hài lòng lĩnh vực đạt 4,13 điểm, đạt mức hài lòng.
- Xu hướng hài lòng của nhóm đối tượng GV thấp hơn nhóm đối tượng CBNV ở tất cả các tiêu chí, mức dao động từ 0,19 đến 0,24 điểm.

- “Chế độ khám sức khỏe hàng năm của nhà trường” là tiêu chí được đánh giá cao nhất ở nhóm câu hỏi thuộc lĩnh vực này, đạt 4,22 điểm.

- “Khu vệ sinh được bố trí hợp lý, đáp ứng yêu cầu sử dụng, không làm ô nhiễm môi trường” là tiêu chí có điểm hài lòng thấp nhất ở lĩnh vực này với 3,99 điểm. Đây cũng là tiêu chí ghi nhận được nhiều ý kiến đóng góp từ phía GV, CBNV nhà trường. Có nhiều ý kiến đề nghị nâng cấp khu vệ sinh, thay thế thiết bị vệ sinh cũ hỏng, bổ sung nước rửa tay, giấy vệ sinh. 1 số ý kiến cụ thể tại các địa điểm như: Nhà vệ sinh tầng 4 nhà A1, tầng 2 và tầng 6 nhà A7, nhà A10 và khu B. Chi tiết xem tại mục 2.4.5 trong báo cáo này.

*Biểu đồ 2.26: Điểm hài lòng lĩnh vực “Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng” qua các năm*



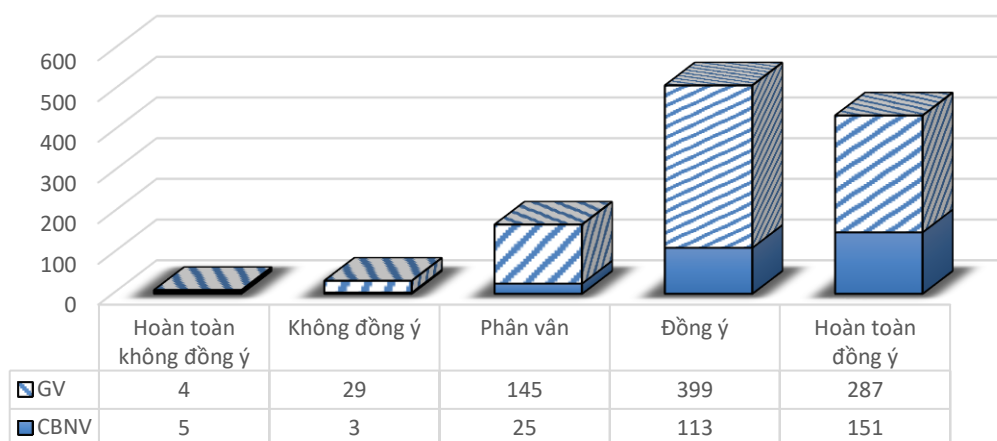
- Xu hướng hài lòng các tiêu chí của lĩnh vực “Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng” năm 2022 tương đối đồng đều so với cùng kỳ năm 2021.

- “Chế độ chăm sóc y tế do trạm y tế cung cấp”, “Chế độ khám sức khỏe hàng năm của nhà trường” là 2 tiêu chí có điểm hài lòng cao nhất trong nhóm lĩnh vực này năm 2022 khi có xu hướng hài lòng tăng mạnh (0,23 và 0,36 điểm) so với cùng kỳ năm ngoái. Sự thay đổi đơn vị tổ chức hoạt động khám chữa bệnh tại bệnh viện đa khoa Hồng Ngọc đã đem đến sự hài lòng cho đội ngũ GV, CBNV. Đưa 2 tiêu chí có điểm hài lòng thấp nhất năm 2021 trở thành 2 tiêu chí có điểm hài lòng cao nhất trong lĩnh vực năm 2022.

- Khu vệ sinh tiếp tục là tiêu chí có mức độ hài lòng thấp nhất qua các năm.

### 2.2.10. Tự đánh giá mức độ hài lòng

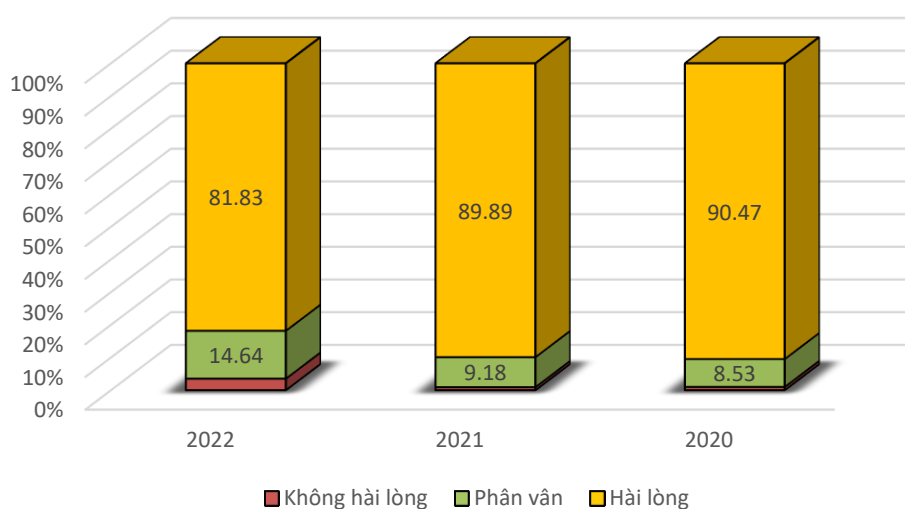
Biểu đồ 2.27: Thống kê đánh giá sự hài lòng của CBNV, NLD đối với công việc hiện tại năm 2022



Biểu đồ 2.27 thể hiện kết quả thống kê đánh giá qua câu hỏi mức độ hài lòng chung của đội ngũ CBVC, NLD nhà trường đối với công việc hiện tại. Có 950/1161 người hài lòng với công việc hiện tại chiếm 81,83%. Trong đó, đối tượng CBNV có 264/297 người hài lòng, tương ứng 88,89%; với GV là 686/864, tương ứng 79,4%. Điểm hài lòng chung ở tiêu chí này là 4,15 điểm.

Biểu đồ 2.28 dưới đây thể hiện tỉ lệ mức độ hài lòng đối với công việc của CBVC, NLD qua các năm

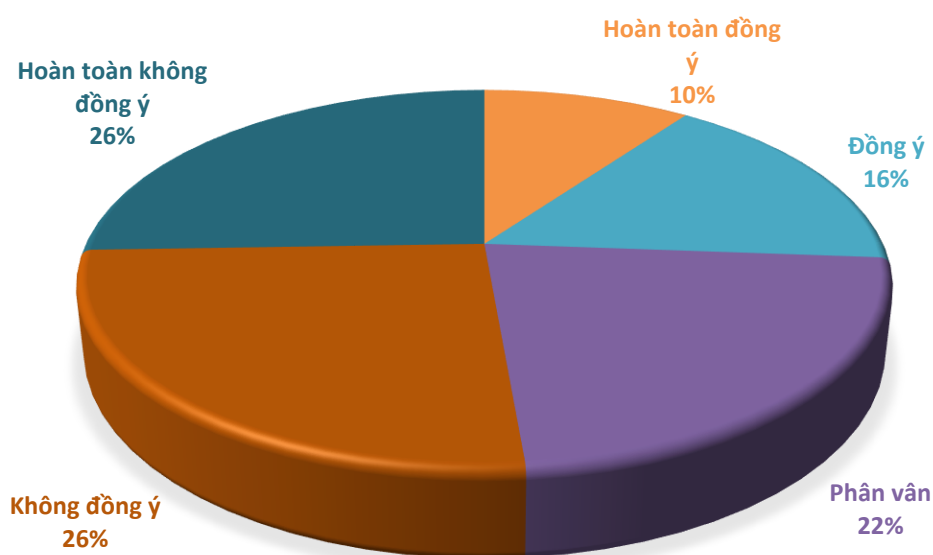
Biểu đồ 2.28: Xu hướng hài lòng của CBNV, NLD đối với công việc hiện tại qua các năm



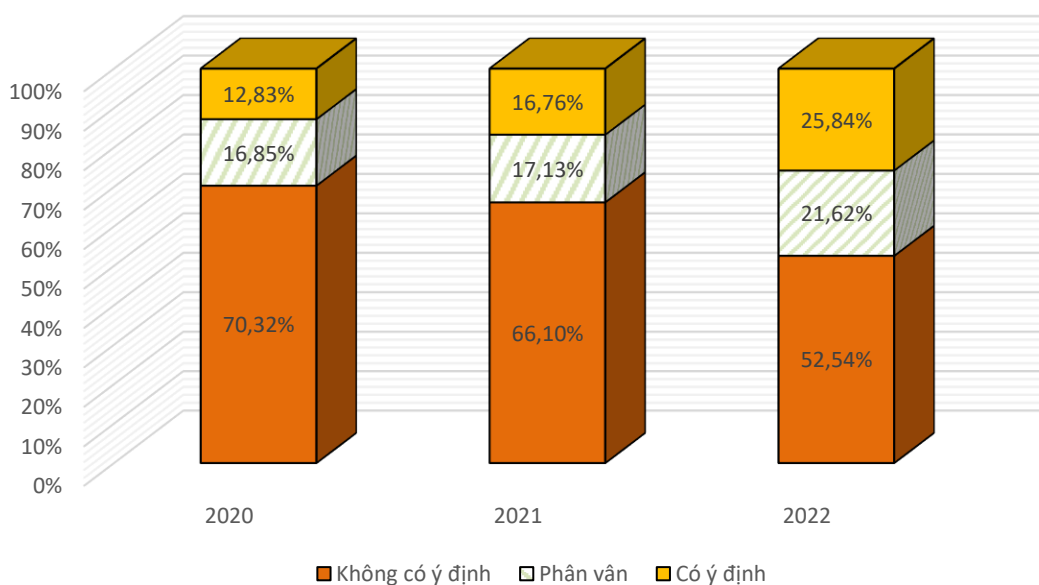
Xu hướng hài lòng với công việc hiện tại của CBNV, NLD qua 3 năm có xu hướng giảm. Mức độ hài lòng tuyệt đối giảm nhẹ từ 90,47% năm 2020 xuống 89,89% năm 2021 và xuống còn 81,83% năm 2022. Tỷ lệ không hài lòng với công việc hiện tại cũng tăng từ 0,94% năm 2021 lên 3,53% năm 2022.

