

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 2023

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG ĐỐI VỚI MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC	1
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
CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI	4
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 GIẢNG 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 2023 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	14
2.2.4. Cấp quản lý trực tiếp.	15
a. Đánh giá chung	15
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	17
c. Điểm hài lòng của VC, NLD 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
<i>2.2.6. Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu (Dành cho Giảng viên và Giảng viên kiêm nhiệm).</i>	23
<i>2.2.7. Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc (Dành cho CBNV và Giảng viên kiêm nhiệm).</i>	24
<i>2.2.8. Hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin</i>	25
<i>2.2.9. Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng</i>	27
<i>2.2.10. Tự đánh giá mức độ hài lòng</i>	29
2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA ĐỘI NGŨ GV, CBNV ĐỐI VỚI MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC	33
<i>2.3.1. Tỷ lệ hài lòng cao</i>	33
<i>2.3.2. Điểm hài lòng chung của đội ngũ CBVC, NLD đối với môi trường làm việc tại Đại học Công nghiệp Hà Nội.</i>	35
2.4 CÁC Ý KIẾN ĐỀ XUẤT CỦA CBVC, NLD	36
<i>2.4.1. Góp ý về các chủ trương, chính sách, quy trình làm việc chế độ lương/thưởng của Trường/Đơn vị</i>	36
<i>2.4.2. Góp ý về công tác tuyển dụng, bồi dưỡng, phát triển, thi đua - khen thưởng, mối quan hệ với cấp trên/đồng nghiệp</i>	39
<i>2.4.3. Góp ý về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc, hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu</i>	39
<i>2.4.4. Góp ý về hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin, học liệu điện tử</i>	41
KẾT LUẬN	43
PHỤ LỤC 1 - PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA GIÁO VIÊN, CÁN BỘ VIÊN CHỨC VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC NĂM 2023	44
PHỤ LỤC 2 – KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG CBNV, NLD NĂM 2023	51

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 561/KH-ĐHCN ngày 22 tháng 11 năm 2023 do Hiệu trưởng Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội phê duyệt về “Kế hoạch triển khai đo lường sự hài lòng của viên chức, người lao động đối với môi trường làm việc năm 2023”.

Hoạt động Khảo sát sự hài lòng của Viên chức (VC), Người lao động (NLD) 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 11 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
- K. Ý kiến đóng góp

Các phần từ A-J 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 K 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 1224 người tham gia khảo sát trên tổng thể 1562 CBNV, NLD trong toàn trường, chiếm tỷ lệ 78,17%.

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 1224 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 04/01/2024 đến 30/03/2024.

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:

Mức điểm hài lòng	Chỉ số HL tương đương	Ý nghĩa
Từ 1.00 đến 1.80 điểm	Từ 20 đến 36%	Rất không hài lòng
Từ 1.81 đến 2.60 điểm	Từ 36.2 đến 52%	Không hài lòng
Từ 2.61 đến 3.40 điểm	Từ 52.2 đến 68%	Bình thường
Từ 3.41 đến 4.20 điểm	Từ 68.2 đến 84%	Hài lòng
Từ 4.21 đến 5.00 điểm	Từ 84.2 đến 100%	Rất hài lòng

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

Tỉ lệ hài lòng	Xếp loại mức độ hài lòng
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

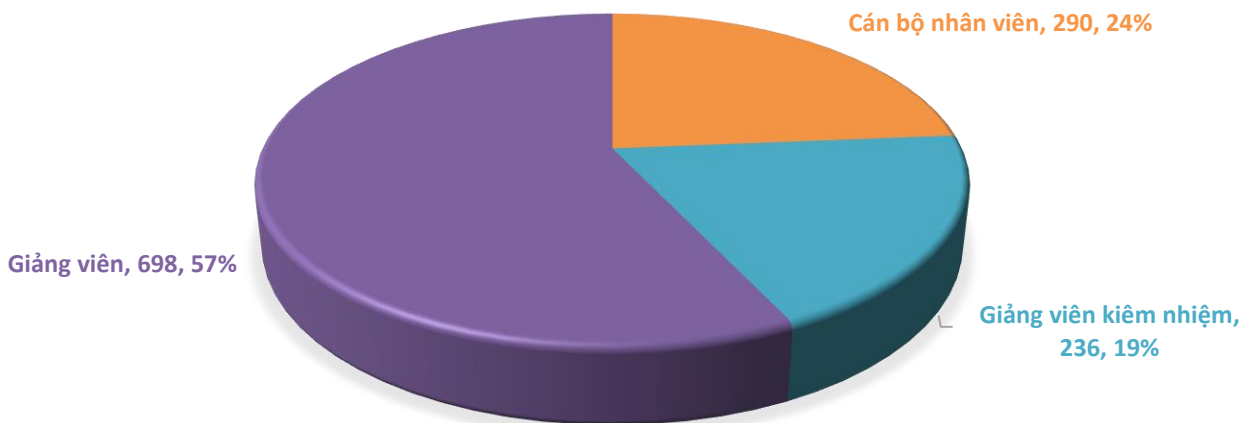
CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

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 1224 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 1224 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 698 người, với tỷ trọng là 57%. Nhóm Giảng viên kiêm nhiệm (GV kiêm nhiệm) có 236 người tham gia khảo sát, chiếm 19,3%. Nhóm cán bộ nhân viên (CBNV) có 290 người tham gia khảo sát chiếm 23,7%.



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 1224 người đến từ 32/32 đơn vị trong nhà trường, chiếm 79,96% 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 (236 người, chiếm 19,3%) sẽ được nhóm khảo sát đưa các số liệu gộp vào số liệu của nhóm GV (698 người, chiếm 57%) ở 9/10 lĩnh vực đánh giá nâng tổng số đối tượng Giảng viên lên 934 người, chiếm 76,3%. 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 (236 người) và CBNV (290 người). Nâng số đối tượng được phân tích ở nhóm câu hỏi dành cho CBNV lên 526 người, chiếm 43%.

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 (934 người) và CBNV (290 người).

2.2.1. Lương bổng và phúc lợi.

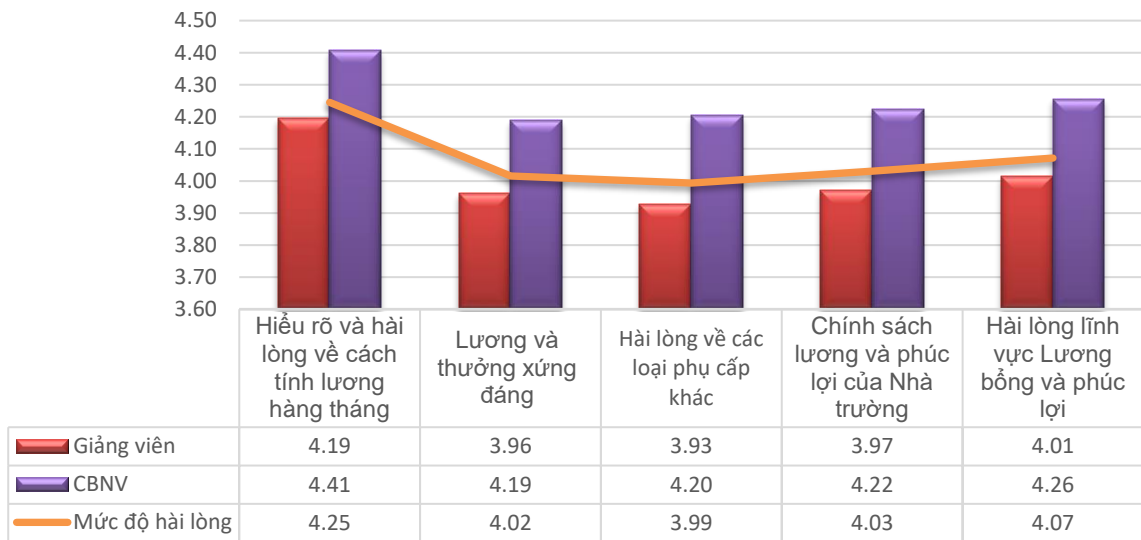
Mức độ hài lòng của 2 nhóm đối tượng GV và CBNV đối với lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi” năm 2023 được thể hiện qua biểu đồ 2.2 dưới đây. Kết quả cho thấy:

- Điểm hài lòng lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi” toàn trường là 4,07, tương đương mức độ hài lòng 81,42% cho thấy tiêu chí này được VC, NLD đánh giá ở mức độ hài lòng cao.

- Có xu hướng hài lòng cao hơn ở nhóm đối tượng là CBNV với sự chênh lệch từ 0,21 đến 0,28 điểm ở các tiêu chí. Trên thực tế thu nhập của GV thường cao hơn đội

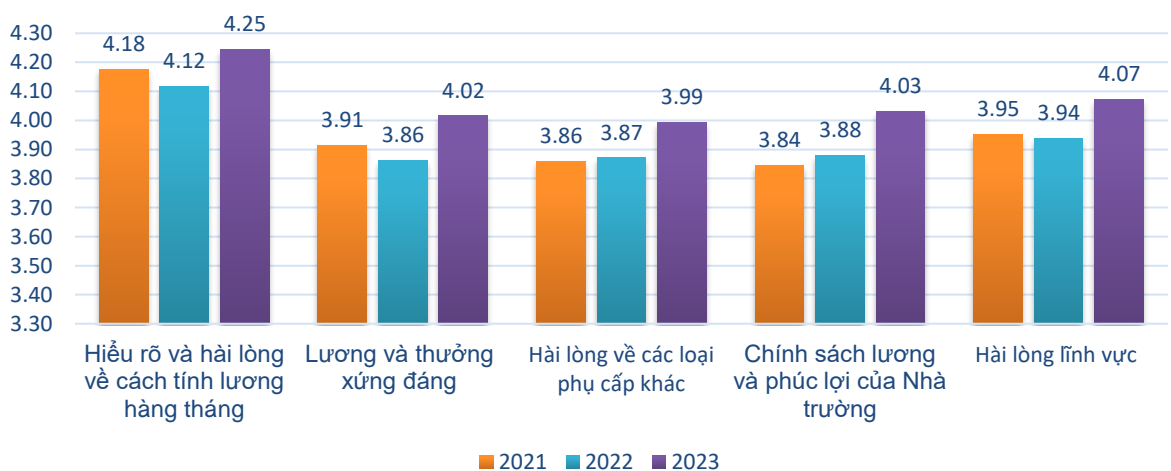
ngũ CBNV, tuy nhiên điều kiện làm việc, môi trường làm việc của CBNV cũng như sự chênh lệch giữa số lượng GV và CBNV tham gia khảo sát (tỉ lệ GV tham gia khảo sát gấp 3,2 lần số lượng CBNV) dẫn đến điểm hài lòng về lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi” nói riêng và các tiêu chí khác nói chung của nhóm đối tượng CBNV sẽ cao hơn nhóm đối tượng là GV (bao gồm cả GV kiêm nhiệm).

Biểu đồ 2.2: Điểm hài lòng lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi” theo chức danh nghề nghiệp năm 2023



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 2023 cao hơn 0,12-0,13 điểm so với cùng kỳ 2021, 2022. 4/4 tiêu chí đều có xu hướng hài

lòng cao hơn so với cùng kỳ 2 năm trước. Điều này ghi nhận sự thay đổi trong chính sách lương, thu hút người tài của nhà trường đã mang lại những dấu hiệu tích cực.

- Bên cạnh đó, GV – CBNV cũng gửi gắm mong muốn nhà trường chú trọng nâng cao thu nhập của đội ngũ CBNV thông qua đề xuất có thêm mức hỗ trợ như: làm ngoài giờ, nghiên cứu khoa học, tăng hệ số giờ thực hành... tăng mức bồi dưỡng hỗ trợ cho một số vị trí. Xem xét lại quy định giờ giảng tối đa cho viên chức quản lý các khoa...

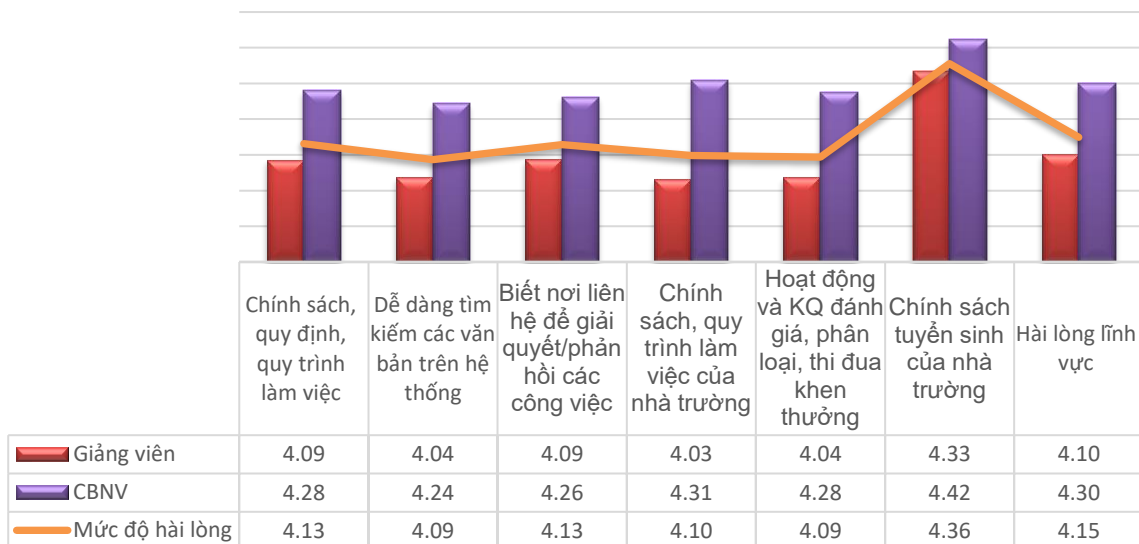
2.2.2. Chính sách và quy trình làm việc.

Mức độ hài lòng ở lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” năm 2023 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 0,09 đến 0,28 điểm.

- Điểm hài lòng chung lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” năm 2023 là 4,15 điểm, tương đương với mức độ hài lòng đạt 82,98% đạt mức hài lòng cao.

Biểu đồ 2.4: Điểm hài lòng lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” theo chức danh nghề nghiệp năm 2023



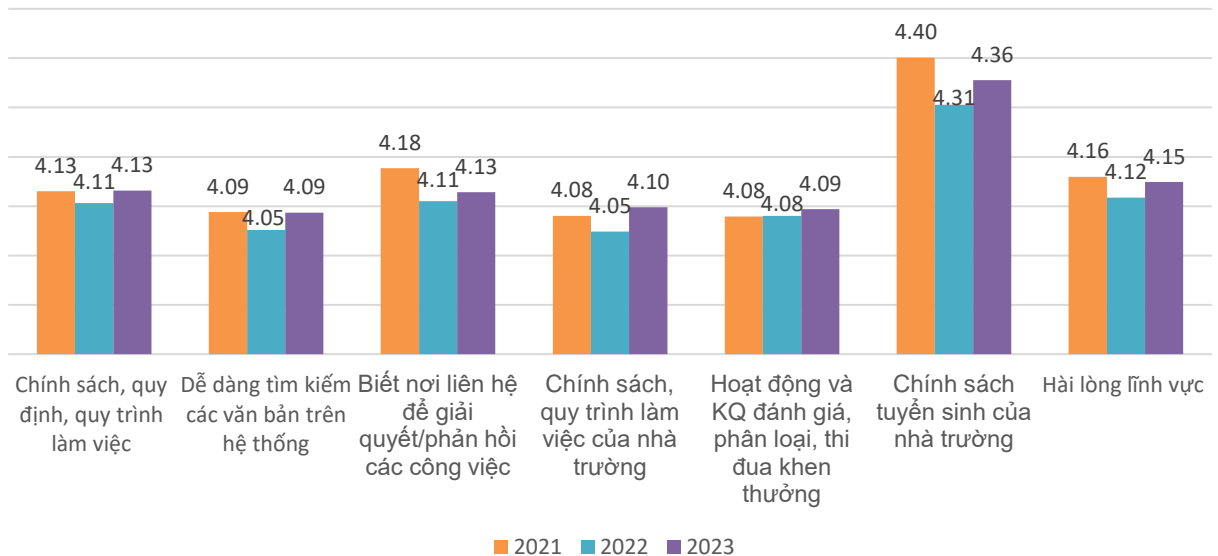
Biểu đồ 2.5 dưới đây cho thấy xu hướng mức độ hài lòng chung các tiêu chí của lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” qua các năm:

- 6/6 tiêu chí thuộc lĩnh vực này có xu hướng tăng nhẹ so với cùng kỳ năm trước. với mức chênh lệch không đáng kể 0.01-0.05 điểm.