Biểu đồ 2.29 thể hiện thống kê thăm dò về ý định luân chuyển công việc của đội ngũ GV, CBNV nhà trường và biểu đồ 2.30 dưới đây thể hiện tỷ lệ trả lời về ý định luân chuyển công việc qua 3 năm.

*Biểu đồ 2.29. Kết quả thăm dò về ý định luân chuyển công việc năm 2022*



*Biểu đồ 2.30. Xu hướng kết quả thăm dò về ý định luân chuyển công việc qua các năm.*



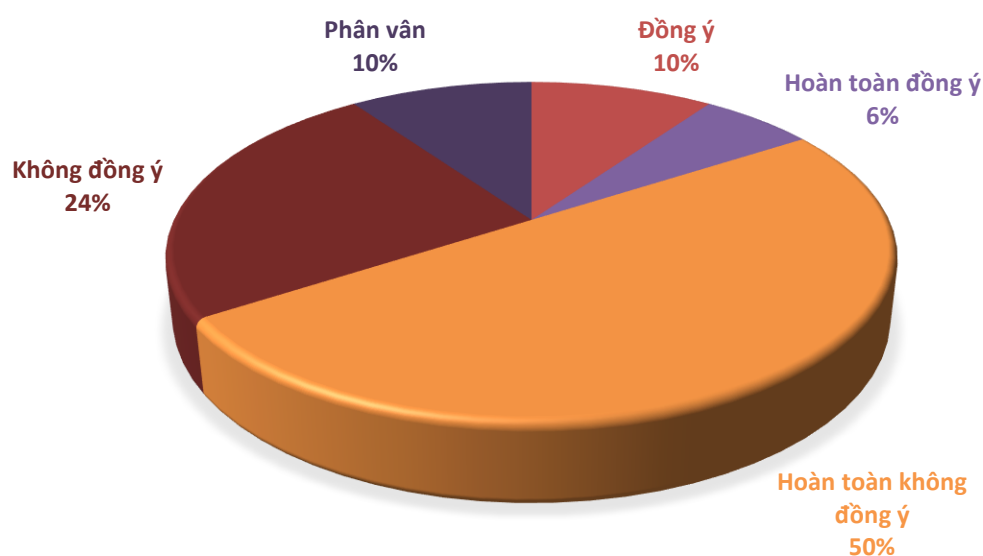


Kết quả chỉ ra rằng:

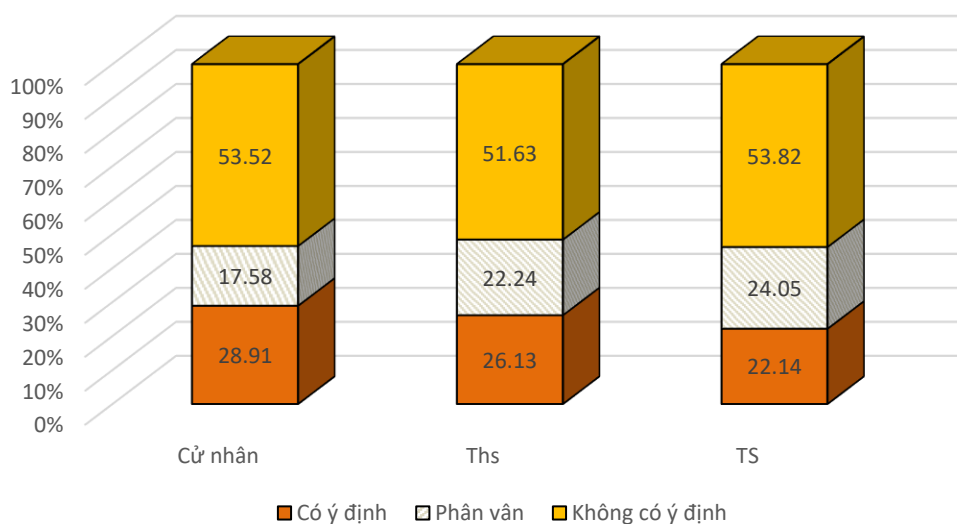
- Có 300/1161 người tham gia khảo sát có ý định luân chuyển công việc, chiếm 25,8% số người tham gia khảo sát. Trong đó, có 216/864 (25%) giảng viên và 85/298 (28,52%) CBNV.

- Tỷ lệ không có ý định luân chuyển công việc thông qua khảo sát năm 2022 đạt 52,54%, thấp hơn cùng kỳ các năm về trước. Tỷ lệ phân vân về quyết định luân chuyển năm 2021 tăng 0,28%. Tỷ lệ có ý định luân chuyển năm 2022 chiếm 25,84%, tăng 9,08% so với cùng kỳ năm trước. Điều này đặt ra cho đội ngũ quản lý câu hỏi về căn nguyên và giải pháp để giữ vững nhân sự ổn định.

Biểu đồ 2.31. Ý định luân chuyển của trưởng/phó đơn vị năm 2022.



Biểu đồ 2.32. Ý định luân chuyển của CBNV, NLD theo học vị năm 2022.



Biểu đồ 2.31 và 2.32 phía trên thể hiện kết quả khảo sát về ý định luân chuyển của đội ngũ nhân sự chất lượng cao: bao gồm CBVC, NLD giữ chức vụ trưởng/phó đơn vị và CBVC, NLD theo học vị. Kết quả khảo sát cho thấy:

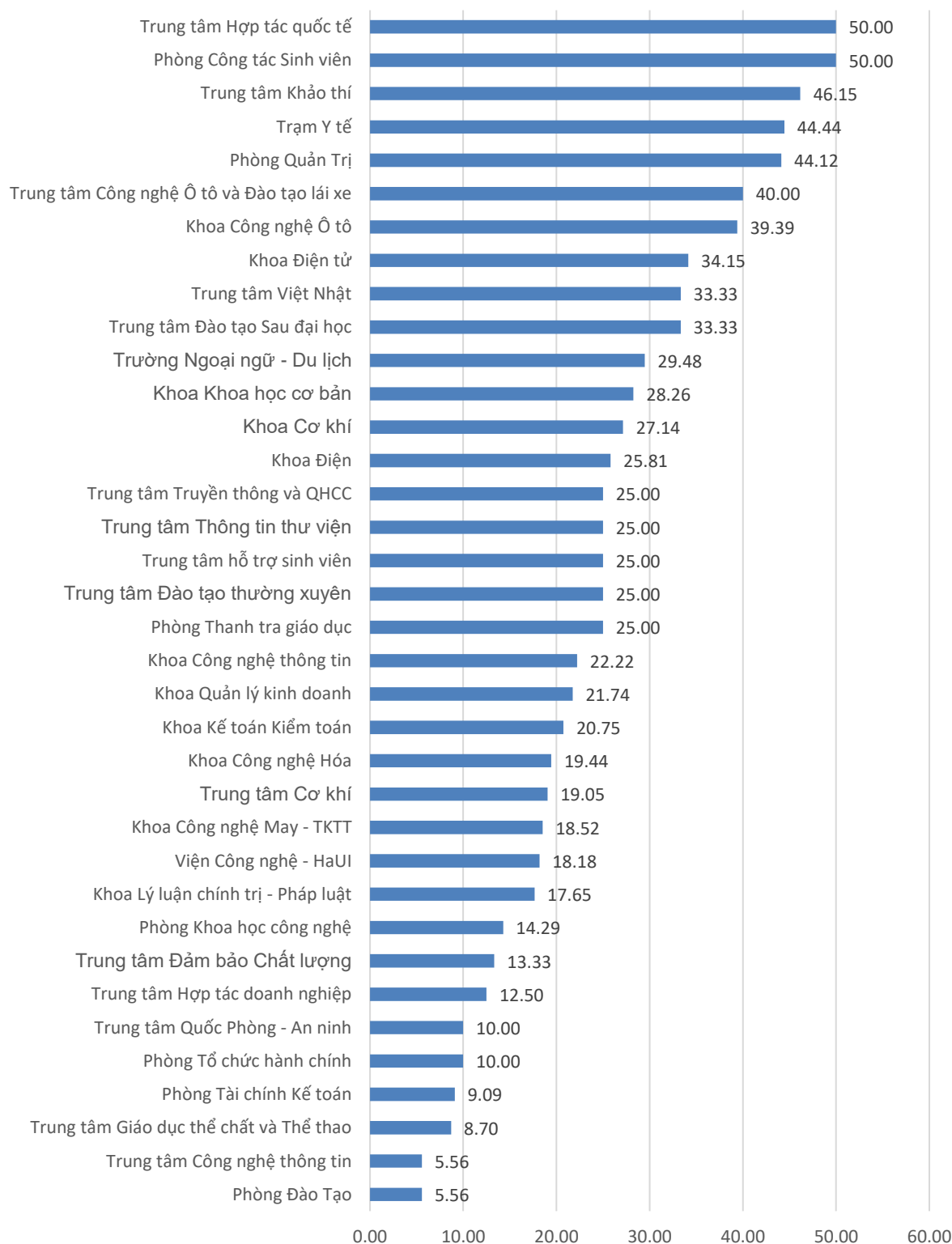
- Có 15,85% lãnh đạo là các trưởng/phó đơn vị có ý định luân chuyển công việc. Tỷ lệ phân vân có ý định luân chuyển của đội ngũ CBNV, NLD theo học vị có tỷ lệ tương đồng, giao động từ 46-48%.