- **Góp ý về lĩnh vực này, người lao động đưa ra đề xuất nhà trường cần tiếp tục nghiên cứu cải tiến các chủ trương, chính sách, quy trình làm việc giúp tăng năng**

suất lao động cũng như nâng cao thu nhập, cải thiện hơn nữa đời sống vật chất cũng như tinh thần cho CB-GV. Đại học điện tử chưa được tối ưu hóa khi nhiều đơn vị vẫn yêu cầu văn bản cứng, thủ tục công kênh, cần hệ thống lại văn bản tài liệu để dễ dàng tìm kiếm khi cần.

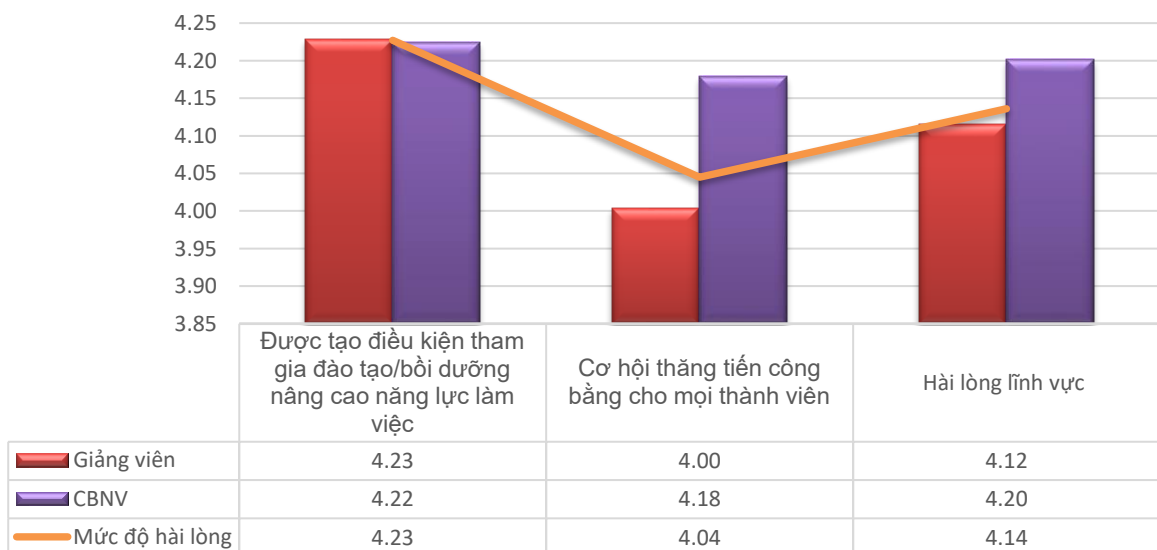
Biểu đồ 2.5: Xu hướng hài lòng lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” các năm



2.2.3. Cơ hội đào tạo và thăng tiến.

a. Điểm hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” năm 2023 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 2023

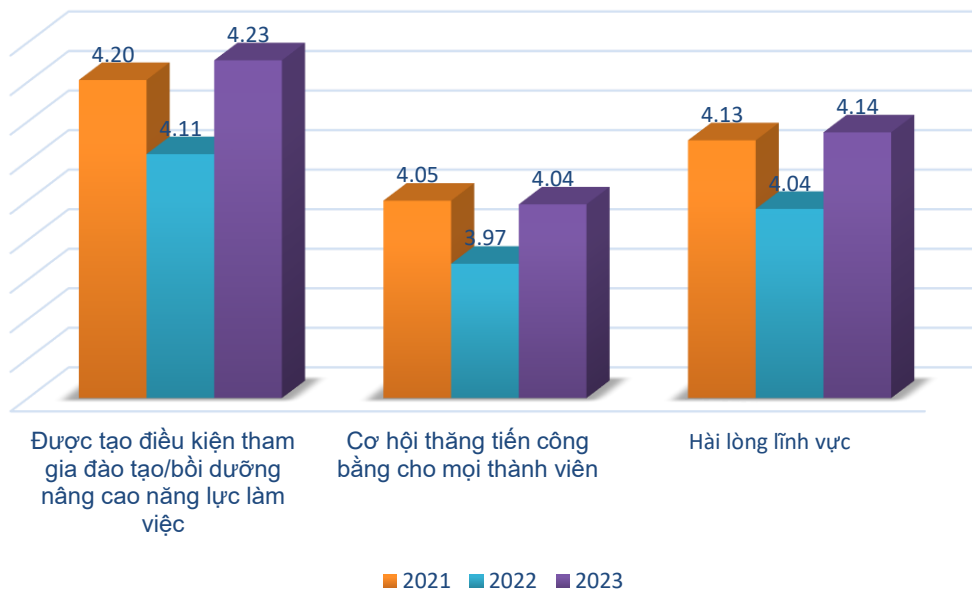


Biểu đồ 2.6 trên đây thể hiện điểm hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” của CBNV và GV trường Đại học Công nghiệp Hà Nội năm 2023. Kết quả phân tích chỉ ra:

- Điểm hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” năm 2023 đạt 4,14 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 0,01 đến 0,18 điểm.

Bên cạnh đó, mức độ hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” năm 2023 có xu hướng tăng so với cùng kỳ 2 năm trước 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

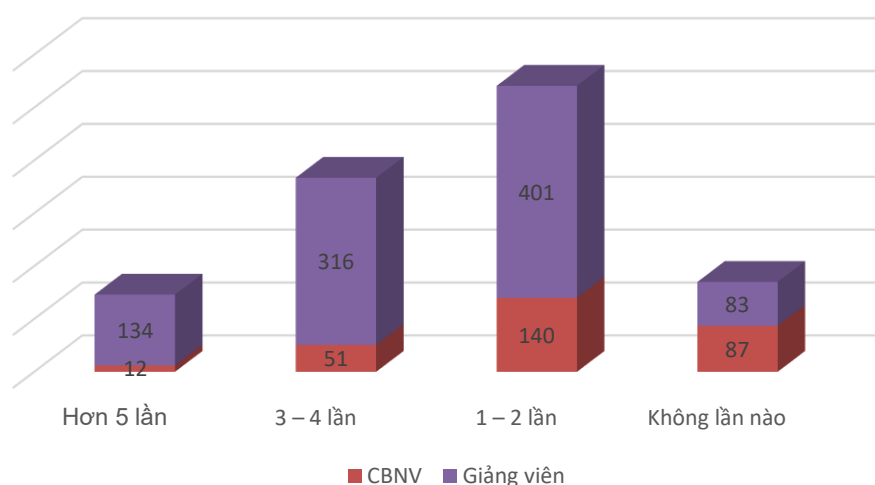
Kết quả biểu đồ 2.8 cho thấy số lần tham gia hội nghị/hội thảo trong nước và nước ngoài trong năm. Kết quả chỉ ra rằng:

- Tổng số VC, NLD trả lời được tham gia hội nghị, hội thảo trong nước và ngoài nước trong 1 năm qua là 1054 người, chiếm 86,11% người tham gia khảo sát; 170 người trả lời không tham gia hội nghị/hội thảo lần nào, chiếm 13,89% 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 541 người chọn phương án này chiếm 46,9%. Trong đó:

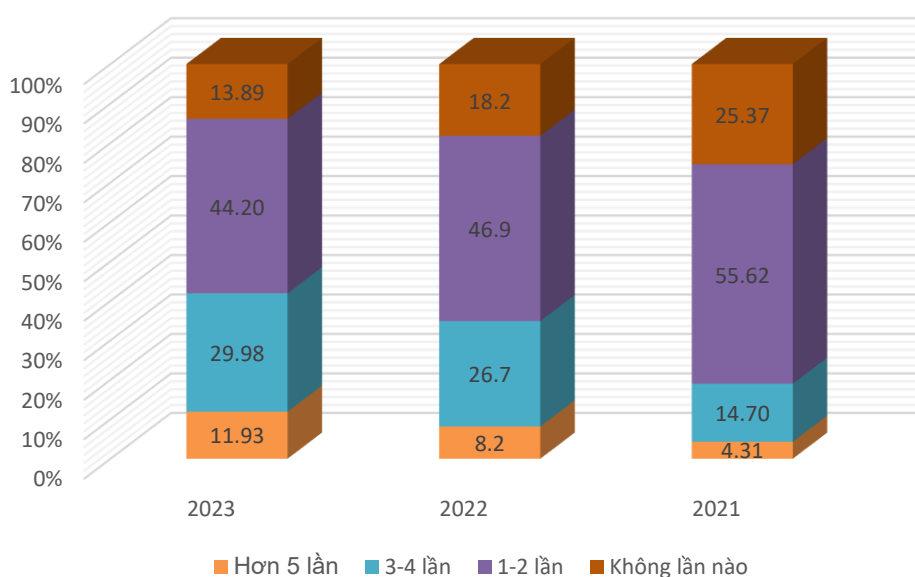
- Đối tượng GV là 401/934 GV (chiếm 42,93% GV tham gia khảo sát)
- Đối tượng CBNV là 140/290 CBNV (chiếm 48,28% CBNV tham gia khảo sát)

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 2023



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:

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



- Tỷ lệ % số người tham gia khảo sát được tham dự hội thảo/hội nghị trong nước/nước ngoài năm 2023 (86,11%) cao hơn cùng kỳ năm 2021 (74,63%) và năm 2022 (81,8%).

- Tỷ lệ số người được tham gia hội nghị/hội thảo trên 3 lần/năm (41,91%) tăng 7,03% so với cùng kỳ 2022 (34,88%) và tăng gấp 2,21 lần so với năm 2021 (19,01%).

- Bên cạnh đó, tỉ lệ VC, NLD không tham gia hội nghị/hội thảo nào năm 2023 cũng giảm 4,29% so với cùng kỳ năm 2022, giảm 25,37% so với cùng kỳ 2021.

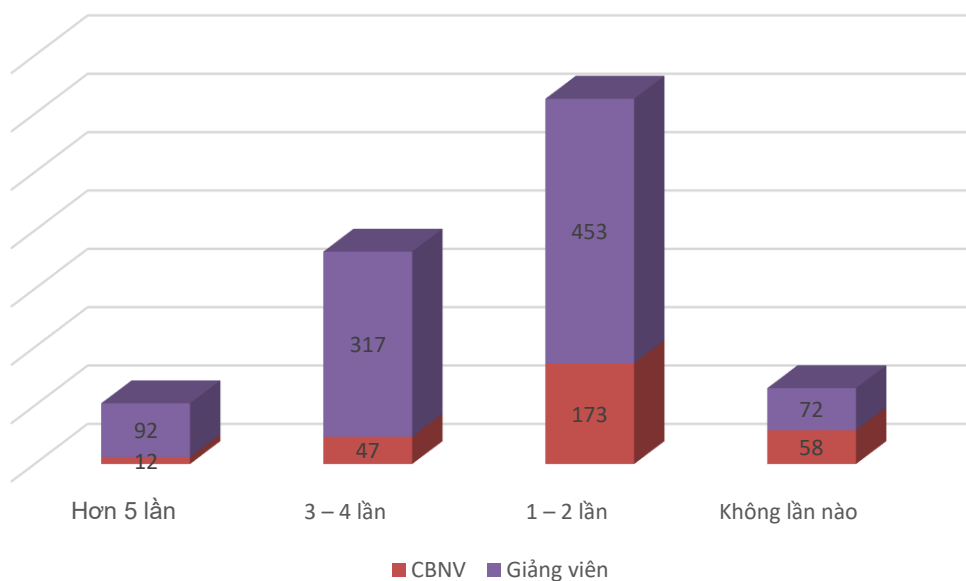
c. Kết quả thăm dò số lần được tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, các lớp tập huấn phục vụ công tác

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:

- 1094/1224 người tham gia khảo sát năm 2023 trả lời được tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, các lớp tập huấn phục vụ công tác, chiếm 89,4% số người tham gia khảo sát. Trong đó, chiếm tỉ lệ cao nhất là 626 người (chiếm 51,1%) trả lời “Tham gia 1-2 lớp bồi dưỡng, tập huấn”; 364 người (chiếm 29,7%) trả lời “Tham gia 3-4 lớp” và 104 người (chiếm 8,5%) trả lời “Tham gia trên 5 lớp bồi dưỡng/tập huấn”.

- 130/1224 người tham gia khảo sát (chiếm 10,6%) trả lời “Không tham gia lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, tập huấn phục vụ công tác”.

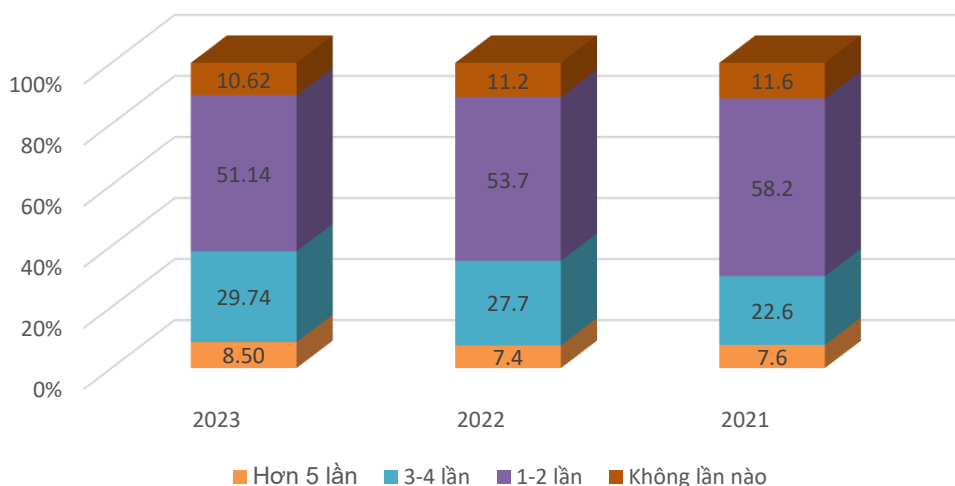
Biểu đồ 2.10: Kết quả thăm dò số lần được tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, các lớp tập huấn phục vụ công tác năm 2023



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:

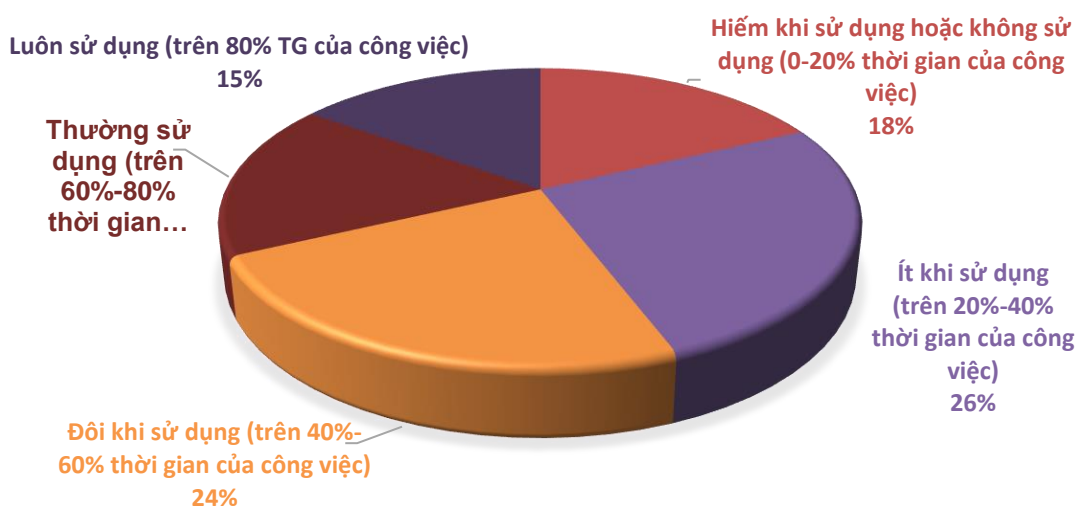
- Tỉ lệ số GV, CBNV trả lời “Không tham gia lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, lớp tập huấn phục vụ công tác nào” chiếm 10,62%, giảm nhẹ 0,58% so với cùng kỳ năm 2022.
- Tỉ lệ GV, CBNV tham gia nhiều hơn 2 lần các lớp bồi dưỡng/tập huấn chiếm 38,2% tăng 3,1% so với cùng kỳ năm trước. Cụ thể, tỉ lệ GV, CBNV “Tham gia 3-4 lần các lớp bồi dưỡng” năm tăng 2% so với năm 2022 và tăng 7,17% so với năm 2020; tỉ lệ GV, CBNV “Tham gia hơn 5 lần các lớp bồi dưỡng” năm 2023 tăng 1,09% so với năm 2022 và tăng 0,91% so với năm 2020;