Bên cạnh đó, tỷ lệ có ý định luân chuyển ở các đơn vị trong năm 2022 được thể hiện qua biểu đồ 2.33 dưới đây. Kết quả cho thấy:

- Phòng Đào tạo và TT Công nghệ thông tin là 2 đơn vị có tỷ lệ CBNV có ý định luân chuyển thấp nhất với 5,56%. 14/36 đơn vị có ý định luân chuyển thấp (dưới 20%). Tỷ lệ muốn luân chuyển từ 20 đến 50% đến từ 22 đơn vị. Trung tâm hợp tác quốc tế và phòng Công tác SV là 2 đơn vị có tỷ lệ CBVC có ý định luân chuyển cao nhất, với tỷ lệ 50%, tăng 10% so với khảo sát cùng kỳ năm 2021. Có 4 đơn vị có tỷ lệ nhân sự có ý định luân chuyển cao tiếp theo, từ 40 – 50% là TT Khảo thí, Trạm y tế, phòng Quản trị và TT CN oto và đào tạo lái xe.

- Việc giữ chân nhân sự và giảm tỷ lệ thôi việc đã là một vấn đề nhức nhối, thách thức của quản trị nguồn nhân lực. Những đơn vị có tỷ lệ CBNV có ý định luân chuyển cao, lãnh đạo đơn vị cần lắng nghe, tìm hiểu tâm tư nguyện vọng, mong muốn và đề xuất từ nhân sự cấp dưới. Từ đó đưa ra những cải tiến, đề xuất những chính sách nhằm khuyến khích, động viên người lao động, giúp người lao động yên tâm công tác.

Biểu đồ 2.33. Tỷ lệ nhân sự ý định luân chuyển công việc tại các đơn vị năm 2022



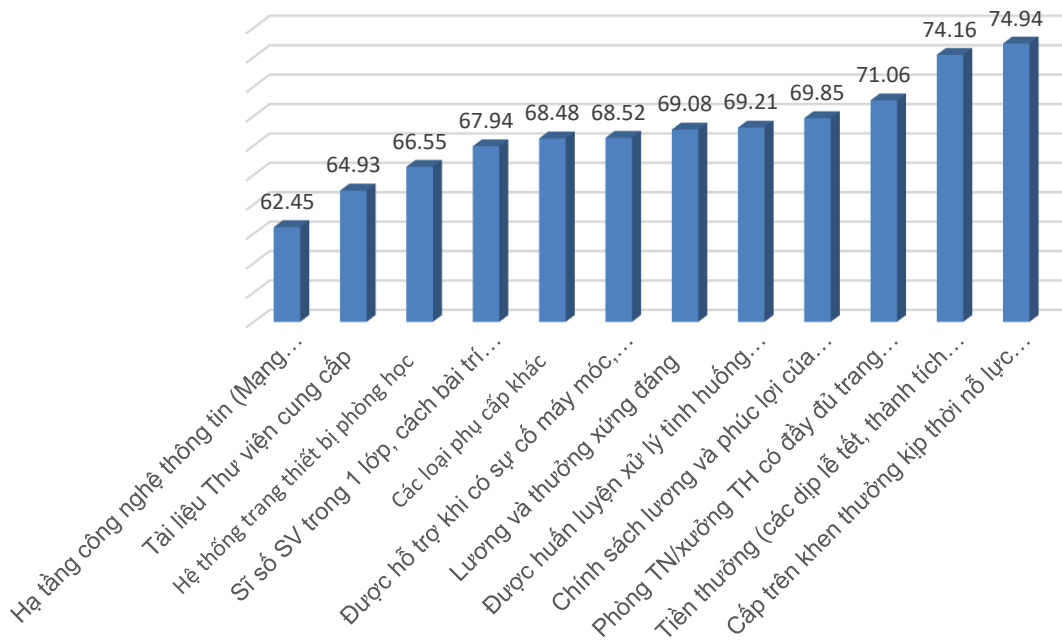
## 2.3. Đánh giá chung mức độ hài lòng của đội ngũ GV, CBNV đối với môi trường làm việc

### 2.3.1. Tỷ lệ hài lòng chung

Kết quả phân tích tỷ lệ hài lòng ở các tiêu chí (Điểm 4+5) sẽ được nhóm khảo sát sắp xếp theo thứ tự từ thấp đến cao. Tỷ lệ hài lòng chung thông qua 51 câu hỏi định lượng là 79,19%. Trong đó:

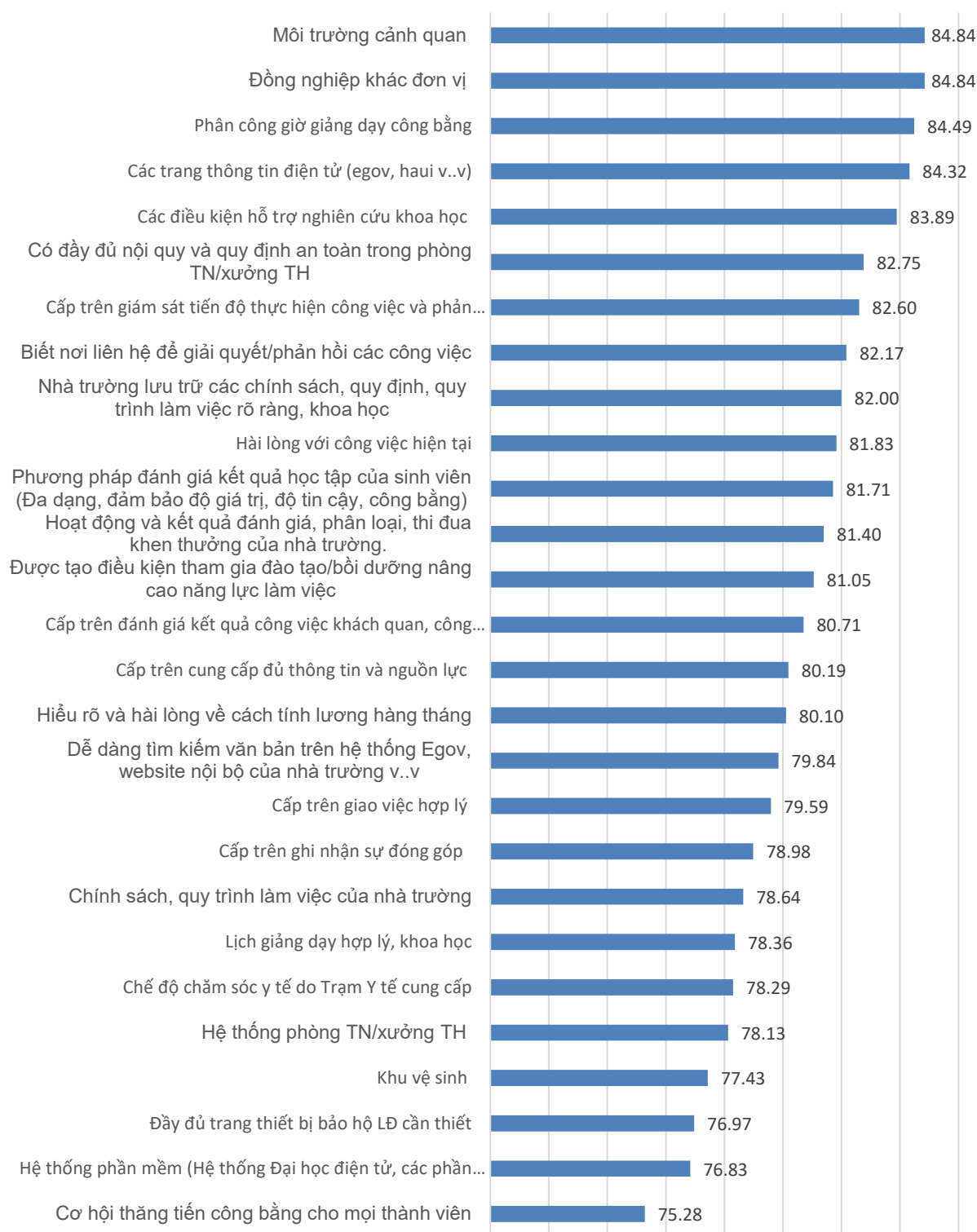
- Tiêu chí “Hạ tầng công nghệ thông tin (Mạng internet, máy tính, thiết bị đa phương tiện)” là những tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất. Tỷ lệ hài lòng dao động dưới 75% tập trung ở các tiêu chí về lương thưởng và phụ cấp, 1 số điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV như hệ thống âm thanh, máy chiếu... số SV trong 1 lớp, được hỗ trợ kịp thời khi gặp sự cố máy móc...