Biểu đồ 2.11: Tỉ 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: Tỉ lệ kết quả trả lời thăm dò mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ

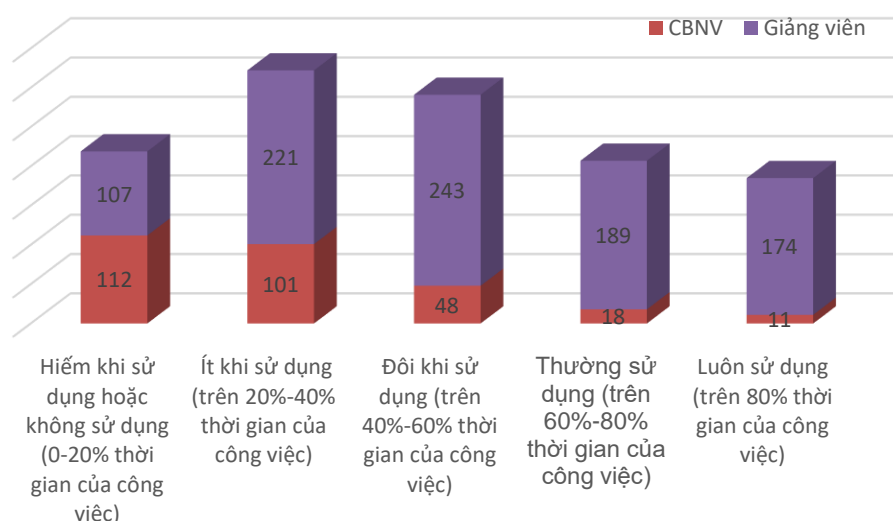


Biểu đồ 2.12 cho thấy mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ trong công tác quản lý, giảng dạy và nghiên cứu của VC, NLD trường ĐHCNHN. Kết quả như sau:

- Tổng thể: Có 219/1224 GV, CBNV toàn trường tham gia khảo sát trả lời “Hiếm khi sử dụng hoặc không sử dụng ngoại ngữ” chiếm 17,9%; Phương án có tỉ lệ trả lời nhiều nhất là phương án “Ít khi sử dụng ngoại ngữ” với 26,3%; “Đôi khi sử dụng ngoại ngữ” với 23,8%; 16,9% trả lời “Thường sử dụng ngoại ngữ” và 15,1% 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 2023 của từng nhóm đối tượng



- Đối với nhóm đối tượng là GV: 328/934 GV tham gia khảo sát “Hiếm khi” và “Ít khi” sử dụng ngoại ngữ chiếm 35,12%; Có tới 64,88% GV tham gia khảo sát trả lời có mật độ sử dụng ngoại ngữ cao hơn, cụ thể như sau: “Đôi khi” (26,02%); “Thường sử dụng” (20,24%) và “Luôn sử dụng” (18,63%).

- Đối với nhóm đối tượng là CBNV: 213/290 CBNV tham gia khảo sát trả lời “Hiếm khi” và “Ít khi” sử dụng ngoại ngữ, chiếm 73,45%; Tỉ lệ trả lời có mật độ sử dụng ngoại ngữ cao hơn trong công tác chiếm 26,55% CBNV tham gia khảo sát. Cụ thể: “Đôi khi” (16,55%); “Thường sử dụng” (6,21%) và “Luôn sử dụng” (3,97%).

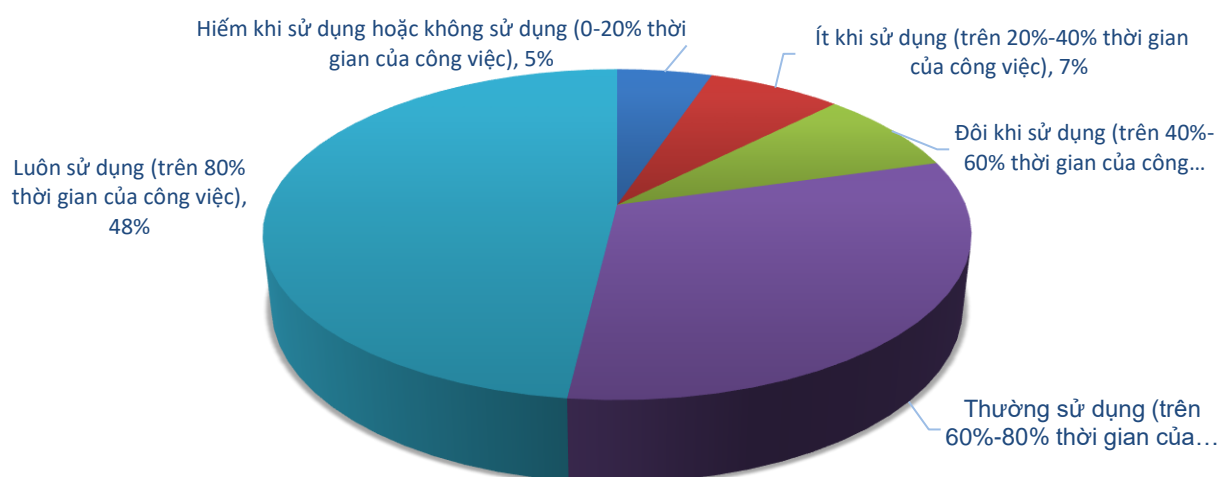
- Kết quả khảo sát cho thấy, GV là đối tượng thường xuyên sử dụng ngoại ngữ trong công việc (64,88%) cao hơn đối tượng CBNV (26,55%).

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 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 87,6% người trả lời “từ 40 đến trên 80%” thời gian làm việc sử dụng tin học. Trong đó cao nhất là 48,1% GV, CBNV trả lời “Luôn sử dụng” (trên 80% thời gian của công việc), 31,3% người trả lời “Thường xuyên sử dụng” (Từ 60-80% thời gian của công việc) và 8,2% người trả lời “Đôi khi sử dụng” (Từ 40%-60% thời gian của công việc). Bên cạnh đó, có 63/1224 người, chiếm 5,1% 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 2023

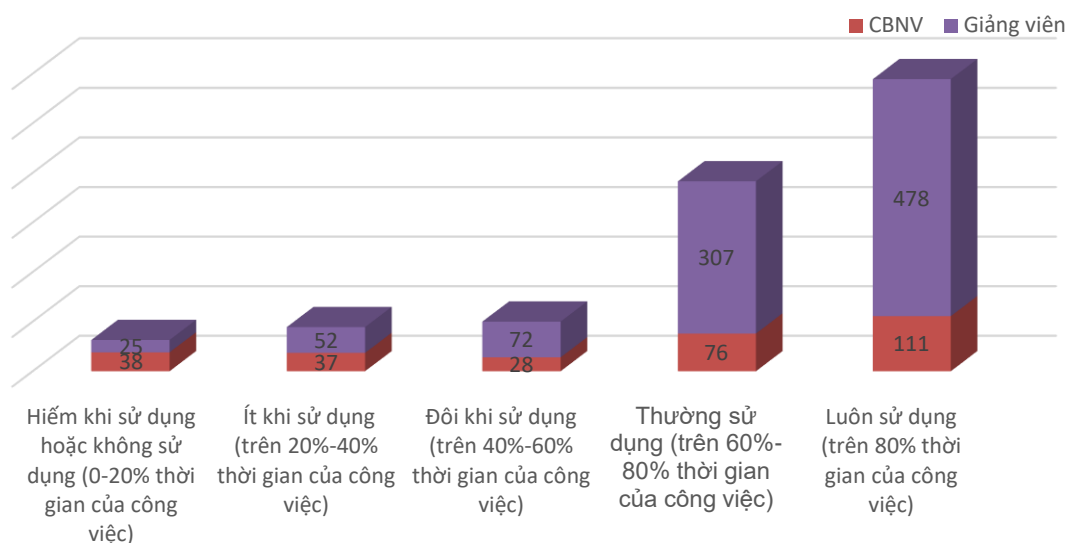


Biểu đồ 2.15 dưới đây thể hiện kết quả thăm dò việc thường xuyên sử dụng tin học trong công tác của đối tượng GV và CBNV:

- Đối tượng GV: 857/934 (91,76%) GV tham gia khảo sát trả lời “Đôi khi”, “Thường xuyên” và “Luôn sử dụng”. 63/934 GV trả lời “Hiếm khi hoặc không sử dụng” và “Ít khi” sử dụng tin học, chiếm tỷ lệ 8,24%.

- Đối tượng CBNV: 74,14% CBNV trả lời có thời gian sử dụng tin học trong công việc từ 40% trở lên. 75/290 người trả lời “Hiếm khi hoặc không sử dụng” (13,10%) và “Ít khi sử dụng” (12,76%).

Biểu đồ 2.15: Kết quả thăm dò mức độ thường xuyên sử dụng tin học năm 2023



2.2.4. Cấp quản lý trực tiếp.

a. Đánh giá chung

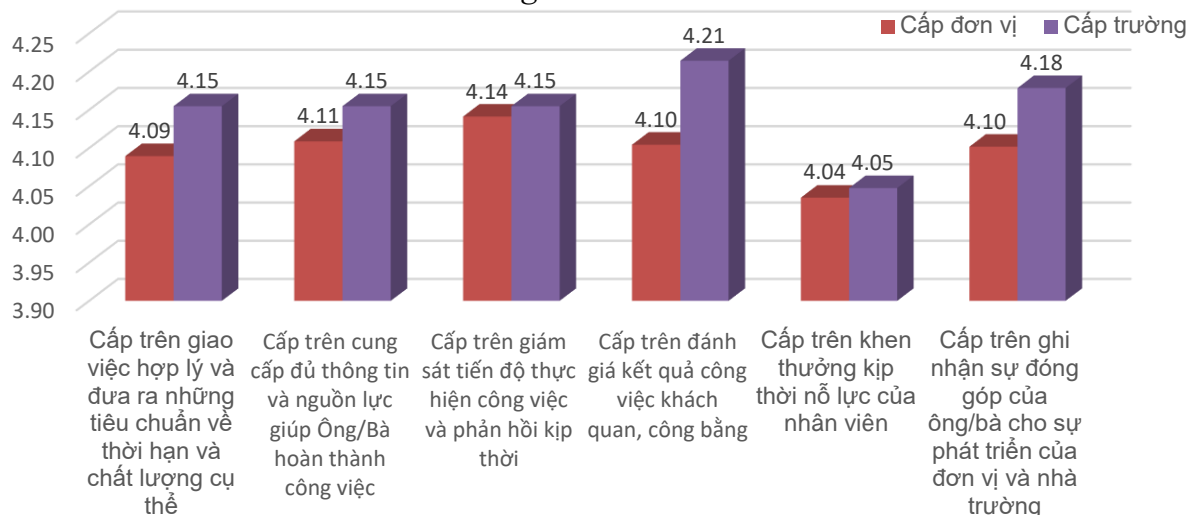
Lĩnh vực cấp quản lý trực tiếp sẽ được nhóm khảo sát tiến hành xử lý số liệu và phân tích để đánh giá mức độ hài lòng ở 3 cấp độ: cấp độ đơn vị (Đối tượng được đánh giá là trưởng đơn vị); cấp độ nhà trường (Đối tượng được đánh giá là Ban giám hiệu) và đánh giá chung toàn trường.

Bảng 2.2.4: Thống kê mức độ hài lòng đối cấp quản lý trực tiếp năm 2023

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	4.09	4.15	4.09
2	Cấp trên cung cấp đủ thông tin và nguồn lực giúp Ông/Bà hoàn thành công việc	4.11	4.15	4.11
3	Cấp trên giám sát tiến độ thực hiện công việc và phản hồi kịp thời	4.14	4.15	4.14
4	Cấp trên đánh giá kết quả công việc khách quan, công bằng	4.10	4.21	4.11
5	Cấp trên khen thưởng kịp thời nỗ lực của nhân viên	4.04	4.05	4.04
6	Cấp trên ghi nhận sự đóng góp của ông/bà cho sự phát triển của đơn vị và nhà trường	4.10	4.18	4.11
Hài lòng chung		4.10	4.15	4.10

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.

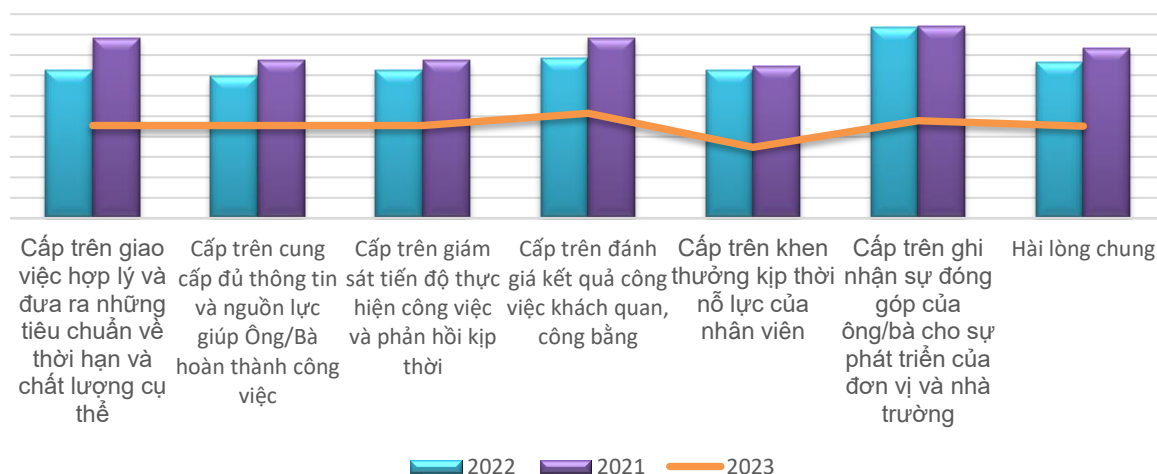
Biểu đồ 2.16: Điểm hài lòng lĩnh vực “Cấp quản lý trực tiếp” theo đối tượng được đánh giá năm 2023



Kết quả cho thấy:

- Ở cấp độ nhà trường, đối tượng đánh giá là các trường, phó đơn vị, đối tượng được đánh giá là Ban giám hiệu. Điểm hài lòng lĩnh vực đối với cấp quản lý nhà trường đạt 4,10 điểm. Trong đó, 6/6 tiêu chí được đánh giá hài lòng có số dao động từ 4,05 - 4,21, các tiêu chí này có xu hướng hài lòng giảm từ 0,24-0,46 điểm so với cùng kỳ năm trước. Điểm hài lòng chung đối với nhóm đối tượng này được đánh giá giảm nhẹ 0,08 điểm so với cùng kỳ 2022, giảm 0,38 so với cùng kỳ 2021.

Biểu đồ 2.17: Xu hướng hài lòng đối với cấp quản lý trực tiếp (BGH) qua các năm



- 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 4,14 điểm. 6/6 tiêu chí thuộc lĩnh vực này đều được đánh giá ở mức “Hài lòng”. Có lãnh đạo của 6/32 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 32 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. Biểu đồ được sắp xếp theo thứ tự điểm hài lòng năm 2023 theo thứ tự từ thấp đến cao. Kết quả phân tích chỉ ra rằng:

- Điểm hài lòng chung đối với cấp quản lý trực tiếp ở khối này năm 2023 dao động từ 3,88 đến 4,78.

- 9 đơn vị đánh giá cấp quản lý ở mức “Rất hài lòng” (từ 4,20 đến 5,00) bao gồm: TT Đào tạo sau đại học (4,78); Phòng Tổ chức hành chính (4,72); TTTT thư viện (4,63); Phòng hợp tác đối ngoại (4,52); Phòng công tác sinh viên (4,48); TT Đảm bảo chất lượng (4,40); Phòng thanh tra giáo dục (4,33); Phòng quản trị (4,24) và TT hỗ trợ sinh viên (4,21). 7 đơn vị đánh giá cấp quản lý ở mức “Hài lòng” với điểm trung bình từ 3,88 đến 4,17.