Biểu đồ 2.34: Nhóm tiêu chí có tỷ lệ hài lòng dưới 75%



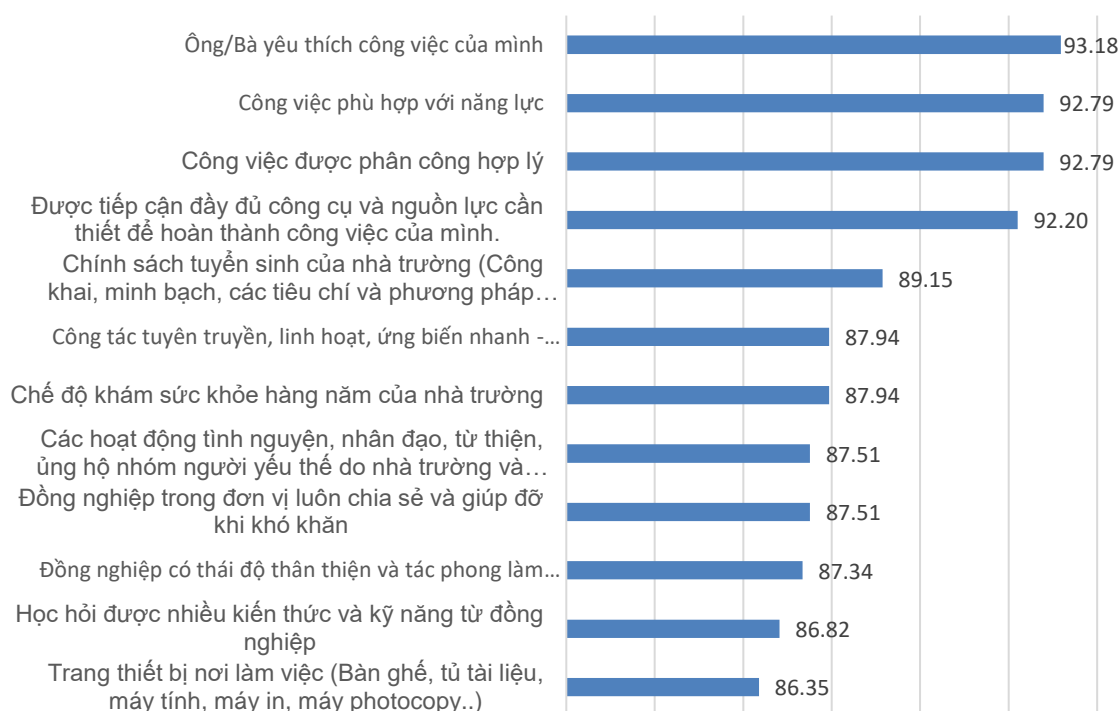
- Nhóm tiêu chí có tỷ lệ hài lòng từ 75-85% bao gồm 27 tiêu chí, trải đều ở hầu hết các lĩnh vực. Trong đó tập trung ở các lĩnh vực “Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV” (7 tiêu chí), “Chính sách và quy trình làm việc” (5 tiêu chí), “Cấp quản lý trực tiếp” (5 tiêu chí), “Y tế, văn hóa môi trường làm việc và hoạt động cộng đồng” (3 tiêu chí), “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” (2 tiêu chí), “Hạ tầng hệ thống CNTT” (2 tiêu chí), “Lương bổng và phúc lợi” (1 tiêu chí), “Mức độ hài lòng” (1 tiêu chí) và 1 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Đồng nghiệp”.

*Biểu đồ 2.35: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 75%-80%*



- Nhóm có tỉ lệ hài lòng trên 85% chiếm 12 tiêu chí. Các tiêu chí chủ yếu thuộc các lĩnh vực “Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc dành cho CBNV” (5 tiêu chí), “chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc và hoạt động cộng đồng” (4 tiêu chí), và lĩnh vực “Đồng nghiệp” (3 tiêu chí).

**Biểu đồ 2.36: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng trên 85%**



### 2.3.2. Điểm hài lòng chung của đội ngũ CBVC, NLD đối với môi trường làm việc tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

**Biểu đồ 2.37: Xu hướng hài lòng lĩnh vực đối với môi trường làm việc tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội qua các năm**



Trên cơ sở điểm đánh giá mức độ hài lòng của các lĩnh vực khảo sát, biểu đồ 2.37 thống kê, thể hiện xu hướng điểm hài lòng chung ở các lĩnh vực qua 3. Kết quả cho thấy:

- Điểm bình quân khi khảo sát thông qua 11 lĩnh vực năm 2022 là 4,07 điểm, tương đương với tỉ lệ hài lòng đạt 81,4% – xếp loại hài lòng. Điều này cho thấy mức độ hài lòng của CBVC, NLD về môi trường Trường ĐHCNHN là khá tốt và không có nhiều thay đổi so với cùng kỳ các năm.

- Xu hướng điểm hài lòng năm 2022 có xu hướng giảm nhẹ ở 6/10 lĩnh vực, lĩnh vực có xu hướng hài lòng giảm sâu nhất là lĩnh vực “Cơ hội đào tạo thăng tiến” và “Cấp quản lý” với mức giảm 0,09 điểm. 4/10 lĩnh vực có xu hướng tăng từ 0,03-0,16 điểm, Lĩnh vực có điểm hài lòng tăng cao nhất “Tự đánh giá mức độ hài lòng” (tăng 0,16 điểm).

## **2.4 Các ý kiến đề xuất của CBVC, NLD**

### **2.4.1. Góp ý nâng cao mối quan hệ với quản lý trực tiếp và đồng nghiệp**

- Mong muốn cấp trên thay đổi cách tiếp cận sơ cứng trong công tác quản lý, lắng nghe và tôn trọng ý kiến khác biệt của GV,...

- Cần nâng cao hơn nữa dân chủ hoá cơ sở. Cần nâng cao chế độ chủ thể chính trong trường Đại học là GV, cần đặt GV về đúng vị trí.

- Cấp quản lý nên quản lý theo cách quan tâm đến kết quả cuối cùng của công việc chứ không phải quá trình làm ra kết quả đó, không được lắp camera soi thẳng vào màn hình máy tính của nhân viên. Việc quan tâm quá sâu đến chuyện đời tư của cấp dưới dẫn đến việc cấp dưới cảm thấy thiếu được tôn trọng.

- Cấp quản lý trực tiếp cần có kế hoạch rõ ràng, giao công việc với thời gian và deadline hợp lý, cần tránh giao việc vào ngày cuối tuần, ngày nghỉ lễ và giao deadline quá gấp, dồn dập, giảm áp lực cho GV. Vì đặc thù của GV trên lớp hoặc thực hiện các hoạt động khác ở trường sẽ không thể giải quyết các việc ngay đồng thời khi thời gian quá ngắn. Đồng thời cần giao công việc đúng nhiệm vụ chức năng của từng GV. Đặt quyền lợi của GV lên trên hết, lương thưởng, đơn giá cho biên soạn tài liệu, giáo trình xứng đáng với công sức lao động.

- Cấp trên cần sắp xếp việc phân công công việc hợp lý, đồng đều giữa tất cả mọi người, trong khi cách tính lương dựa trên số năm công tác và số tiết dạy, lương thưởng giống hoặc thậm chí ít hơn do số năm công tác chưa nhiều dẫn tới chưa công bằng.

- Cần kế hoạch công việc cụ thể hơn, đánh giá mức độ hoàn thành công việc thông qua thang đánh giá. Không cào bằng như nhau.

- Đề nghị cấp trên chỉ đạo và triển khai công việc cho cán bộ quản lý và đơn vị mình phụ trách quyết liệt, phân công nhiệm vụ rõ ràng, giải quyết công việc khoa học, hiệu quả, nhanh gọn. Cấp quản lý trực tiếp nên hiểu rõ, có cái nhìn tổng thể trong mỗi công việc trước khi giao việc.

- Hội Bộ môn nên số hóa Biên bản họp và gửi cho GV. Nhờ đó giúp GV thực hiện tốt công việc liên quan. Làm cơ sở Bình bầu cuối năm học khách quan hơn.

- Các biên bản họp Khoa và các cuộc họp Bình bầu cũng nên được số hóa gửi cho GV trong Khoa để các GV biết và thực hiện hiệu quả nhất.

- Một số văn bản nhà trường đã ký có liên quan đến GV thực hiện khi GV nhận được cách ngày ban hành dài quá. Thậm chí có những văn bản có liên quan GV chỉ xem được một đoạn dạng hình ảnh. Nhà trường nên có giải pháp công nghệ để GV thuận tiện tiếp cận được các văn bản có liên quan đến GV trong thực hiện công việc tại trường.

- 38 ý kiến mong muốn lãnh đạo tăng cường đối thoại. Thường xuyên trao đổi công việc, những vướng mắc, khó khăn trong công việc kịp thời để tháo gỡ trong trường hợp cần thiết.

- 18 đề xuất mong muốn cấp trên giao việc hợp lý, phân công công việc công bằng, không giao Deadline gấp.

- 29 ý kiến đề xuất lãnh đạo cần công tâm, quan tâm hơn đến tâm tư nguyện vọng, đời sống của người lao động. Thường xuyên ghi nhận kết quả công việc, động viên khích lệ tạo động lực cho người lao động.

- 4 đề xuất mong muốn lãnh đạo quan tâm đến việc nâng cao thu nhập. Lương thưởng chưa xứng đáng với trách nhiệm công việc.

- 23 ý kiến mong muốn lãnh đạo gần gũi, thân thiện, vui vẻ, nhẹ nhàng, niềm nở, thường xuyên giao lưu với cấp dưới. Thúc đẩy phong trào tập thể.

#### ***2.4.2. Góp ý nâng cao mối quan hệ với đồng nghiệp***

- 65 ý kiến đóng góp: Đồng nghiệp cần khéo léo trong giao tiếp, ứng xử, tôn trọng lẫn nhau, trao đổi thẳng thắn, chân thành biết lắng nghe, chia sẻ giúp đỡ nhau trong công việc và cuộc sống.



- 35 ý kiến đồng nghiệp cần chủ động, có trách nhiệm hơn với công việc chuyên môn, thường xuyên trao đổi chuyên môn, hỗ trợ nhau trong công việc, có sự hợp tác phối hợp giữa các đơn vị trong trường.

- 28 ý kiến cần thường xuyên tổ chức giao lưu, tổ chức các hoạt động tập thể, tăng cường văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao.

- Chủ tịch công đoàn bộ phận cần làm tốt chức năng nhiệm vụ của mình là tôn trọng, đối xử công bằng với đoàn viên công đoàn.

- 1 số Cán bộ phòng thanh tra cần thân thiện hơn với Giảng viên.

- Cần lấy ý kiến các GV giảng dạy trực tiếp về vấn đề ra đề, chấm bài tại Trung tâm khảo thí. Hiện tại đang máy móc, giảm tính sáng tạo, việc yêu cầu 2 GV chấm cần phải không chênh lệch điểm và giải trình gây áp lực cho GV chấm. Cần nghiên cứu để thay đổi. Cách thức làm việc dập khuôn, nguyên tắc, cứng nhắc, yêu cầu nhiều thủ tục giấy tờ văn bản. Khi xảy ra sự việc đi khỏi nguyên tắc, xử lý công việc công kênh, không hợp lý, gây bức xúc cho GV khi thực hiện công việc.

- Tăng cường phối hợp làm việc, giảm thủ tục hành chính.

- Một số Bảo vệ và Trông giữ xe thái độ đôi lúc chưa đúng mực với GV và SV.

#### ***2.4.3. Những điều chưa hài lòng và mong muốn hỗ trợ về điều kiện làm việc, trang thiết bị làm việc, các trang thông tin***

- Việc phân công giảng dạy hàng năm cần phù hợp với lĩnh vực nghiên cứu chuyên sâu của GV tránh tình trạng GV chưa công bố được công trình nghiên cứu nào về lĩnh vực lại được phân công dạy nhiều liệu có giúp nâng cao chất lượng đào tạo.

- Tổng số tiết giảng phân công cho GV cần đảm bảo mức tối thiểu theo quy định của trường, đồng thời đảm bảo hài hòa giữa các GV trong cùng Khoa.

- Các thiết bị vật tư chuẩn bị cho các môn học thực hành cần cung cấp kịp thời với tiến độ của từng môn học. Phòng học thực hành cho SV còn thiếu dẫn đến phải học trên phòng lý thuyết, trang bị thiếu, SV phản ánh nhiều.

- Quy trình quản lý khoa học tránh chồng chéo trình nhiều cấp.

- 48 ý kiến đề nghị nâng cấp hệ thống mạng wifi tại tất cả các cơ sở. Hệ thống mạng kém, GV lên giảng đường không truy cập được vào mạng để có thể tổ chức triển khai đa dạng các hoạt động giảng dạy.

- 20 ý kiến góp ý về trang thiết bị trong phòng học, giảng đường: Bàn ghế phòng

học bàn ghế có khó sắp xếp để chia nhóm hoạt động, máy chiếu màn hình nhỏ nên sinh viên ngồi học cuối lớp nhìn không rõ., Hệ thống loa, Mic, máy chiếu, tivi, điều khiển hay hồng nên được kiểm tra thường xuyên.

- 23 ý kiến đề xuất bổ sung trang thiết bị phục vụ làm việc như máy in, máy tính, máy photo, máy hủy tài liệu. Máy tính cũ, lỗi nhiều nhưng chưa được thay thế.

- 4 ý kiến cần thêm các phần mềm phục vụ chuyên môn, tài khoản zoom cho từng GV. 8 ý kiến đóng góp về hệ thống đại học điện tử: Còn khó khăn trong việc cập nhật, khai thác thông tin trên hệ thống đại học điện tử. Việc phân quyền còn gặp khó khăn. có một số tính năng còn chưa hợp lý đối với hệ Cao đẳng.

- 8 ý kiến về cơ sở vật chất chưa đảm bảo, chưa có phòng làm việc riêng cho đội ngũ có trình độ cao, cho GV nghiên cứu. Mong muốn được hỗ trợ về điều kiện, trang thiết bị phòng thí nghiệm.

- Tạo môi trường làm việc văn minh, có không gian hoạt động phục vụ cộng đồng và sinh hoạt chuyên môn riêng

- Tăng cường các lớp tập huấn về kỹ năng và chuyên môn nghiệp vụ.

- Mong muốn phòng quản trị mở cửa sớm hơn, chuẩn bị nước chu đáo và phòng chờ cần sạch hơn;

- Bộ phận văn thư thuộc phòng TCHC cần có văn bản hướng dẫn cụ thể về việc hướng dẫn định dạng văn bản;

- Đối với TTTV cần có sự liên kết với các tạp chí uy tín thế giới để GV dễ có được nguồn tài liệu tham khảo để phục vụ NCKH và giảng dạy. Nguồn học liệu của thư viện cần chất lượng hơn đặc biệt cho nhóm nghiên cứu sinh và thạc sĩ.

- Ngoài ra còn 1 số đề xuất cụ thể như: Các phòng học tại tầng 6 tòa A7 cần trang bị mic cho giảng viên, tránh mỗi GV phải mang theo 1 mic trợ giảng; Một số thiết bị phục vụ tại phòng lý thuyết chưa được khắc phục kịp thời: mic, bóng đèn hồng, NVS mùi hôi tòa A1, A7; Đề nghị nhà trường kiểm tra trang thiết bị tòa A12, nhiều phòng đang hỏng ti vi, điều khiển hết pin làm ảnh hưởng đến công tác giảng dạy của giáo viên. Mạng wifi của trường còn khá yếu ở 1 số phòng (601 b4); Cần nâng cấp, sửa chữa hệ thống mạng ở khu C vì từ đầu năm 2022 khu C mạng ở lớp học khu C không hoạt động., phòng học máy tính của sv không đảm bảo để sv làm bài kiểm tra và thi nên sv phải tự phát 3G từ điện thoại cá nhân. Một số máy chiếu ở tầng 3 nhà A7 rất mờ. Tivi tại Hà

Nam trên tầng 5 nhỏ, mờ, chất lượng thấp.

#### **2.4.4. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng văn hóa, môi trường làm việc**

- 9 ý kiến đề xuất cần tạo môi trường làm việc dân chủ để mọi người phát huy tính sáng tạo, dám nêu ý kiến.

- Mong muốn Nhà trường có phân luồng giao thông cho người đi bộ phát triển khu vực đỗ xe ô tô tại khu A - cơ sở 1.

- Cần có sự sáng tạo hơn trong việc bố trí cảnh quan, môi trường làm việc (VD. việc trang trí các phòng ban, các tòa nhà đặc biệt vào các dịp lễ).

- Chủ tịch công đoàn bộ phận cần làm tốt chức năng nhiệm vụ của mình là tôn trọng, đối xử công bằng với đoàn viên công đoàn. Tăng cường và nâng cao tính hiệu quả, hợp lý đối với các hoạt động công đoàn trường.

- Đề xuất giảng viên/CBNV học thêm các khóa học về các kỹ năng để tăng cường nhận thức về vị trí vai trò của mình trong đơn vị và trách nhiệm với nhà trường, xây dựng tình yêu nghề nghiệp. Có chế độ bồi dưỡng hợp lý khi đi học để khuyến khích người học.

- Xây dựng bộ quy tắc ứng xử: văn hóa ứng xử, giao tiếp của lực lượng bảo vệ, lao công, trông xe,... Đề xuất tăng cường truyền thông, giáo dục, định hướng cho người học, GV, CBNV cũng như đội ngũ phục vụ trong nhà trường về các quy tắc ứng xử cho phù hợp với môi trường sư phạm, văn hóa nhà trường.

- Tinh giản một bước trong một số quy trình công việc để hướng tới mục tiêu giảm tải công việc nhưng vẫn đáp ứng tốt các tiêu chí chất lượng.

- Cần triển khai công việc cụ thể hơn, đánh giá mức độ hoàn thành công việc bằng chỉ số đánh giá. Công tác tham mưu cần người linh hoạt, tư duy và xử lý tốt tình huống, khen - chê phải công bằng, minh bạch.

- Đề nghị trường trang bị thêm tủ đựng đồ ở phòng chờ GV. Phòng chờ GV cần có điều hòa, đề nghị trang bị thêm ghế ngồi ở hành lang cho SV khi học cả ngày, nhiều SV ngồi cầu thang vạ vật xuyên trưa.