- Xu hướng hài lòng tăng so với cùng kỳ 2022 ở 1 số đơn vị như: Viện công nghệ Haiu, TT khảo thí, trạm y tế, phòng công tác sinh viên, phòng hợp tác đối ngoại, TTTT thư viện, phòng tổ chức hành chính và TT đào tạo sau ĐH.

- Ở chiều ngược lại, xu hướng hài lòng giảm ở 7 đơn vị, với mức hài lòng giảm nhẹ từ 0,03 đến 0,17 điểm.

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. Biểu đồ được sắp xếp theo thứ tự điểm hài lòng năm 2023 theo thứ tự từ thấp đến cao. Kết quả phân tích cho thấy, đối với khối đào tạo, điểm hài lòng của các đơn vị dao động từ 3,80 đến 4,59 điểm..

- Ở khối này, nhóm các đơn vị có điểm trung bình đạt mức “Rất hài lòng” bao gồm: TT giáo dục thể chất và thể thao (4,59 điểm); TT Quốc phòng an ninh (4,55 điểm) và TT CN oto và đào tạo lái xe (4,30 điểm). Đây cũng là 3 đơn vị có điểm hài lòng cao nhất trong khối các đơn vị đào tạo qua 3 năm 2021 – 2022 -2023. Bên cạnh đó là nhóm 13 đơn vị đánh giá quản lý trực tiếp ở mức độ “Hài lòng” từ 3,80 đến 4,16 điểm.

- Xu hướng hài lòng tăng so với cùng kỳ năm 2021 ở 8 đơn vị: Khoa kế toán kiểm toán (tăng 0,24 điểm); Khoa điện tử (tăng 0,21 điểm); Khoa Quản lý kinh doanh (tăng 13 điểm); Khoa CN May&TKTT và Khoa LLCTPT (tăng 0,12 điểm); Khoa Khoa học cơ bản, TT Giáo dục TC và TT và Trường ngoại ngữ du lịch (tăng nhẹ từ 0,01 - 0,09 điểm).

- Ở chiều ngược lại, 7 đơn vị có xu hướng hài lòng đối với lãnh đạo đơn vị giảm so với cùng kỳ năm trước, mức giao động từ 0,01 - 0,28 điểm. Trung tâm Việt Nhật (4,16 điểm) là đơn vị giữ nguyên mức điểm hài lòng so với cùng kỳ 2022.

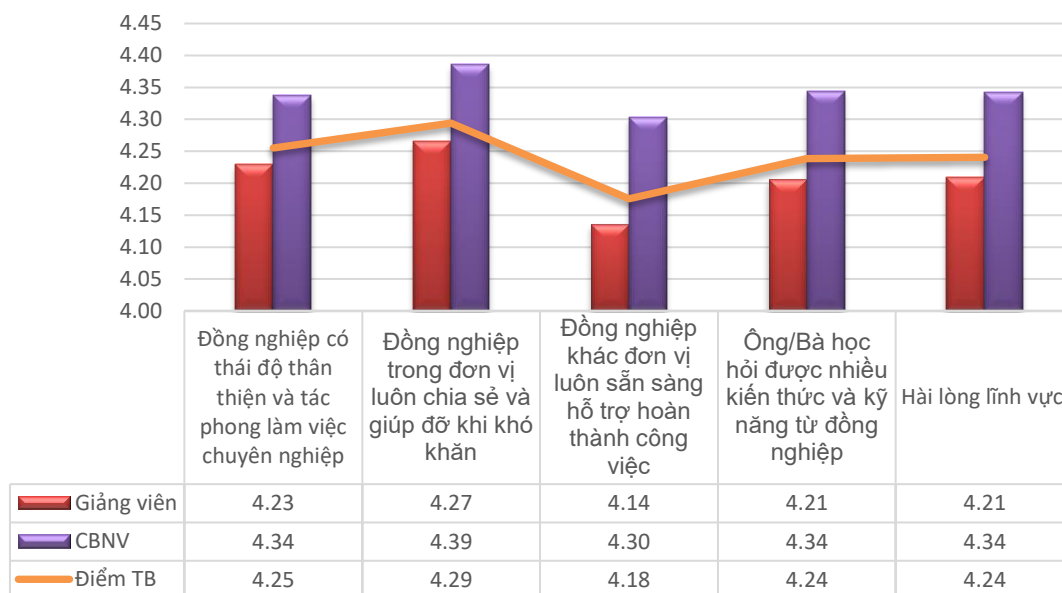
Biểu đồ 2.19: Xu hướng hài lòng của VC, NLD với cấp quản lý trực tiếp (Trưởng đơn vị) của khối các khoa/TT đào tạo



2.2.5. Đồng nghiệp.

a. Đánh giá chung

Biểu đồ 2.20: Điểm hài lòng lĩnh vực “Đồng nghiệp” năm 2023



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:

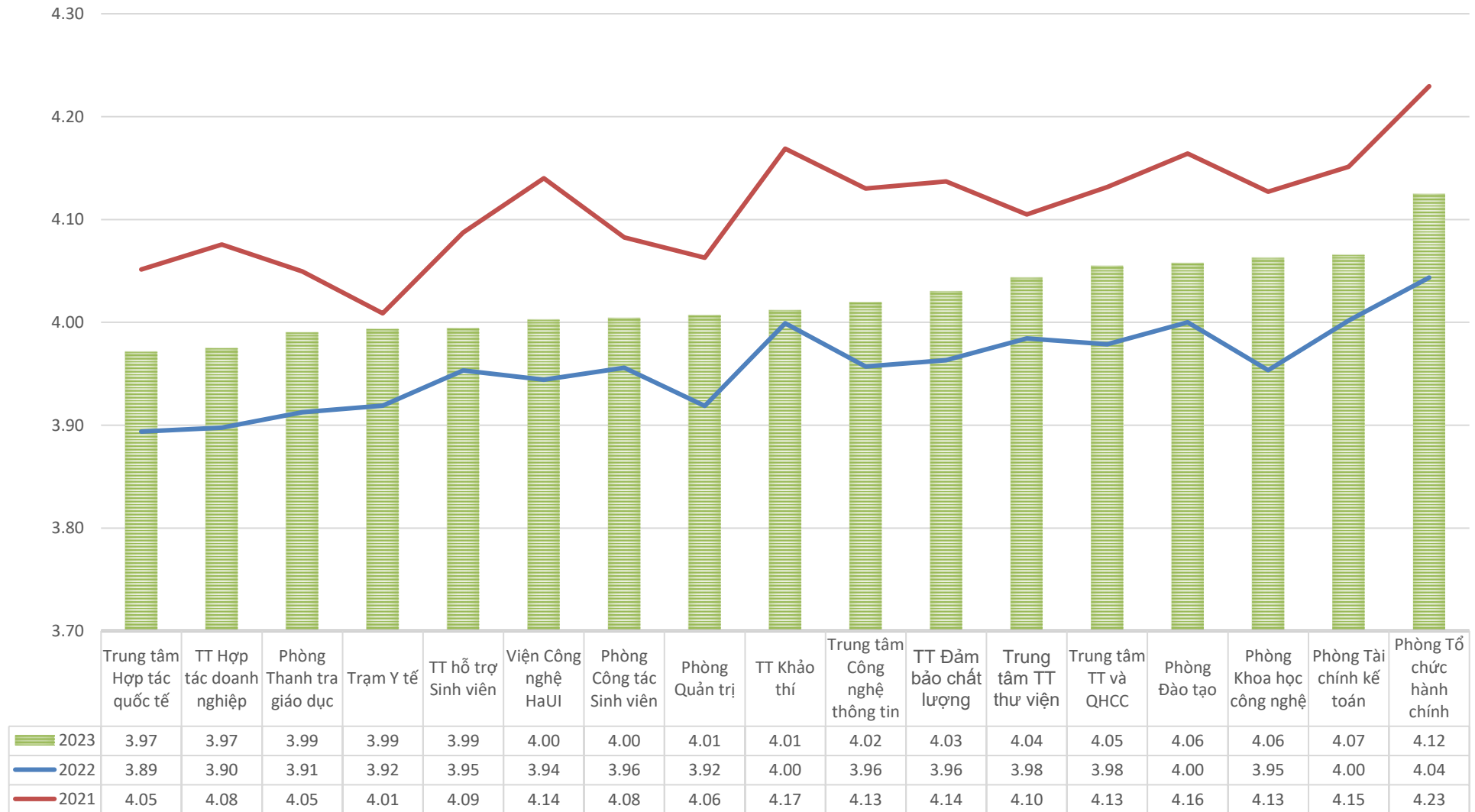
- Điểm hài lòng lĩnh vực đồng nghiệp đạt mức hài lòng với 4.24 điểm.
- Xu hướng hài lòng với đồng nghiệp của đội ngũ CBNV cao hơn so với đội ngũ GV, mức chênh lệch từ 0,11 đến 0,17 điểm.
- Tiêu chí đạt mức hài lòng cao nhất của cả 2 nhóm đối tượng là tiêu chí “Đồng nghiệp trong đơn vị luôn chia sẻ và giúp đỡ khi khó khăn (4,27 và 4,39 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, mức độ hài lòng của VC, NLD với các phòng ban chức năng có xu hướng cao hơn từ 0,01-0,11 điểm. Trong đó, phòng KHCN là đơn vị được đánh giá mức độ hài lòng tăng cao nhất với mức tăng 0,11 điểm, đạt 4,06 điểm.

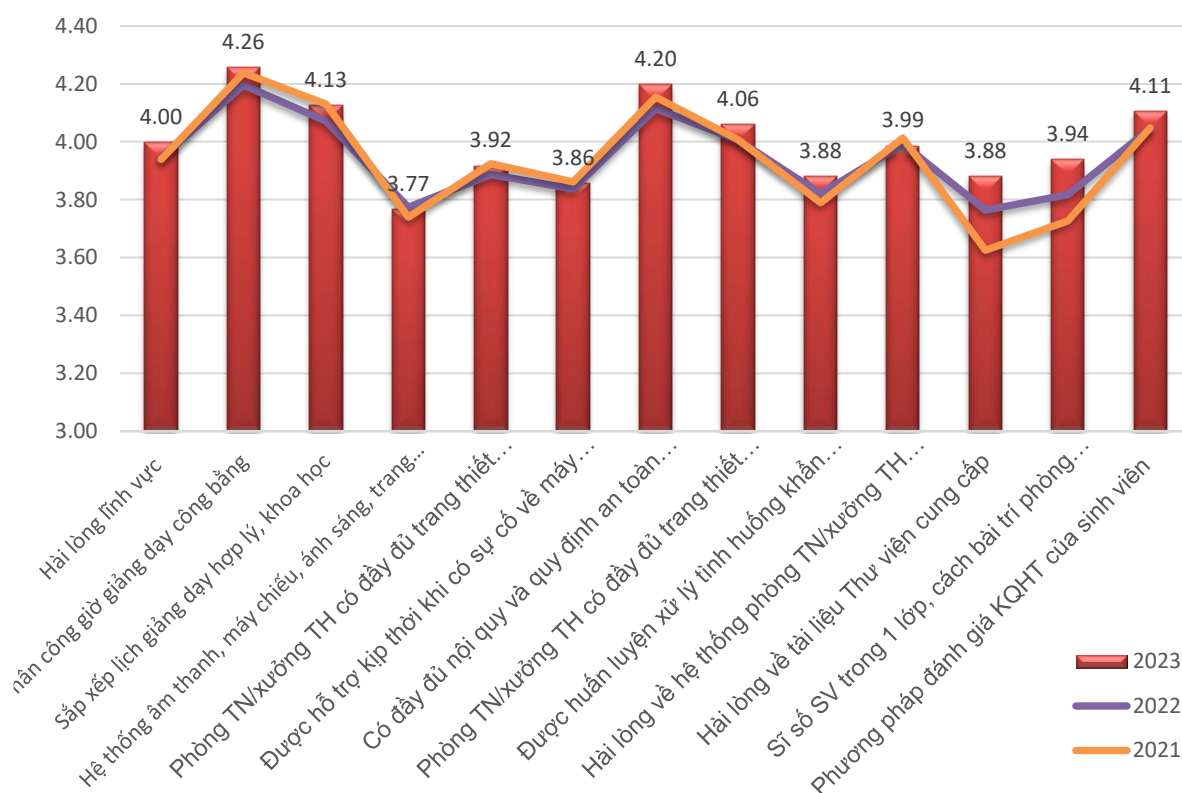
Biểu đồ 2.21: Xu hướng hài lòng của VC, NLD đối với các phòng ban, trung tâm qua các năm



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 2023



- Điểm hài lòng lĩnh vực “Điều kiện, công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV” năm 2023 đạt 4,00 điểm, tăng 0,05 điểm so với cùng kỳ 2022, 2021. 11/12 tiêu chí có điểm hài lòng từ 3,77 đến 4,20 điểm, xếp loại hài lòng. Tiêu chí “Phân công giờ giảng dạy công bằng” đạt 4,26 điểm, xếp loại rất hài lòng.

- 10/12 tiêu chí xu hướng hài lòng tăng nhẹ so với cùng kỳ năm trước từ 0,03 đến 0,12 điểm. Trong đó, 2 tiêu chí có xu hướng tăng cao nhất là “Hài lòng về tài liệu thư viện cung cấp” (đạt 3,88 điểm, tăng 0,12 điểm so với cùng kỳ năm trước) và “Sĩ số SV trong 1 lớp, cách bài trí phòng học, phương tiện” (đạt 3,94 điểm, tăng 0,12 điểm so với cùng kỳ năm trước).

- Bên cạnh đó, ghi nhận 02/12 tiêu chí có điểm hài lòng không thay đổi so cùng kỳ năm trước là “Hệ thống âm thanh, máy chiếu, ánh sáng, trang thiết bị phòng học” và “hệ thống phòng TN/xưởng TH của Khoa/ Trung tâm”. Cụ thể

✓ Tiêu chí “Hệ thống âm thanh, máy chiếu, ánh sáng, bố trí trang thiết bị phục vụ phòng học” đạt 3,77 điểm. *Một số góp ý của GV về nội dung này như sau: Đề nghị có kỹ thuật viên, phòng trực của kỹ thuật viên ở từng toà nhà. Có kế hoạch đi kiểm tra rà soát các thiết bị theo tuần để không xảy ra hiện tượng trang thiết bị dạy học không đảm bảo, ảnh hưởng đến chất lượng bài giảng. Thường xuyên kiểm tra cơ sở vật chất lại các đơn vị, sơn sửa thay thế trang thiết bị cũ hỏng. Xây ra hiện tượng mảng tường rơi rớt; Phòng học ở tầng 11 - A1 cách âm không tốt, GV dạy nghe ngoại ngữ không đảm bảo được tiết dạy vì âm thanh từ các phòng học xung quanh. Đề nghị thay thế hệ thống máy chiếu đã cũ, chất lượng hình ảnh kém, hệ thống loa rè kém chất lượng. Đề xuất thay thế và bổ sung toàn bộ hệ thống mic bằng mic không dây tại tất cả các giảng đường...*

- Tiêu chí “Hệ thống phòng TN/xưởng TH của Khoa/Trung tâm” đạt 3,99 điểm. GV tham gia khảo sát có đưa ra một số góp ý nhằm nâng cao mức độ hài lòng đối với tiêu chí này như sau: *Đề xuất tăng cường trang bị, nâng cao chất lượng thiết bị đo lường chính xác, mô hình hiện đại, các thiết bị thực hành thí nghiệm, các nguyên vật liệu, phụ liệu, tiêu sản trong các phòng thí nghiệm các phòng thực hành để phục vụ giảng dạy. Đề nghị được trang bị thêm bộ KIT phục vụ giảng dạy tại 1 số phòng máy cũ, máy đục lỗ Drill EDM CNC và máy xung EDM CNC cho phòng gia công tia lửa điện 105 nhà A7... Chi tiết xem tại mục 2.4.5 trong báo cáo này.*

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

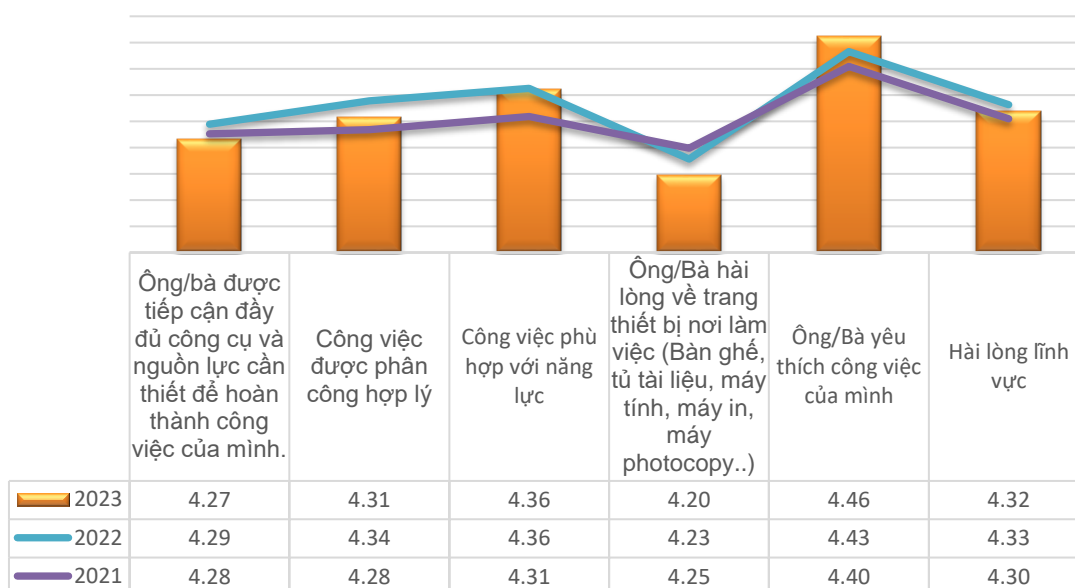
Để đánh giá mức độ hài lòng về điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc đối với nhóm đối tượng là CBNV và Giảng viên kiêm nhiệm, nhóm khảo sát tiến hành đánh giá thông qua 5 câu hỏi. Kết quả đánh giá hài lòng “Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc” năm 2023 cho thấy:

- Điểm hài lòng lĩnh vực “Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc dành cho CBNV” năm 2023 đạt 4,32 điểm, đạt mức “Rất hài lòng”, giảm 0,01 điểm so với cùng kỳ năm 2022. 4/5 tiêu chí của lĩnh vực này được CBNV nhà trường đánh giá ở

mức rất hài lòng. Tiêu chí “Trang thiết bị nơi làm việc (Bàn ghế, tủ tài liệu, máy tính, máy in, máy photo)” được đánh giá hài lòng (4,20 điểm).