- 35 ý kiến đề nghị nâng cấp khu vệ sinh, thay thế thiết bị vệ sinh cũ hỏng, bổ sung nước rửa tay, giấy vệ sinh. 1 số ý kiến cụ thể như sau: Nhà vệ sinh tầng 4, A1 là nơi thường tổ chức hội thảo nhưng đôi khi chưa sạch, thiếu giấy, nước rửa tay, đèn tối. Nhà vệ sinh cần được lau dọn sạch sẽ nhất là tầng 6 A7. Nhà vệ sinh Nữ góc bên phải tầng 2

nhà A7 hiện chỉ có 1 buồng vệ sinh có cửa, còn lại là 3 bệ không cửa gây bí, khó khăn, bất tiện cho người sử dụng. Mong nhà trường xem xét, lắp đặt, nâng cấp các bệ vệ sinh không cửa thành buồng vệ sinh có cửa. Khu B cần được trang bị giấy tại các nhà vệ sinh đầy đủ, đảm bảo chất lượng, an toàn cho người sử dụng. Thực trạng khu B các nhà vệ sinh thường xuyên không có giấy hoặc giấy rất xấu. Bổ sung và đảm bảo một số vật dụng luôn trong tình trạng sẵn sàng tại các khu vực vệ sinh nhà A10 (duy trì xà phòng rửa tay (lúc có lúc không), bổ sung gương.

- Các phòng học vẫn bụi bặm. Khu gửi xe lộn xộn, xe giảng viên và sinh viên dễ lẫn lộn nên được bố trí gọn gàng và khoa học hơn. Đèn tự động trong nhà vệ sinh không khoa học, khi rửa tay thì có đèn nhưng vào trong khu vệ sinh thì đèn tắt, lờ mờ giấy vệ sinh rất khó lấy.

- Nên bố trí thêm các cây nước lọc nóng lạnh trên các khoa và bộ môn. Bổ sung thêm cây uống nước cho sinh viên và giảng viên ở giảng đường.

#### ***2.4.5. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng đối với Trường Ngoại ngữ - Du lịch***

Trường Ngoại ngữ - Du lịch ghi nhận được các ý kiến trực tiếp như sau:

- Cần xây dựng Quy chế làm việc rõ ràng.
- Cần có thống nhất chung về công tác quản lý, điều hành.
- Ghi lịch trực cụ thể và thông báo công khai cho giảng viên, viên chức biết để tiện đến gặp gỡ xử lý công việc và ký giấy tờ.

- Giảm bớt các thủ tục hành chính. Nên giao việc qua trang hành chính và công khai trên nhóm chung, không giao riêng để đảm bảo tính công bằng.

- Lãnh đạo Khoa cần thường xuyên góp ý cũng như tập huấn cho cán bộ trong đơn vị về văn hóa ứng xử trong môi trường làm việc của GV trong khoa trong trường giữa các phòng ban, hỗ trợ GV ngay khi có thể để hoàn thành công việc.

- Hiện nay có tình trạng GV là đối tượng làm việc với giờ giấc bất cứ giờ nào dù kể trưa hay chiều hay tối bất kể chủ nhật hay thứ bảy cuối tuần nhưng khi cuối tuần hỏi hỗ trợ về nhập điểm trên hệ thống thì có nhân viên bên phòng Quản lý chất lượng phản hồi lại lý do ngày nghỉ ngoài giờ hành chính nên không tiện hỗ trợ. Và các mức lương thưởng cho từng nhiệm vụ chức năng công việc của từng GV cần rõ ràng minh bạch.

- Cấp quản lý trực tiếp cần có kế hoạch giao công việc với thời gian và deadline hợp lý, cần tránh giao công việc vào ngày cuối tuần ngày nghỉ lễ và giao deadline quá

gấp, dôn dập, giảm áp lực cho GV. Đồng thời cần giao công việc đúng nhiệm vụ chức năng của từng GV. Đặt quyền lợi của GV lên trên hết, lương thưởng, đơn giá cho biên soạn tài liệu, giáo trình xứng đáng với công sức lao động.

- Phó/trưởng Khoa nên thực hiện các công việc thuộc phận sự của mình, đặc biệt là các công việc hành chính thay vì giao cho cấp dưới làm thay.

- Tăng cường trao đổi, tạo sự đồng thuận, mối quan hệ gắn kết trong công việc để góp phần thực hiện công tác hiệu quả hơn.

- Tuân thủ chế độ báo cáo, cập nhật những vướng mắc, khó khăn trong công việc kịp thời để tháo gỡ trong trường hợp cần thiết.

- Xây dựng không gian sinh hoạt chuyên môn và công đoàn, giải trí.

- Công tác điểm danh online hoặc chữa bài tập, kiểm tra bài tập EOP gặp khó khăn.

## KẾT LUẬN

Việc khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của đội ngũ CBVC, NLĐ đối với môi trường làm việc của Nhà trường năm 2022 có vai trò đánh giá mức độ hài lòng, thăm dò tâm tư nguyện vọng của đội ngũ nhân sự sau 2 năm có nhiều thay đổi do dịch bệnh. 100% đơn vị tham gia khảo sát có tỉ lệ khảo sát trên 50%. Tỉ lệ khảo sát toàn trường đạt 74,33%. Với số lượng ý kiến trả lời lớn cho thấy kết quả khảo sát có độ tin cậy cao, có giá trị tham khảo tốt trong công tác quản lý nhà trường..

Về công cụ và phương pháp khảo sát: Rút kinh nghiệm từ đợt khảo sát cùng kỳ các năm trước, khảo sát đánh giá hài lòng giảng viên 2022 đã tách 3 câu hỏi về hệ thống CNTT và các phần mềm thành 1 lĩnh vực mới, đưa số lĩnh vực được đánh giá lên 10 lĩnh vực/nhóm câu hỏi. Việc khảo sát trên hệ thống đại học điện tử tiếp tục được đánh giá là phương pháp phù hợp với bối cảnh hiện nay.

Kết quả khảo sát định lượng với 10 lĩnh vực cho kết quả mức độ hài lòng ở tất cả các lĩnh vực (từ 3,94 tới 4,25 điểm). Điểm hài lòng chung của toàn trường là 4,07 điểm tương đương với mức độ hài lòng đạt 81,4%, tỉ lệ hài lòng (điểm 4+5) chiếm 79,59%.

Việc thu nhận được nhiều ý kiến đóng góp, đề xuất từ phía cán bộ, viên chức và giảng viên nhà trường cho thấy bên cạnh những vấn đề đã được giải quyết, vẫn còn tồn tại 1 số ý kiến đóng góp qua các năm nhưng chưa được giải quyết triệt để. Kết quả của việc thu thập ý kiến đóng góp, phản hồi đã có nhiều tín hiệu tích cực: CBVC, NLĐ tham gia góp ý nhiều hơn, các ý kiến góp ý đi sâu, đi sát và cụ thể hơn so với cùng kỳ các năm trước. Kết quả này cho thấy CBVC, NLĐ đã coi hoạt động khảo sát là kênh thông tin đáng tin cậy nhằm truyền tải mong muốn của mình tới các nhà quản lý.

*Hà Nội, ngày tháng năm 2023*

**HIỆU TRƯỞNG**

**Phụ lục 1 - PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA GIÁO VIÊN, CÁN BỘ VIÊN  
CHỨC VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC NĂM 2022**

Họ và tên: .....

Chức vụ: .....

Đơn vị: .....

**I. Lĩnh vực 1: Lương bổng và phúc lợi**

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
		5	4	3	2	1
1	Ông/Bà hiểu rõ và hài lòng về cách tính lương hàng tháng	5	4	3	2	1
2	Lương và thưởng xứng đáng cho trách nhiệm và chất lượng công việc	5	4	3	2	1
3	Ông/Bà hài lòng về tiền thưởng (các dịp lễ tết, thành tích cá nhân, v.v)	5	4	3	2	1
4	Ông/Bà hài lòng về các loại phụ cấp khác (giảng dạy, nghiên cứu khoa học, hỗ trợ chi phí học tập/bồi dưỡng, công tác phí, chi tiêu hội nghị/hội thảo, nghỉ phép năm, v.v).	5	4	3	2	1
5	Chính sách lương và phúc lợi của Nhà trường khuyến khích tinh thần làm việc tích cực của CBVC	5	4	3	2	1

**II. Lĩnh vực 2: Chính sách và quy trình làm việc**

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5.

1- Hoàn toàn không đồng ý

2- Không đồng ý

3- Phân vân

4- Đồng ý

5- Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
		5	4	3	2	1
1	Nhà trường lưu trữ các chính sách, quy định, quy trình làm việc rõ ràng, khoa học	5	4	3	2	1
2	Ông/Bà dễ dàng tìm kiếm các văn bản do Nhà trường ban hành	5	4	3	2	1

	trên hệ thống Egov, website nội bộ của nhà trường v..v					
3	Ông/Bà biết nơi liên hệ để giải quyết/phản hồi các công việc khi cần thiết	5	4	3	2	1
4	Ông/Bà hài lòng với chính sách, quy trình làm việc của nhà trường	5	4	3	2	1
5	Ông/Bà hài lòng về hoạt động và kết quả đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của nhà trường.	5	4	3	2	1
6	Ông/Bà hài lòng về chính sách tuyển sinh của nhà trường (Công khai, minh bạch, các tiêu chí và phương pháp tuyển sinh...)	5	4	3	2	1

### III. Lĩnh vực 3: Cơ hội đào tạo và thăng tiến

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí – chỉ số đánh giá</i>	<i>Mức độ đồng ý</i>				
1	Ông/Bà được tạo điều kiện tham gia đào tạo/bồi dưỡng nâng cao năng lực làm việc	5	4	3	2	1
2	Cơ hội thăng tiến công bằng cho mọi thành viên	5	4	3	2	1

3. Số lần trong 1 năm Ông/Bà được tham gia hội nghị, hội thảo trong nước và ngoài nước
  - a. Hơn 5 lần
  - b. 3 – 4 lần
  - c. 1 – 2 lần
  - d. Không lần nào
4. Số lần trong 1 năm Ông/Bà được tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, các lớp tập huấn phục vụ công tác.
  - a. Hơn 5 lần
  - b. 3 – 4 lần
  - c. 1 – 2 lần
  - d. Không lần nào
5. Ông/Bà tự đánh giá về mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ cho công tác giảng dạy và nghiên cứu:
  - a. Hiếm khi sử dụng hoặc không sử dụng (0-20% thời gian của công việc)
  - b. Ít khi sử dụng (trên 20%-40% thời gian của công việc)



- c. Đôi khi sử dụng (trên 40%-60% thời gian của công việc)
  - d. Thường sử dụng (trên 60%-80% thời gian của công việc)
  - e. Luôn sử dụng (trên 80% thời gian của công việc)
6. Ông/Bà tự đánh giá về mức độ thường xuyên sử dụng tin học cho công tác giảng dạy và nghiên cứu:
- a. Hiếm khi sử dụng hoặc không sử dụng (0-20% thời gian của công việc)
  - b. Ít khi sử dụng (trên 20%-40% thời gian của công việc)
  - c. Đôi khi sử dụng (trên 40%-60% thời gian của công việc)
  - d. Thường sử dụng (trên 60%-80% thời gian của công việc)
  - e. Luôn sử dụng (trên 80% thời gian của công việc)

#### IV. Lĩnh vực 4: Cấp quản lý trực tiếp

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5.

1- Hoàn toàn không đồng ý

2- Không đồng ý

3- Phân vân

4- Đồng ý

5- Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
		5	4	3	2	1
1	Cấp trên giao việc hợp lý và đưa ra những tiêu chuẩn về thời hạn và chất lượng cụ thể.	5	4	3	2	1
2	Cấp trên cung cấp đủ thông tin và nguồn lực giúp Ông/Bà hoàn thành công việc	5	4	3	2	1
3	Cấp trên giám sát tiến độ thực hiện công việc và phản hồi kịp thời	5	4	3	2	1
4	Cấp trên đánh giá kết quả công việc khách quan, công bằng	5	4	3	2	1
5	Cấp trên khen thưởng kịp thời nỗ lực của nhân viên	5	4	3	2	1
6	Cấp trên ghi nhận sự đóng góp của ông/bà cho sự phát triển của đơn vị và nhà trường	5	4	3	2	1

## 7. Góp ý của Ông/Bà để nâng cao mối quan hệ với cấp quản lý trực tiếp?

### V. Lĩnh vực 5: Đồng nghiệp

#### 1. Đánh giá về đồng nghiệp

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5.

1- Hoàn toàn không đồng ý

2- Không đồng ý

3- Phân vân

4- Đồng ý

5- Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
		5	4	3	2	1
1	Đồng nghiệp có thái độ thân thiện và tác phong làm việc chuyên nghiệp	5	4	3	2	1
2	Đồng nghiệp trong đơn vị luôn chia sẻ và giúp đỡ khi khó khăn	5	4	3	2	1
3	Đồng nghiệp khác đơn vị luôn sẵn sàng hỗ trợ hoàn thành công việc	5	4	3	2	1
4	Ông/Bà học hỏi được nhiều kiến thức và kỹ năng từ đồng nghiệp	5	4	3	2	1

#### 2. Đánh giá mức độ hài lòng khi làm việc với các phòng, ban, trung tâm

TT	Đơn vị	Mức độ hài lòng					
		Rất tốt	Tốt	Bình thường	Không tốt	Rất không tốt	Chưa liên hệ
1	Phòng Đào tạo	5	4	3	2	1	0
2	Phòng Tổ chức hành chính	5	4	3	2	1	0
3	Phòng Công tác Sinh viên	5	4	3	2	1	0
4	Phòng Khoa học công nghệ	5	4	3	2	1	0
5	Phòng Tài chính kế toán	5	4	3	2	1	0
6	Phòng Quản trị	5	4	3	2	1	0
7	Phòng Thanh tra giáo dục	5	4	3	2	1	0

8	Trung tâm Truyền thông và QHCC	5	4	3	2	1	0
9	Trung tâm Hợp tác doanh nghiệp	5	4	3	2	1	0
10	Trạm Y tế	5	4	3	2	1	0
11	Trung tâm Quản lý ký túc xá	5	4	3	2	1	0
12	Trung tâm Đảm bảo chất lượng	5	4	3	2	1	0
13	Trung tâm Thông tin thư viện	5	4	3	2	1	0
14	Trung tâm Khảo thí	5	4	3	2	1	0
15	Trung tâm Hợp tác quốc tế	5	4	3	2	1	0
16	Trung tâm Công nghệ thông tin	5	4	3	2	1	0
17	Viện Công nghệ HaUI	5	4	3	2	1	0

### 3. Góp ý của Ông/Bà để nâng cao mối quan hệ với đồng nghiệp?

.....

#### VI. Lĩnh vực 6a: Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu (Dành riêng cho Giảng viên)

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5.

1- Hoàn toàn không đồng ý

2- Không đồng ý

3- Phân vân

4- Đồng ý

5- Hoàn toàn đồng ý

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
		5	4	3	2	1
1	Ông/Bà được phân công giờ giảng dạy công bằng	5	4	3	2	1
2	Ông/Bà được sắp xếp lịch giảng dạy hợp lý, khoa học	5	4	3	2	1
3	Ông/Bà hài lòng về hệ thống âm thanh, máy chiếu, ánh sáng, bố trí trang thiết bị phục vụ phòng học	5	4	3	2	1
4	Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành có đầy đủ trang thiết bị máy	5	4	3	2	1

	móc đáp ứng yêu cầu bài giảng					
5	Được hỗ trợ kịp thời khi có sự cố về máy móc, thiết bị tại các phòng học/phòng thí nghiệm/xưởng thực hành	5	4	3	2	1
6	Có đầy đủ nội quy và quy định an toàn trong phòng thí nghiệm/xưởng thực hành	5	4	3	2	1
7	Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành có đầy đủ trang thiết bị bảo hộ lao động cần thiết	5	4	3	2	1
8	Được huấn luyện xử lý tình huống khẩn cấp khi xảy ra sự cố	5	4	3	2	1
9	Nhìn chung, Ông/Bà hài lòng về hệ thống phòng thí nghiệm/xưởng thực hành phục vụ giảng dạy của Khoa/ Trung tâm	5	4	3	2	1
10	Sĩ số sinh viên trong 1 lớp, cách bài trí phòng học, phương tiện hỗ trợ dạy học... đảm bảo phù hợp với phương pháp giảng dạy của Ông/Bà	5	4	3	2	1
11	Ông/Bà hài lòng về tài liệu Thư viện cung cấp	5	4	3	2	1
12	Ông/bà hài lòng về phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên (Đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy, công bằng)	5	4	3	2	1

**16. Những điều Ông/Bà chưa hài lòng và mong muốn hỗ trợ về điều kiện, trang thiết bị làm việc, các nguồn học liệu trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu, các trang thông tin điện tử do nhà trường cung cấp**

.....

**i. Lĩnh vực 6b: Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc**

*(Dành riêng cho cán bộ viên chức)*

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5.

**1- Hoàn toàn không đồng ý**

**2- Không đồng ý**

**3- Phân vân**

**4- Đồng ý**

**5- Hoàn toàn đồng ý**

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí – chỉ số đánh giá</i>	<i>Mức độ đồng ý</i>				
1	Ông/bà được tiếp cận đầy đủ công cụ và nguồn lực cần thiết để	5	4	3	2	1

	hoàn thành công việc của mình.					
2	Công việc được phân công hợp lý	5	4	3	2	1
3	Công việc phù hợp với năng lực	5	4	3	2	1
4	Ông/Bà yêu thích công việc của mình	5	4	3	2	1
5	Ông/Bà hài lòng về trang thiết bị nơi làm việc (Bàn ghế, tủ tài liệu, máy tính, máy in, máy photocopy..)	5	4	3	2	1

**9. Những điều Ông/Bà chưa hài lòng và mong muốn hỗ trợ về điều kiện, trang thiết bị làm việc, các nguồn học liệu trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu, các trang thông tin điện tử do nhà trường cung cấp**

.....

### **VII. Lĩnh vực 7: Hạ tầng, hệ thống CNTT**

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí – chỉ số đánh giá</i>	<i>Mức độ đồng ý</i>				
1	Ông/Bà thường xuyên sử dụng và hài lòng với các trang thông tin điện tử của nhà trường (egov, hai v..v)	5	4	3	2	1
2	Ông/Bà hài lòng về hạ tầng công nghệ thông tin (Mạng internet, máy tính, thiết bị đa phương tiện)	5	4	3	2	1
3	Ông/Bà hài lòng về hệ thống phần mềm (Hệ thống Đại học điện tử, các phần mềm hỗ trợ dạy học...)	5	4	3	2	1

### **VIII. Lĩnh vực 8: Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng:**

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí – chỉ số đánh giá</i>	<i>Mức độ đồng ý</i>				
1	Ông/Bà hài lòng với chế độ khám sức khỏe hàng năm của nhà trường	5	4	3	2	1
2	Ông/Bà hài lòng với chế độ chăm sóc y tế do Trạm Y tế cung cấp	5	4	3	2	1
3	Ông/Bà hài lòng với môi trường cảnh quan sạch đẹp, thân thiện, thường xuyên được lau dọn	5	4	3	2	1
4	Ông/Bà hài lòng với khu vệ sinh được bố trí hợp lý, đáp ứng yêu cầu sử dụng, không làm ô nhiễm môi trường	5	4	3	2	1
5	Ông/Bà hài lòng với công tác tuyên truyền, linh hoạt, ứng biến nhanh - sẵn sàng đáp ứng công tác dạy và học, triển khai các điều	5	4	3	2	1

	kiện đảm bảo an toàn cho GV, SV quay trở lại trường trong bối cảnh đại dịch COVID19					
6	Ông/Bà được nhà trường tạo điều kiện hỗ trợ nghiên cứu khoa học (Được hướng dẫn tham gia NCKH, được hỗ trợ kinh phí, không gian, trang thiết bị máy móc, v.v)	5	4	3	2	1
7	Ông/bà hài lòng với các hoạt động tình nguyện, nhân đạo, từ thiện, ủng hộ nhóm người yếu thế do nhà trường và công đoàn phát động	5	4	3	2	1

**5. Ông/Bà có đề xuất gì để cải tiến, nâng cao chất lượng, văn hóa, môi trường làm việc?**

.....