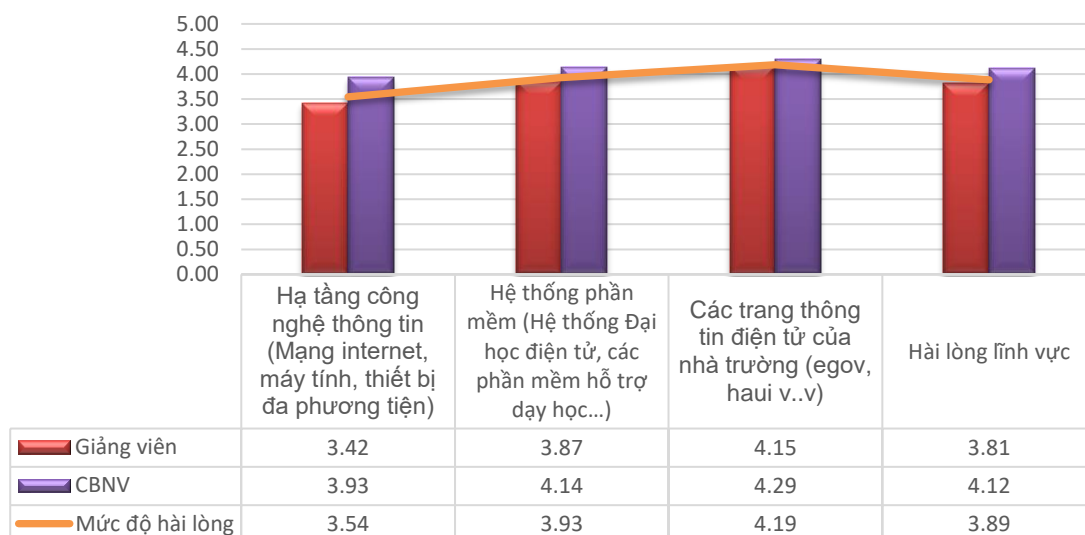
- 3/5 tiêu chí ở lĩnh vực này có xu hướng hài lòng giảm nhẹ, với mức giảm đồng đều 0,03 điểm. Đó là các tiêu chí: “Được tiếp cận đầy đủ công cụ và nguồn lực cần thiết để hoàn thành công việc của mình”; “Công việc được phân công hợp lý” và “Trang thiết bị nơi làm việc...”

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

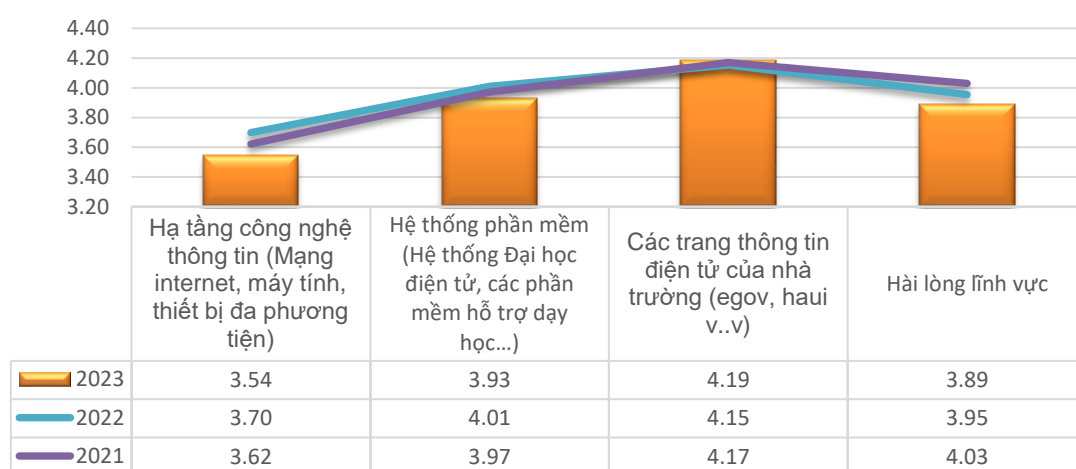
Biểu đồ 2.24: Điểm hài lòng lĩnh vực “Hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin” theo chức danh nghề nghiệp năm 2023



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 4,19 điểm. Tiếp theo là “Hài lòng về hệ thống phần mềm” với 3,93 điểm. Thấp nhất là “Hài lòng về hạ tầng công nghệ thông tin” với 3,54 điểm. 3/3 tiêu chí thuộc lĩnh vực này được đánh giá xếp loại “Hài lòng”.

Biểu đồ 2.25: Điểm hài lòng lĩnh vực “Hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin” qua các năm

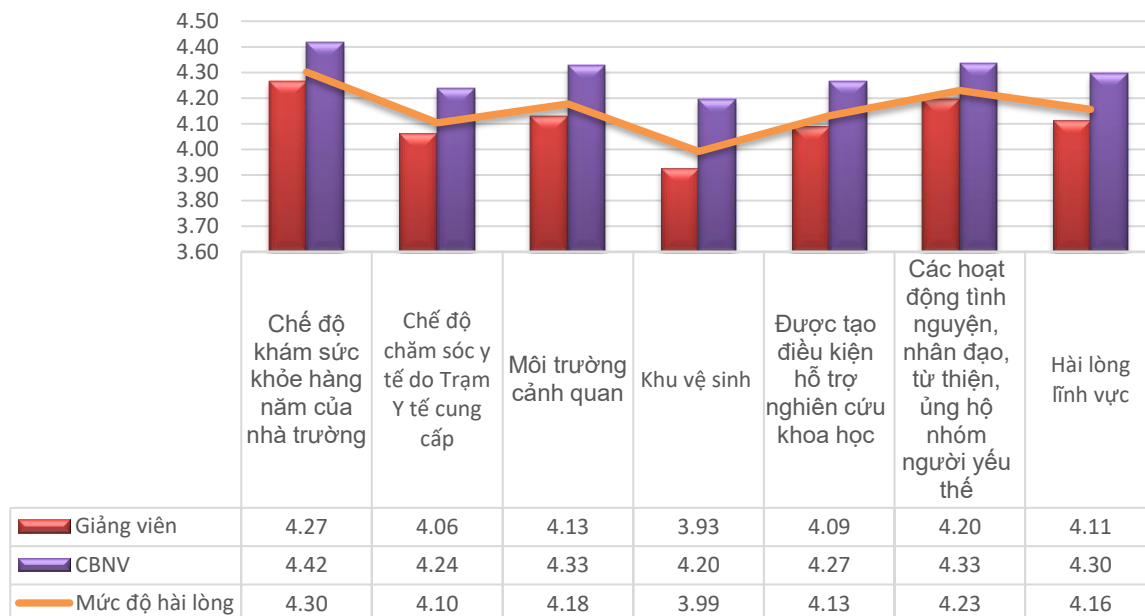


Biểu đồ 2.25 thể hiện xu hướng hài lòng của lĩnh vực “Hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin” qua các năm... **Kết quả khảo sát cho thấy, mức độ hài lòng đối với lĩnh vực này đang có xu hướng giảm dần qua 3 năm.** Cụ thể: điểm hài lòng lĩnh vực giảm 0,15 điểm so với cùng kỳ 2022, giảm 0,08 điểm so với cùng kỳ 2021. 2/3 tiêu chí thuộc lĩnh vực này có xu hướng giảm là “Hệ thống phần mềm” (đạt 3,93 điểm, giảm 0,04-0,08 điểm so với cùng kỳ 2 năm trước) và “Hạ tầng công nghệ thông tin” (đạt 3,54 điểm, giảm 0,08-0,15 so với 2 năm trước). Tiêu chí “Các trang thông tin điện tử của nhà trường” đạt 4,18 điểm, có xu hướng hài lòng tăng 0,02-0,03 điểm so với năm trước.

Các ý kiến đóng góp cho lĩnh vực này như sau: **Có 140 ý kiến phản hồi về chất lượng internet kém, không đảm bảo việc dạy học. Hiện ở các toà nhà như A12, A8, A9, B3, B4 ko bắt đc mạng Internet, mạng 4G bị chặn sóng. GV và người học gặp nhiều khó khăn khi thực hiện giảng dạy cũng như kiểm tra online tại các phòng học. Hiện tại hoạt động coi - kiểm tra SV trên EOP còn gặp khó khăn do hệ thống mạng, khó trong việc kiểm soát sinh viên gian lận. Chi tiết xem tại mục 2.4.5 trong báo cáo này.**

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

Biểu đồ 2.26: 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 2023.

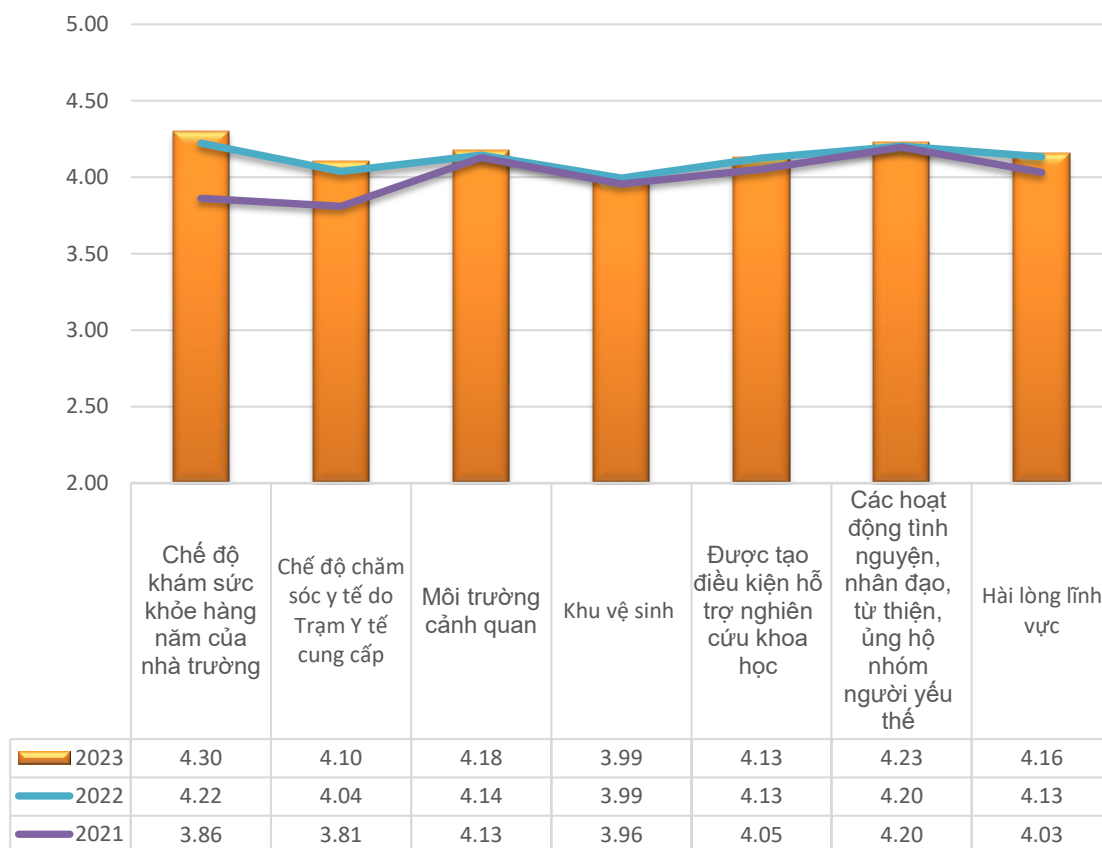


Kết quả phân tích điểm hài lòng lĩnh vực cho thấy:

- Điểm hài lòng lĩnh vực đạt 4,16 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 0,14 đến 0,27 điểm.
- 2/6 tiêu chí được đánh giá rất hài lòng là: “Chế độ khám sức khỏe hàng năm của nhà trường” đạt 4,30 điểm và “Các hoạt động tình nguyện, nhân đạo, từ thiện, ủng hộ nhóm người yếu thế” đạt 4,23 điểm.
- 4/6 tiêu chí còn lại được đánh giá hài lòng. Trong đó: “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..

Xu hướng hài lòng lĩnh vực “Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc” qua 3 năm được thể hiện tại biểu đồ 2.27 dưới đây, điểm hài lòng lĩnh vực “Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng” năm 2023 cao hơn cùng kỳ 2 năm trước với mức tăng từ 0,03 so với 2022 và 0,12 so với cùng kỳ 2021. 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 tiêu chí “Chế độ khám sức khỏe hàng năm của nhà trường” trở thành tiêu chí có điểm hài lòng cao nhất của lĩnh vực này qua 2 năm vừa qua.