**IX. Lĩnh vực 9: Tự đánh giá mức độ hài lòng**

Hãy cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà đối với các tiêu chí từ 1 đến 5.

**1- Hoàn toàn không đồng ý**

**2- Không đồng ý**

**3- Phân vân**

**4- Đồng ý**

**5- Hoàn toàn đồng ý**

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí – chỉ số đánh giá</i>	<i>Mức độ đồng ý</i>				
1	Ông/Bà hài lòng với công việc hiện tại	5	4	3	2	1
2	Ông/Bà có ý định luân chuyển công việc	5	4	3	2	1

***Chân thành cảm ơn ý kiến đóng góp của Ông/Bà!***

## Phụ lục 2 – Kết quả khảo sát hài lòng CBNV, NLD năm 2022

Lĩnh vực/Tiêu chí	Điểm TB	Mức độ hài lòng
<b>Lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi”</b>	<b>3.94</b>	<b>78.8</b>
Ông/Bà hiểu rõ và hài lòng về cách tính lương hàng tháng	4.12	82.4
Lương và thưởng xứng đáng cho trách nhiệm và chất lượng công việc	3.86	77.2
Ông/Bà hài lòng về tiền thưởng (các dịp lễ tết, thành tích cá nhân, v.v)	3.96	79.2
Ông/Bà hài lòng về các loại phụ cấp khác (giảng dạy, nghiên cứu khoa học, hỗ trợ chi phí học tập/bồi dưỡng, công tác phí, chi ti	3.87	77.4
Chính sách lương và phúc lợi của Nhà trường khuyến khích tinh thần làm việc tích cực của CBVC	3.88	77.6
<b>Lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc”</b>	<b>4.12</b>	<b>82.4</b>
Nhà trường lưu trữ các chính sách, quy định, quy trình làm việc rõ ràng, khoa học	4.11	82.2
Ông/Bà dễ dàng tìm kiếm các văn bản do Nhà trường ban hành trên hệ thống Egov, website nội bộ của nhà trường v..v	4.05	81
Ông/Bà biết nơi liên hệ để giải quyết/phản hồi các công việc khi cần thiết	4.11	82.2
Ông/Bà hài lòng với chính sách, quy trình làm việc của nhà trường	4.05	81
Ông/Bà hài lòng về hoạt động và kết quả đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của nhà trường.	4.08	81.6
Ông/Bà hài lòng về chính sách tuyển sinh của nhà trường (Công khai, minh bạch, các tiêu chí và phương pháp tuyển sinh...)	4.31	86.2
<b>Lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến”</b>	<b>4.04</b>	<b>80.8</b>
Ông/Bà được tạo điều kiện tham gia đào tạo/bồi dưỡng nâng cao năng lực làm việc	4.11	82.2
Cơ hội thăng tiến công bằng cho mọi thành viên	3.97	79.4
<b>Lĩnh vực “Cấp quản lý trực tiếp”</b>	<b>4.07</b>	<b>81.4</b>

Cấp trên giao việc hợp lý và đưa ra những tiêu chuẩn về thời hạn và chất lượng cụ thể.	4.07	81.4
Cấp trên cung cấp đủ thông tin và nguồn lực giúp Ông/Bà hoàn thành công việc	4.07	81.4
Cấp trên giám sát tiến độ thực hiện công việc và phản hồi kịp thời	4.12	82.4
Cấp trên đánh giá kết quả công việc khách quan, công bằng	4.09	81.8
Cấp trên khen thưởng kịp thời nỗ lực của nhân viên	4.00	80
Cấp trên ghi nhận sự đóng góp của ông/bà cho sự phát triển của đơn vị và nhà trường	4.07	81.4
<b>Lĩnh vực “Đồng nghiệp”</b>	<b>4.20</b>	<b>84</b>
Đồng nghiệp có thái độ thân thiện và tác phong làm việc chuyên nghiệp	4.21	84.2
Đồng nghiệp trong đơn vị luôn chia sẻ và giúp đỡ khi khó khăn	4.24	84.8
Đồng nghiệp khác đơn vị luôn sẵn sàng hỗ trợ hoàn thành công việc	4.15	83
Ông/Bà học hỏi được nhiều kiến thức và kỹ năng từ đồng nghiệp	4.21	84.2
<b>Lĩnh vực “Điều kiện hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV”</b>	<b>3.94</b>	<b>78.8</b>
Ông/Bà được phân công giờ giảng dạy công bằng	4.20	84
Ông/Bà được sắp xếp lịch giảng dạy hợp lý, khoa học	4.07	81.4
Ông/Bà hài lòng về hệ thống âm thanh, máy chiếu, ánh sáng, bố trí trang thiết bị phục vụ phòng học	3.77	75.4
Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành có đầy đủ trang thiết bị máy móc đáp ứng yêu cầu bài giảng	3.89	77.8
Được hỗ trợ kịp thời khi có sự cố về máy móc, thiết bị tại các phòng học/phòng thí nghiệm/xưởng thực hành	3.84	76.8
Có đầy đủ nội quy và quy định an toàn trong phòng thí nghiệm/xưởng thực hành	4.11	82.2
Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành có đầy đủ trang thiết bị bảo hộ lao động cần thiết	4.01	80.2
Được huấn luyện xử lý tình huống khẩn cấp khi xảy ra sự cố	3.82	76.4
Nhìn chung, Ông/Bà hài lòng về hệ thống phòng thí nghiệm/xưởng thực hành phục vụ giảng dạy của Khoa/ Trung tâm	3.99	79.8



Sĩ số sinh viên trong 1 lớp, cách bài trí phòng học, phương tiện hỗ trợ dạy học... đảm bảo phù hợp với phương pháp giảng dạy của Ông/Bà	3.82	76.4
Ông/Bà hài lòng về tài liệu Thư viện cung cấp	3.76	75.2
Ông/bà hài lòng về phương pháp đánh giá kết quả học tập của sinh viên (Đa dạng, đảm bảo độ giá trị, độ tin cậy, công bằng)	4.05	81
<b>Lĩnh vực “Điều kiện hỗ trợ thực hiện công việc dành cho CBNV”</b>	<b>4.33</b>	<b>86.6</b>
Ông/bà được tiếp cận đầy đủ công cụ và nguồn lực cần thiết để hoàn thành công việc của mình.	4.29	85.8
Công việc được phân công hợp lý	4.34	86.8
Công việc phù hợp với năng lực	4.36	87.2
Ông/Bà yêu thích công việc của mình	4.23	84.6
Ông/Bà hài lòng về trang thiết bị nơi làm việc (Bàn ghế, tủ tài liệu, máy tính, máy in, máy photocopy..)	4.43	88.6
<b>Lĩnh vực “Hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin”</b>	<b>3.95</b>	<b>79</b>
Ông/Bà thường xuyên sử dụng và hài lòng với các trang thông tin điện tử của nhà trường (egov, haui v..v)	3.70	74
Ông/Bà hài lòng về hạ tầng công nghệ thông tin (Mạng internet, máy tính, thiết bị đa phương tiện)	4.01	80.2
Ông/Bà hài lòng về hệ thống phần mềm (Hệ thống Đại học điện tử, các phần mềm hỗ trợ dạy học...)	4.15	83
<b>Lĩnh vực “Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng”</b>	<b>4.13</b>	<b>82.6</b>
Ông/Bà hài lòng với chế độ khám sức khỏe hàng năm của nhà trường	4.22	84.4
Ông/Bà hài lòng với chế độ chăm sóc y tế do Trạm Y tế cung cấp	4.04	80.8
Ông/Bà hài lòng với môi trường cảnh quan sạch đẹp, thân thiện, thường xuyên được lau dọn	4.14	82.8
Ông/Bà hài lòng với khu vệ sinh được bố trí hợp lý, đáp ứng yêu cầu sử dụng, không làm ô nhiễm môi trường	3.99	79.8

Ông/Bà hài lòng với công tác tuyên truyền, linh hoạt, ứng biến nhanh - sẵn sàng đáp ứng công tác dạy và học, triển khai các điều	4.21	84.2
Ông/Bà được nhà trường tạo điều kiện hỗ trợ nghiên cứu khoa học (Được hướng dẫn tham gia NCKH, được hỗ trợ kinh phí, không gian,	4.13	82.6
Ông/bà hài lòng với các hoạt động tình nguyện, nhân đạo, từ thiện, ủng hộ nhóm người yếu thế do nhà trường và công đoàn phát động	4.20	84
<b>“Tự đánh giá mức độ hài lòng”</b>	<b>4.15</b>	<b>83</b>
Ông/Bà hài lòng với công việc hiện tại	4.15	83
<b>Mức độ hài lòng chung toàn trường</b>	<b>4.07</b>	<b>81.4</b>