Biểu đồ 2.27: Điểm hài lòng lĩnh vực “Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng” qua các năm



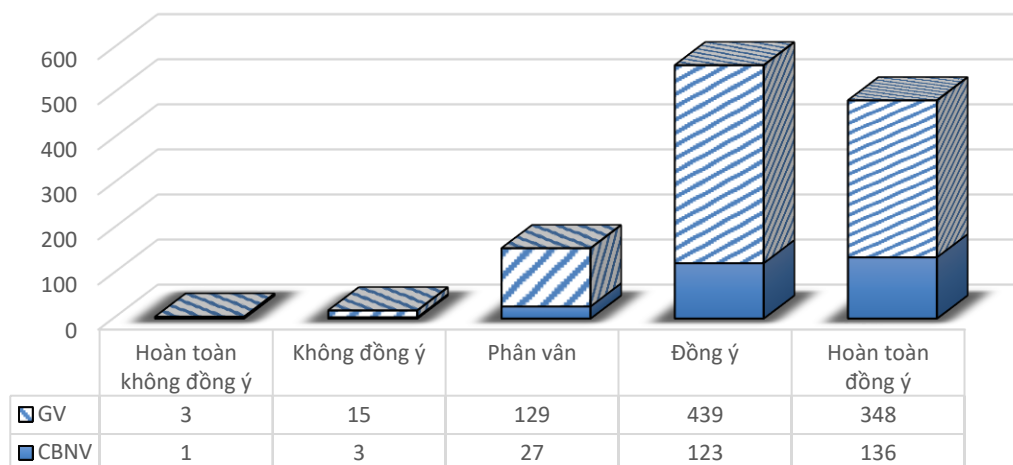
- “Khu vệ sinh” và “Được tạo điều kiện hỗ trợ nghiên cứu khoa học” là 2 tiêu chí có điểm hài lòng không đổi so với cùng kỳ năm trước. GV, CBNV đưa ra một số đề xuất nhằm nâng cao mức độ hài lòng với 2 tiêu chí “này, cụ thể như sau:

✓ Tiêu chí “Được tạo điều kiện hỗ trợ nghiên cứu khoa học”: **Đề xuất nhà trường có phương án hỗ trợ các GV thực sự nghiên cứu, có các nguồn học liệu đặc biệt dành cho các hoạt động nghiên cứu cần cập nhật thường xuyên và có bản quyền, hỗ trợ GV khi viết bài báo khoa học check trùng lặp để đăng tạp chí. Phòng làm việc và nghiên cứu khoa học cho giảng viên còn hạn chế và chưa phù hợp. Cần quan tâm đầu tư thêm thiết bị phục vụ nghiên cứu, trang bị từng bước các thiết bị thí nghiệm thực hành phục vụ tốt đào tạo và NCKH. Đề xuất đầu tư trọng điểm và thành lập các nhóm nghiên cứu chính thức tại các đơn vị đào tạo. Bố trí không gian làm việc cho các nhóm nghiên cứu...**

✓ Tiêu chí “Khu vệ sinh”: **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... Nhà vệ sinh tại A6, A7 được phản ánh. Chi tiết xem tại mục 2.4.5 trong báo cáo này.**

2.2.10. Tự đánh giá mức độ hài lòng

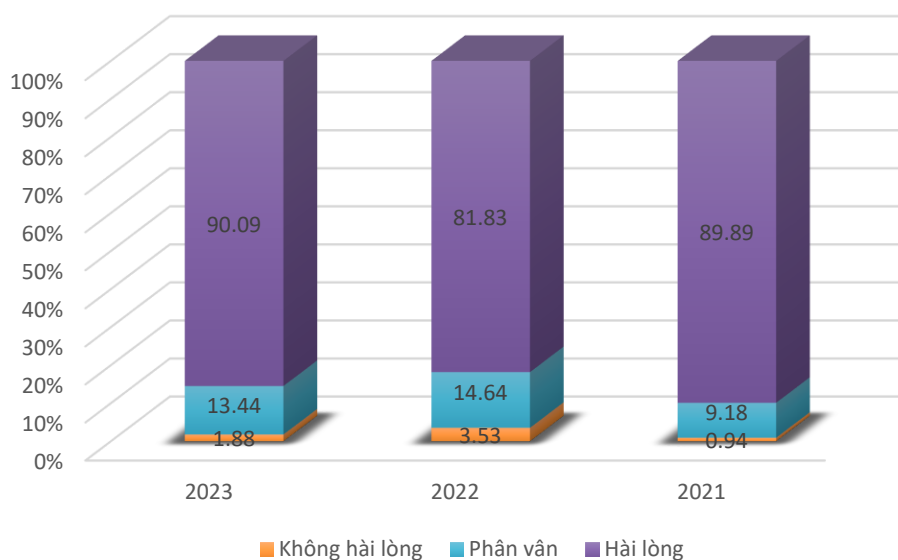
Biểu đồ 2.28: Thống kê đánh giá sự hài lòng của CBNV, NLD đối với công việc hiện tại năm 2023



Biểu đồ 2.28 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 1064/1224 người hài lòng với công việc hiện tại chiếm 90,09%. Trong đó, đối tượng CBNV có 259/290 người hài lòng, tương ứng 89,31%; với GV là 787/934, tương ứng 84,26%. Điểm hài lòng chung ở tiêu chí này là 4,23 điểm.

Biểu đồ 2.29 dưới đây thể hiện tỉ lệ mức độ hài lòng đối với công việc của CBVC, NLD qua các năm

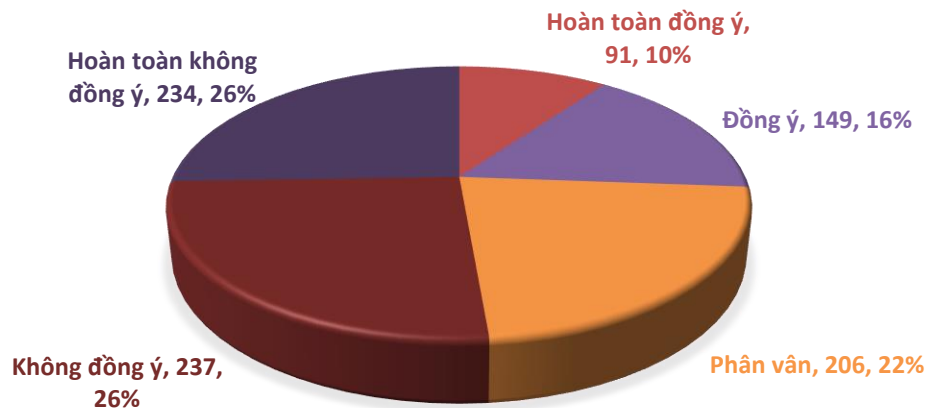
Biểu đồ 2.29: Xu hướng hài lòng của CBNV, NLD đối với công việc hiện tại qua các năm



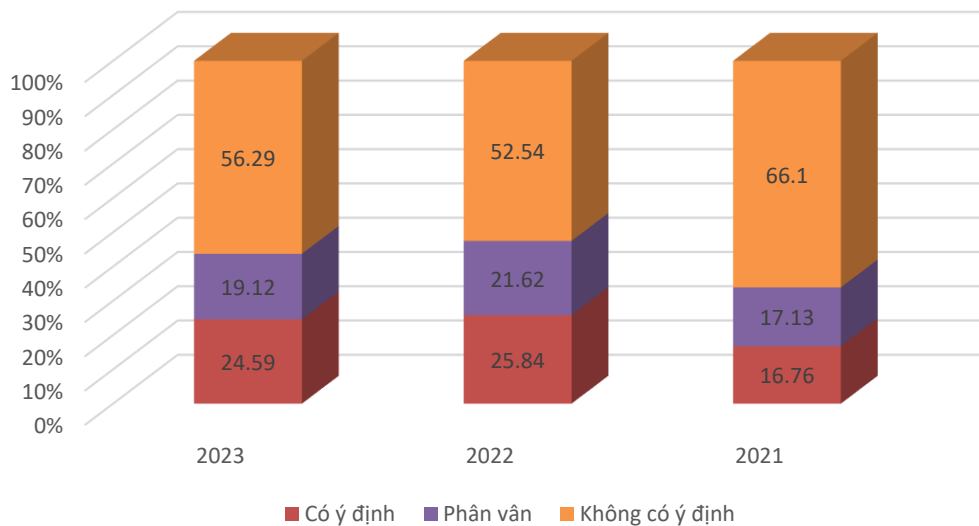
Xu hướng hài lòng với công việc hiện tại của CBNV, NLD năm 2023 có xu hướng tăng so với cùng kỳ 2022, 2021. Mức độ hài lòng tuyệt đối từ 89,89% năm 2021 giảm xuống 81,83% năm 2022 và tăng lên 90,09% năm 2023. Tỷ lệ không hài lòng với công việc hiện tại cũng giảm từ 3,53% năm 2022 xuống còn 1,88% năm 2023.

Biểu đồ 2.30 thể hiện thống kê thăm dò về ý định luân chuyển công việc của đội ngũ GV, CBNV nhà trường và biểu đồ 2.31 dưới đây thể hiện tỉ lệ trả lời về ý định luân chuyển công việc qua 3 năm.

Biểu đồ 2.30. Kết quả thăm dò về ý định luân chuyển công việc năm 2023



Biểu đồ 2.31. Xu hướng kết quả thăm dò về ý định luân chuyển công việc qua các năm.

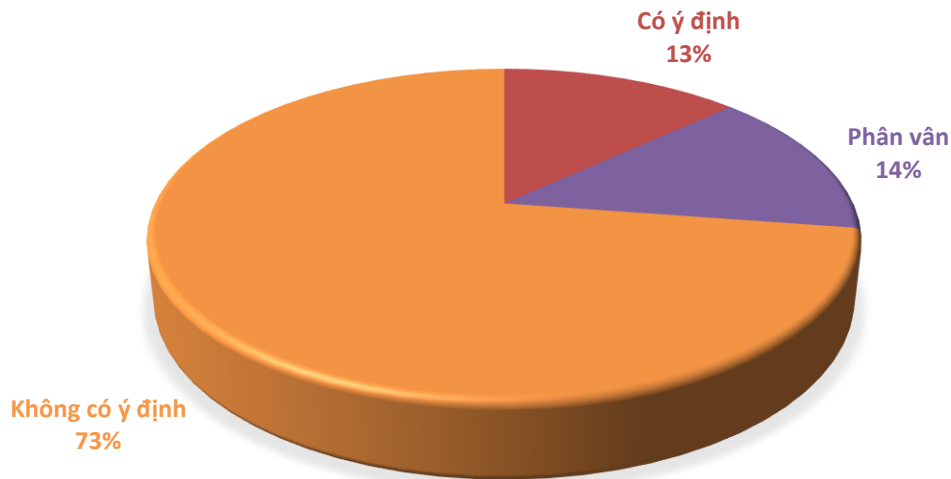


Kết quả chỉ ra rằng:

- Có 301/1224 người tham gia khảo sát có ý định luân chuyển công việc, chiếm 24,59% số người tham gia khảo sát. Trong đó, có 203/934 (21,75%) giảng viên và 98/290 (33,79%) CBNV.

- Tỷ lệ không có ý định luân chuyển công việc thông qua khảo sát năm 2023 đạt 56,29%, cao hơn 3,75% so với cùng kỳ năm 2022. Tỷ lệ phân vân về quyết định luân chuyển năm 2022 giảm 2,5% xuống còn 19,12%. Tỷ lệ có ý định luân chuyển năm 2023 chiếm 24,59%, giảm 1,25% so với cùng kỳ năm trước. Điều này cho thấy nhà trường đã có những giải pháp phù hợp hơn để giữ vững nhân sự ổn định.

Biểu đồ 2.32. Ý định luân chuyển của trưởng/phó đơn vị năm 2023.



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

- Có 13,10% 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 lãnh đạo chiếm 14%.

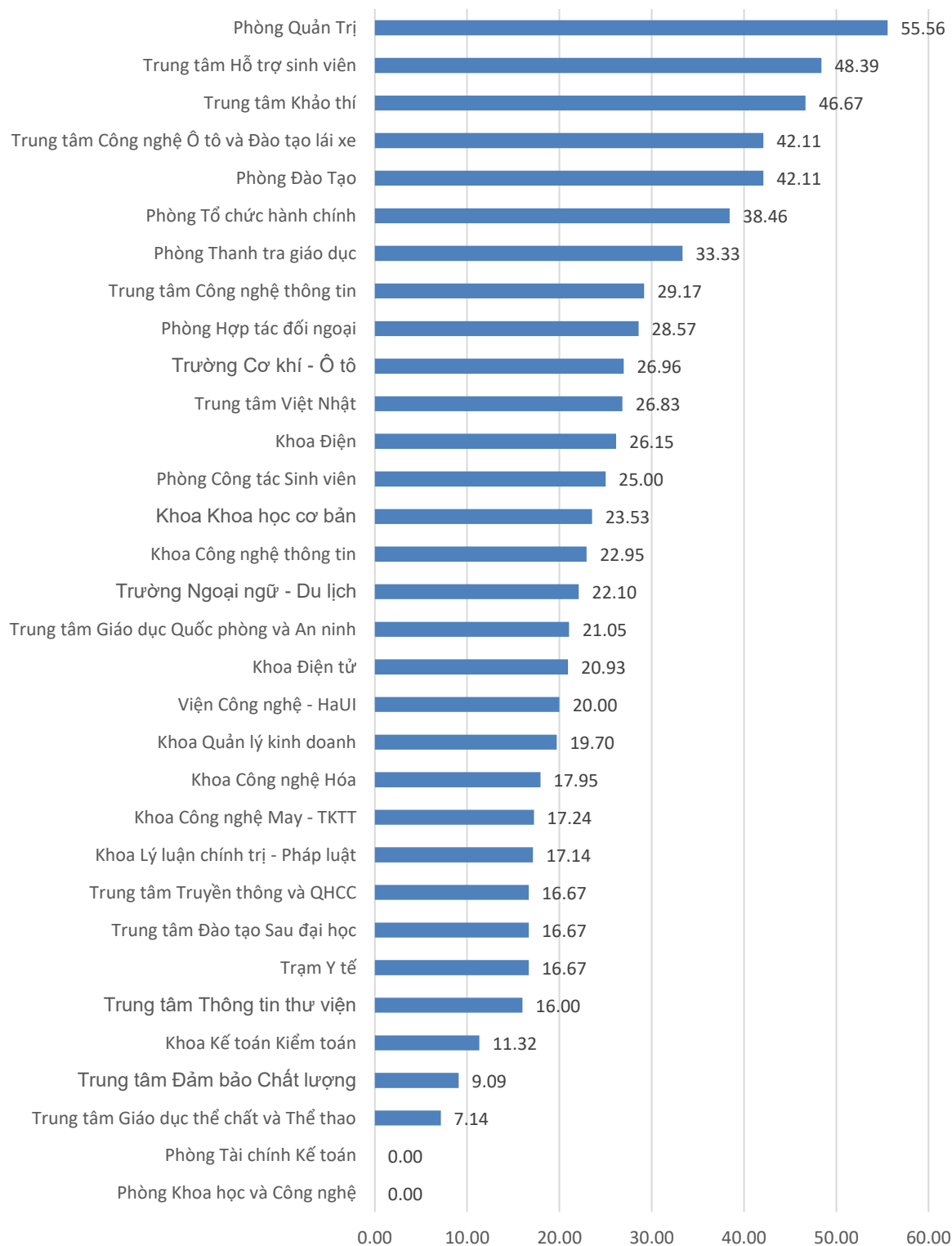
Bên cạnh đó, tỷ lệ có ý định luân chuyển ở các đơn vị trong năm 2023 được thể hiện qua biểu đồ 2.33 dưới đây. Kết quả cho thấy:

- Phòng khoa học công nghệ và phòng tài chính kế toán là 2 đơn vị có tỷ lệ CBNV có ý định luân chuyển thấp nhất với 0%. 11/32 đơn vị có ý định luân chuyển thấp (dưới 20%). Tỷ lệ muốn luân chuyển trên 20% đến từ 19 đơn vị. Phòng quản trị, Trung tâm hỗ trợ sinh viên và Trung tâm Khảo thí là 3 đơn vị có tỷ lệ CBVC có ý định luân chuyển cao nhất, với tỷ lệ trên 45%. Có 2 đơn vị có tỷ lệ nhân sự có ý định luân chuyển cao tiếp theo, từ 40 – 45% là Phòng đào tạo 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 2023

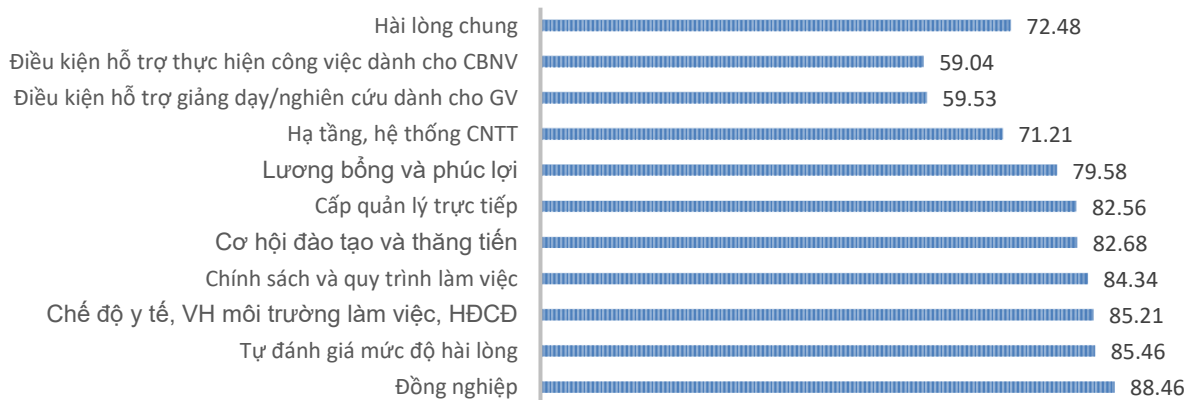


2.3. Đánh giá chung mức độ hài lòng của đội ngũ GV, CBNV đối với môi trường làm việc

2.3.1. Tỷ lệ hài lòng cao

Kết quả phân tích tỉ lệ hài lòng ở các tiêu chí (Điểm 4+5) sẽ được sắp xếp theo thứ tự từ thấp đến cao. Tỷ lệ hài lòng cao thông qua 49 câu hỏi định lượng thuộc 10 lĩnh vực là 72,48%. Trong đó: Lĩnh vực “Điều kiện hỗ trợ thực hiện công việc dành cho CBNV” và “Điều kiện hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV” là 2 lĩnh vực tỉ lệ hài lòng biểu thị mức chấp nhận được (từ 40-60%). 2 lĩnh vực có biểu thị hài lòng ở mức tương đối tốt (từ 60-80%) là “Hạ tầng, hệ thống CNTT” và “Lương bổng và phúc lợi”. 6 lĩnh vực còn lại có tỉ lệ hài lòng cao trên 80%, biểu thị mức độ hài lòng rất tốt.

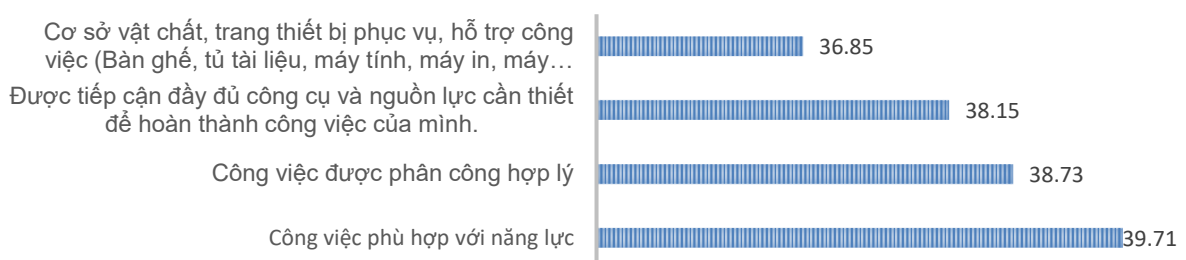
Biểu đồ 2.34: Tỷ lệ hài lòng cao theo lĩnh vực



Sau đây, báo cáo sẽ phân tích các nhóm các tiêu chí thành các nhóm có tỉ lệ hài lòng tương đương, cụ thể:

- Nhóm tiêu chí biểu thị mức độ hài lòng thấp (từ 0%-40%) gồm 4 tiêu chí. Trong đó, “Hạ tầng công nghệ thông tin (Mạng internet, máy tính, thiết bị đa phương tiện)” là tiêu chí có tỉ lệ hài lòng thấp nhất với 36,85%. 3 tiêu chí còn lại có tỉ lệ hài lòng từ 38,15-39,71% là các tiêu chí thuộc nhóm câu hỏi về “Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc” dành riêng cho cán bộ viên chức.

Biểu đồ 2.35: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng thấp từ 0%-40%



- Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 40-60% biểu thị mức độ hài lòng chấp nhận được, bao gồm 9 tiêu chí. Trong đó tập trung chủ yếu ở lĩnh vực “Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV” (8 tiêu chí), 1 tiêu chí thuộc lĩnh vực “Hạ tầng hệ thống CNTT” và 1 tiêu chí “Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc” dành riêng cho cán bộ viên chức.

Biểu đồ 2.36: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 40%-60%



- Nhóm có tỉ lệ hài lòng từ 60%-80% tương đương với mức độ hài lòng tương đối tốt 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), “Lương bổng và phúc lợi” (3 tiêu chí), “Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc và hoạt động cộng đồng” (1 tiêu chí), “Hạ tầng hệ thống CNTT” (1 tiêu chí), “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” (1 tiêu chí) và “Cấp quản lý trực tiếp” (1 tiêu chí).

Biểu đồ 2.37: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 60-80%



- Nhóm có tỉ lệ hài lòng rất tốt với tỉ lệ hài lòng cao trên 80% chiếm phần lớn với 24/48 tiêu chí. Tập trung ở các lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” (6 tiêu chí), “Cấp quản lý trực tiếp” (5 tiêu chí), “Y tế, văn hóa môi trường làm việc và hoạt động cộng đồng” (5 tiêu chí), “Đồng nghiệp” (3 tiêu chí), “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” (2 tiêu chí), , “Hạ tầng hệ thống CNTT” (1 tiêu chí), “Lương bổng và phúc lợi” (1 tiêu chí), và 1 tiêu chí “Tự đánh giá mức độ hài lòng”. Tiêu chí được GV, CBNV nhà trường đánh giá cao nhất là “Chính sách tuyển sinh” với tỉ lệ hài lòng cao đạt 92,48%.

Biểu đồ 2.38: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng trên 80%



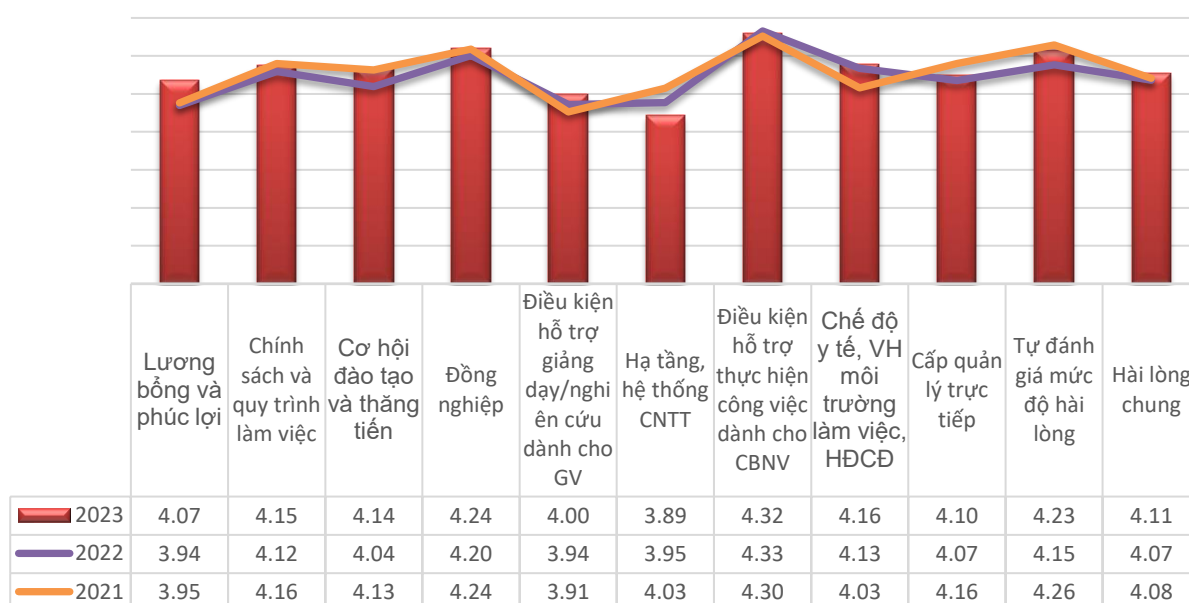
2.3.2. Điểm hài lòng chung của đội ngũ CBVC, NLD đối với môi trường làm việc tại Đại học Công nghiệp Hà Nội.

Trên cơ sở điểm đánh giá mức độ hài lòng của các lĩnh vực khảo sát, biểu đồ 2.39 thống kê, thể hiện xu hướng điểm hài lòng chung ở các lĩnh vực qua 3 năm. Kết quả cho thấy:

- Điểm bình quân khi khảo sát thông qua 49 tiêu chí thuộc 10 lĩnh vực năm 2023 là 4,11 điểm, chỉ số hài lòng tương đương đạt 82,2% – xếp loại rất hài lòng. Điều này cho thấy mức độ hài lòng của CBVC, NLD về môi trường Trường ĐHCNHN là rất tốt và đã có thay đổi tích cực so với cùng kỳ các năm trước.

- Xu hướng điểm hài lòng năm 2023 có xu hướng tăng nhẹ ở 8/10 lĩnh vực, lĩnh vực có xu hướng hài lòng tăng cao nhất là lĩnh vực “Cơ hội đào tạo thăng tiến” với mức tăng 0,10 điểm. 2/10 lĩnh vực có xu hướng giảm là “Điều kiện hỗ trợ thực hiện công việc dành cho CBNV” giảm 0,01 điểm và “Hạ tầng, hệ thống CNTT” giảm 0,07 điểm.

Biểu đồ 2.39: Xu hướng hài lòng lĩnh vực đối với môi trường làm việc tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội qua các năm



2.4 Các ý kiến đề xuất của CBVC, NLD

2.4.1. Góp ý về các chủ trương, chính sách, quy trình làm việc chế độ lương/thưởng của Trường/Đơn vị

- Ý kiến đóng góp về các chủ trương, chính sách: Xây dựng chủ trương, chính sách có lộ trình, cần công khai, kịp thời, dễ tiếp cận. Cần xây dựng quy định rõ ràng hơn về vai trò, nhiệm vụ theo vị trí làm việc. Cần quan tâm đến hiệu lực, hiệu quả chính sách đã ban hành xem trên thực tế có được thực hiện và chấp hành không có đi vào đời sống và công việc trên thực tế không. Đề xuất nhà trường cần tiếp tục nghiên cứu cải tiến các chủ trương, chính sách, quy trình làm việc giúp tăng năng suất lao động cũng như nâng cao thu nhập, cải thiện hơn nữa đời sống vật chất cũng như tinh thần cho CB-GV. Đề

xuất phổ biến đến các cán bộ viên chức sâu kỹ hơn các thay đổi, cập nhật và định hướng phát triển.

- Góp ý về quy trình làm việc: quy trình làm việc còn phức tạp, công kênh, chưa đồng bộ, tinh giảm thủ tục hành chính. Cần rà soát, ban hành các thủ tục quy trình đối với các một số hoạt động của Nhà trường; Đề xuất nhà trường xây dựng, triển khai Quản trị mục tiêu, áp dụng OKRs. Đề xuất công khai quy trình làm việc của các bộ phận chức năng.

- Đề xuất sớm xây dựng KPI đánh giá hiệu quả làm việc của từng cá nhân trong nhà trường. Ứng dụng công nghệ thông tin trong việc xác định KPI về chất lượng, số lượng công việc. Hoàn thiện và thực hiện trả lương theo vị trí việc làm.

- Nhà trường cần hệ thống lại văn bản tài liệu để dễ dàng tìm kiếm khi cần.

- Đại học điện tử chưa được tối ưu hóa khi nhiều đơn vị vẫn yêu cầu văn bản cứng, thủ tục công kênh. Giảm tải các công việc liên quan sổ sách giấy tờ để GV nâng cao chất lượng giảng dạy và NCKH. Quá nhiều thanh kiểm tra sổ sách GV mất nhiều thời gian.

- Đề nghị giảm bớt các thủ tục mẫu biểu, nhất là những thủ tục liên quan đến TT khảo thí. Các công tác như coi thi, chấm thi nên tối ưu các bước. Quy trình hiện tại đang ngày càng nhiều và phức tạp. Cần đánh giá lại hiệu quả, lợi ích cũng như mức độ thuận tiện cho các bên liên quan. Cần làm rõ các mục được thanh toán cho công tác coi, chấm thi vấn đáp, tự luận. Đề xuất không xếp lịch coi chấm thi và dạy học vào buổi tối và cuối tuần, đặc biệt là chủ nhật. Đề nghị thêm cột tính tổng điểm tự động khi nhập điểm thi kết thúc học phần. Sau khi nhập xong điểm lần 1, lần 2..., đề xuất có cột tổng điểm tự động cộng để kiểm soát dễ hơn.

- Đề xuất minh bạch lương hàng tháng bằng hình thức gửi bảng tổng hợp coi chấm thi hàng tháng được gửi qua egov. Đề xuất cố định ngày trả lương hàng tháng.

- Quy chế chi tiêu nội bộ cần được phổ biến rộng rãi, dễ tiếp cận hơn.

- Một số hoạt động đề xuất có thêm mức hỗ trợ như: Giảng dạy tại Hà Nam, làm thêm ngoài giờ, cuối tuần. Nếu dạy, coi trông thi chấm thi ngoài giờ hành chính hay vào ngày cuối tuần cần được tính lương theo chế độ khác (tham khảo điều 97 Bộ Luật Lao động năm 2012). Nghiên cứu khoa học, hỗ trợ học liệu, cập nhật dữ liệu, hoạt động nâng cao trình độ, chuyên môn, năng lực ngoại ngữ và tin học, tặng các hỗ trợ cho các bài

báo chất lượng và các hoạt động như ra đề thi. Đề xuất tăng mức bồi dưỡng cho các Điều phối và Trưởng chương trình. Chế độ hỗ trợ dành cho giáo viên giảng dạy chương trình "Bồi dưỡng năng lực tiếng Anh cho giảng viên trong trường" cần được trao đổi rõ ràng, minh bạch với giáo viên giảng dạy để tạo động lực tốt hơn cho giảng viên. Tăng chế độ bồi dưỡng nghiệp vụ nội bộ nhóm môn/tổ môn đặc thù. Có thể có chế độ khen thưởng với các nhóm nghiên cứu nếu các nhóm nghiên cứu cam kết hình thành và hoạt động với kết quả hàng năm đạt các tiêu chí cụ thể về công trình khoa học.

- Đề nghị nhà trường xem xét lại chế độ thanh toán, tăng hệ số cho các giờ thực hành. Cân đối hệ số giữa giảng lý thuyết với thực hành, môn thực hành yêu cầu kiến thức chuyên sâu nhưng lại trả không tương xứng với trách nhiệm và chuyên môn. Một số hoạt động chi trả chế độ biên soạn như: Đề cương chi tiết học phần, báo cáo học phần... cần được giải quyết trong thời gian ngắn hơn. Đề xuất nhà trường chi trả phụ cấp giảng dạy 45% cho giảng viên Lý luận chính trị theo Bộ Chính trị. Trường đào tạo định hướng thực hành cần là đơn vị đi tiên phong việc cập nhật thiết bị và công nghệ mới, hạn chế đào tạo và cập nhật các thiết bị rất xa với doanh nghiệp.

- Giảm bớt những kiểm soát hành chính lên đội ngũ giảng viên. Hoạt động thanh tra giảng dạy đôi khi gây áp lực và không thông cảm cho GV. Nâng cao ý thức chấp hành quy chế không nên dùng kỷ luật quá khắt khe quá. Đề nghị không nên công khai vi phạm lên hệ thống.

- Việc quy định giờ giảng tối đa cho VC quản lý các khoa là không hợp lý, chỉ nên quy định số giờ giảng tối thiểu để đảm bảo quản lý phải gắn với chuyên môn, không xa rời chuyên môn.

- 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. Xây dựng đường dây nóng, hòm thư nóng nhằm phản ánh bất cập, tiêu cực đến lãnh đạo nhà trường. Đề xuất có hình thức kỷ luật đối với viên chức nhà trường có thái độ không đúng mực với người học, cần đặt người học ở vị trí trung tâm. Cần nâng cao văn hoá của các phòng ban khi làm việc trực tiếp với sinh viên, tỉ lệ hài lòng của người học đối với bộ phận này còn thấp điem.

2.4.2. Góp ý về công tác tuyển dụng, bồi dưỡng, phát triển, thi đua - khen thưởng, mối quan hệ với cấp trên/đồng nghiệp

- Công tác thi đua, khen thưởng cần rõ ràng, kịp thời hơn. Tạo cơ hội thi đua khen thưởng thường xuyên, khách quan hơn.

- Nhà Trường nên có thêm các chương trình hợp tác, đào tạo giảng viên, trao đổi chuyên môn với các trường quốc tế, phát triển đào tạo chuyên môn sâu. Chú trọng tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng, văn hoá làm việc cho đối tượng chuyên viên. Tổ chức lớp đào tạo giảng viên chính, giảng viên cao cấp.

- Nên tăng cường hơn nữa sự hợp tác với doanh nghiệp để người học được tiếp cận với thực tế.

- Bồi dưỡng thêm nhiều kỹ năng mềm như tâm lý giảng dạy, ứng xử giữa nhóm đối tượng giảng viên và người học.

- Tuyển dụng những giảng viên trẻ, được đào tạo bài bản, được đào tạo ở các cơ sở đào tạo uy tín để từng bước phát triển đội ngũ theo chiều sâu. Công tác tuyển dụng còn bất cập dẫn đến có nhiều giáo viên trẻ còn thiếu kinh nghiệm, chưa có tinh thần trách nhiệm cao. Đề xuất nhà trường nên bổ sung quy định thời gian tập việc tối thiểu dành cho GV trẻ, đặc biệt những người chưa có kinh nghiệm giảng dạy.

- Tiếp tục có những chính sách ưu đãi mạnh hơn nữa để thu hút chuyên gia, nhà khoa học hàng đầu để dẫn dắt nghiên cứu. Tăng cường tuyển dụng nhân lực chất lượng cao.

- Cần có thêm các hoạt động giao hữu thể thao, giao lưu văn nghệ, kết nghĩa giữa các đơn vị trong trường. Nội bộ đơn vị cần tăng cường các hoạt động nhóm, tổ chức các hoạt động ngoại khóa, team-building.

- Mong muốn cấp trên hòa đồng, gần gũi với cấp dưới, không giao việc ngoài giờ, Phân công nhiệm vụ, theo dõi, đôn đốc và giám sát hợp lý, minh bạch và công bằng để tạo sự đoàn kết phấn đấu thi đua cùng tiến bộ trong nội bộ đơn vị.

2.4.3. Góp ý về điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc, hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu

- Cung cấp các thiết bị đo lường chính xác, mô hình hiện đại để phục vụ nghiên cứu. Mong muốn các phòng thực hành được trang bị tốt hơn để phục vụ giảng dạy, 1 số

phòng máy tính cũ, phòng còn thiếu bộ KIT phục vụ giảng dạy. Tăng cường trang bị, nâng cao chất lượng các thiết bị thực hành thí nghiệm, các nguyên vật liệu, phụ liệu, tiêu sản trong các phòng thí nghiệm. Trang bị từng bước các thiết bị thí nghiệm thực hành phục vụ tốt đào tạo và NCKH.

- Đề nghị được trang bị thêm máy đục lỗ Drill EDM CNC và máy xung EDM CNC cho phòng gia công tia lửa điện 105 nhà A7.

- Phòng làm việc và nghiên cứu khoa học cho giảng viên còn hạn chế và chưa phù hợp. Cần quan tâm đầu tư thêm thiết bị phục vụ nghiên cứu. Đề xuất đầu tư trọng điểm và thành lập các nhóm nghiên cứu chính thức tại các đơn vị đào tạo. Bố trí không gian làm việc cho các nhóm nghiên cứu.

- Cần có phòng dành cho SV được tham gia NCKH với các GV tại các khoa, một nhóm GV cùng chuyên môn nên có 1 phòng chung cùng ngồi NCKH với SV. Bổ sung cây xanh tại giảng đường, hành lang, phòng làm việc. Lắp đặt hệ thống bảng tin điện tử thay thế các biển hiệu.

- Đề xuất lắp đặt thang máy tại tòa A8, A9.

- Khu để xe cạnh nhà A7 chật, chưa ngăn nắp, không có mái che nắng mưa. Mong cán bộ trực giảng đường nhà B2 phối hợp tốt hơn với GV trong việc mở cửa phòng học. Phòng nghỉ nhà B2 chật, ít ghế...

- Đề xuất có kỹ thuật viên, phòng trực của kỹ thuật viên ở từng toà nhà, số điện thoại đường dây nóng được dán công khai tại các lớp học. Có kế hoạch đi kiểm tra rà soát các thiết bị theo tuần để không xảy ra hiện tượng trang thiết bị dạy học không đảm bảo, ảnh hưởng đến chất lượng bài giảng. Thường xuyên kiểm tra cơ sở vật chất lại các đơn vị, sơn sửa thay thế trang thiết bị cũ hỏng.

- Đề xuất bố trí bàn, đèn và ổ cắm tại hành lang khu vực cầu thang nhà A9 để CBGV tận dụng lúc trống tiết hoặc trước và sau giờ học. Điện chiếu sáng ở cầu thang bộ tòa A9, A1 không sáng làm khó khăn đi lại khi dạy ca tối.

- Xảy ra hiện tượng mảng tường rơi rớt; Phòng học ở tầng 11 - A1 cách âm ko tốt, GV dạy nghe ngoại ngữ không đảm bảo được tiết dạy vì âm thanh từ các phòng học xung quanh.

- Kí túc xá cho sinh viên nên được sử dụng nước máy, hiện nay dùng nước giếng khoan, rất kém vì vậy sinh viên quốc tế không thể ở được. Do vậy, ảnh hưởng đến việc

đến việc học tập tại trường của sinh viên quốc tế.

- Hệ thống máy chiếu đã cũ, chất lượng hình ảnh kém, màn chiếu chiếm 2/3 bảng gây bất tiện trong quá trình giảng dạy. Máy chiếu tòa A1, tầng 3 nhà A7 mờ, chất lượng hình ảnh chưa đảm bảo, phát ra tiếng kêu lớn. Màn hình 1 số TV trong các phòng học nhà C3 nhỏ chưa đáp ứng được nhu cầu. Đề xuất xem xét đưa màn chiếu ra khỏi bảng, lắp bảng thông minh, thay thế toàn bộ máy chiếu... tại tất cả các giảng đường.

- Chất lượng loa kém. Đề nghị thay thế, nâng cao chất lượng của dàn amply và loa tại các toà nhà ở khu A và khu B để việc dạy và học được diễn ra thuận lợi hơn.

- Đề xuất thế và bổ sung toàn bộ hệ thống mic bằng mic không dây tại tất cả các giảng đường. 1 số phòng học ngoại ngữ không có mic.

- Một số trang thiết bị như điều hòa ở khi nhà C3 đã cũ, cần bảo dưỡng nâng cấp.

- 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... Nhà vệ sinh tầng 6,7,8 A1 bốc mùi gây ảnh hưởng đến môi trường làm việc. Khu vực WC A7 cực kì gây ô nhiễm ảnh hưởng chất lượng dạy và học, đề nghị nâng cấp wc nhà A7, nên bổ sung cửa cho các ngăn để tiện cho việc sinh hoạt cá nhân - hiện các ngăn không có cửa.

- Đẩy nhanh công tác mua sắm trang thiết bị làm việc khi đã được Hiệu trưởng phê duyệt (có những trang thiết bị đã được duyệt hơn 1 năm chưa được cung cấp).

2.4.4. Góp ý về hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin, học liệu điện tử

- 140 ý kiến phản hồi về chất lượng internet kém, không đảm bảo việc dạy học. Hiện ở các toà nhà như A12, A8, A9, B3, B4 ko bắt đc mạng Internet, mạng 4G bị chặn sóng. GV và người học gặp nhiều khó khăn khi thực hiện kiểm tra online tại các phòng học. Hiện tại hoạt động coi- kiểm tra SV trên eop còn gặp khó khăn do hệ thống mạng, khó trong việc kiểm soát sinh viên gian lận.

- Đề xuất hệ thống đại học điện tử cần có chức năng sao chép bài giảng điện tử. Cải tiến hệ thống thân thiện với người dùng.

- Cần rà soát lại hệ thống máy tính ở các phòng thực hành, rất nhiều máy tính, mic, ... không sử dụng được, ảnh hưởng tới quá trình giảng dạy. Đề xuất Nhà trường đầu tư, có kế hoạch bảo dưỡng thường xuyên hệ thống máy tính, và trang bị mới thiết bị phòng thực hành để đảm bảo chất lượng dạy và học.

- Đề xuất nhà trường hỗ trợ thêm bản quyền phần mềm liên quan đến giảng dạy các học phần chuyên ngành (VD quizizz, canvapro, padlet ...). Cung cấp tài khoản tải các nguồn tài liệu quốc tế.

- Về vấn đề nghiên cứu khoa học, đề xuất nhà trường có phương án hỗ trợ các GV thực sự nghiên cứu có thể tiếp cận với hệ thống tải các bài báo khoa học có tài khoản bản quyền giúp tra cứu được các bài báo mới trên các hệ thống tài liệu uy tín. Đề xuất nhà trường hỗ trợ GV khi viết bài báo khoa học kiểm tra trùng lặp để đăng tạp chí. Hiện nay hình như nhà trường đã có tài khoản này nhưng GV chưa được tiếp cận. Các nguồn học liệu đặc biệt dành cho các hoạt động nghiên cứu cần cập nhật thường xuyên và có bản quyền. VD như mua các cơ sở dữ liệu tải báo quốc tế, các phần mềm cơ bản hỗ trợ cho nghiên cứu và viết báo (như Matlab, Overleaf).

- Việc đăng ký mua giáo trình trên thư viện tiến hành chậm, sách về chậm, chưa đáp ứng kịp thời nhu cầu của GV, ảnh hưởng đến tiến độ thiết kế chương trình học phần. Hệ thống thư viện điện tử cần cải thiện hiện đại hơn,

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 2023 có vai trò đánh giá mức độ hài lòng, thăm dò tâm tư nguyện vọng của đội ngũ nhân sự. 100% đơn vị tham gia khảo sát có tỉ lệ khảo sát trên 50%. Tỉ lệ khảo sát toàn trường đạt 79,96%. 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: 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 49 câu hỏi định lượng, 4 câu hỏi thống kê thuộc 10 lĩnh vực cho kết quả mức độ hài lòng ở tất cả các lĩnh vực (từ 3,89 tới 4,32 điểm). Điểm hài lòng chung của toàn trường là 4,11 điểm tương đương với chỉ số hài lòng đạt 82,2% biểu thị mức độ hài lòng rất tốt, tỉ lệ hài lòng (điểm 4+5) chiếm 72,48%.

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 30 tháng 7 năm 2024

P. HIỆU TRƯỞNG

(Đã ký)

Nguyễn Văn Thiện

**Phụ lục 1 - PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA GIÁO VIÊN, CÁN BỘ VIÊN
CHỨC VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC NĂM 2023**

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 trên hệ thống Egov, website nội bộ của nhà trường v..v	5	4	3	2	1
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	5	4	3	2	1

	đưa khen thưởng của nhà trường.					
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

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 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

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 Công tác Sinh viên	5	4	3	2	1	0
2	Phòng Đào tạo	5	4	3	2	1	0
3	Phòng Khoa học công nghệ	5	4	3	2	1	0
4	Phòng Quản trị	5	4	3	2	1	0
5	Phòng Tài chính kế toán	5	4	3	2	1	0
6	Phòng Thanh tra giáo dục	5	4	3	2	1	0
7	Phòng Tổ chức hành chính	5	4	3	2	1	0
8	Trạm Y tế	5	4	3	2	1	0
9	Trung tâm Hợp tác quốc tế	5	4	3	2	1	0
10	Trung tâm Khảo thí	5	4	3	2	1	0
11	TT Công nghệ thông tin	5	4	3	2	1	0
12	TT Đảm bảo chất lượng	5	4	3	2	1	0
13	TT hỗ trợ SV	5	4	3	2	1	0
14	TT Hợp tác doanh nghiệp	5	4	3	2	1	0
15	TT Thông tin thư viện	5	4	3	2	1	0
16	TT Truyền thông và QHCC	5	4	3	2	1	0
17	Viện Công nghệ HaUI	5	4	3	2	1	0

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 móc đáp ứng yêu cầu bài giảng	5	4	3	2	1
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

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**

TT	Tiêu chí – chỉ số đánh giá	Mức độ đồng ý				
		5	4	3	2	1
1	Ông/bà được tiếp cận đầy đủ công cụ và nguồn lực cần thiết để hoàn thành công việc của mình.	5	4	3	2	1

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

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

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 thường xuyên sử dụng và hài lòng với các trang thông tin điện tử của nhà trường (egov, haiu 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:

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 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 kiện đảm bảo an toàn cho GV, SV quay trở lại trường trong bối	5	4	3	2	1

	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

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

X. Ý kiến đóng góp

Ông/Bà vui lòng cho biết thêm ý kiến đóng góp khác để cải thiện chất lượng các hoạt động của Nhà trường đối với các nội dung dưới đây:

Lưu ý: Ông/bà vui lòng chỉ nêu những điểm cần cải tiến hoặc nhu cầu, mong muốn đóng góp với Nhà trường:

1. Các chủ trương, chính sách, quy trình làm việc chế độ lương/thưởng của Trường/Đơn vị:

2. Công tác tuyển dụng, bồi dưỡng, phát triển, thi đua - khen thưởng:

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

4. 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

5. Ông/Bà có đề xuất gì để cải tiến, nâng cao chất lượng, văn hóa, môi trường làm việc, chế độ làm việc, các hoạt động đoàn thể, hoạt động cộng đồng?

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

Phụ lục 2 – Kết quả khảo sát hài lòng CBNV, NLD năm 2023

Lĩnh vực/Tiêu chí	Điểm TB	Chỉ số hài lòng	Tỉ lệ hài lòng
Lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi”	4.07	81.42	79.58
Ông/Bà hiểu rõ và hài lòng về cách tính lương hàng tháng	4.25	84.90	86.60
Lương và thưởng xứng đáng cho trách nhiệm và chất lượng công việc	4.02	80.31	77.45
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...)	3.99	79.87	76.23
Chính sách lương và phúc lợi của Nhà trường khuyến khích tinh thần làm việc tích cực của CBVC	4.03	80.60	78.02
Lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc”	4.15	82.98	84.34
Nhà trường lưu trữ các chính sách, quy định, quy trình làm việc rõ ràng, khoa học	4.13	82.63	83.99
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	4.09	81.73	80.23
Ông/Bà biết nơi liên hệ để giải quyết/phản hồi các công việc khi cần thiết	4.13	82.57	83.42
Ông/Bà hài lòng với chính sách, quy trình làm việc của nhà trường	4.10	81.96	83.09
Ông/Bà hài lòng về hoạt động và kết quả đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của nhà trường.	4.09	81.88	82.84
Ông/Bà hài lòng về chính sách tuyển sinh của nhà trường (Công khai, minh bạch, các tiêu chí và phương pháp tuyển sinh...)	4.36	87.11	92.48
Lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến”	4.14	82.72	82.68
Ông/Bà được tạo điều kiện tham gia đào tạo/bồi dưỡng nâng cao năng lực làm việc	4.23	84.54	87.01
Cơ hội thăng tiến công bằng cho mọi thành viên	4.04	80.90	78.35
Lĩnh vực “Cấp quản lý trực tiếp”	4.10	82.01	82.56
Cấp trên giao việc hợp lý và đưa ra những tiêu chuẩn về thời hạn và chất lượng cụ thể.	4.09	81.88	82.68

Lĩnh vực/Tiêu chí	Điểm TB	Chỉ số hài lòng	Tỉ lệ hài lòng
Cấp trên cung cấp đủ thông tin và nguồn lực giúp Ông/Bà hoàn thành công việc	4.11	82.24	83.74
Cấp trên giám sát tiến độ thực hiện công việc và phản hồi kịp thời	4.14	82.84	85.95
Cấp trên đánh giá kết quả công việc khách quan, công bằng	4.11	82.24	82.60
Cấp trên khen thưởng kịp thời nỗ lực của nhân viên	4.04	80.72	78.43
Cấp trên ghi nhận sự đóng góp của ông/bà cho sự phát triển của đơn vị và nhà trường	4.11	82.14	81.94
Lĩnh vực “Đồng nghiệp”	4.24	84.82	88.46
Đồng nghiệp có thái độ thân thiện và tác phong làm việc chuyên nghiệp	4.25	85.10	89.22
Đồng nghiệp trong đơn vị luôn chia sẻ và giúp đỡ khi khó khăn	4.29	85.88	89.95
Đồng nghiệp khác đơn vị luôn sẵn sàng hỗ trợ hoàn thành công việc	4.18	83.51	86.11
Ông/Bà học hỏi được nhiều kiến thức và kỹ năng từ đồng nghiệp	4.24	84.77	88.56
Lĩnh vực “Điều kiện hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV”	4.00	79.96	59.53
Ông/Bà được phân công giờ giảng dạy công bằng	4.26	85.14	66.75
Ông/Bà được sắp xếp lịch giảng dạy hợp lý, khoa học	4.13	82.53	62.66
Ông/Bà hài lòng về hệ thống âm thanh, máy chiếu, ánh sáng, bố trí trang thiết bị phục vụ phòng học	3.77	75.33	50.16
Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành có đầy đủ trang thiết bị máy móc đáp ứng yêu cầu bài giảng	3.92	78.33	61.76
Được hỗ trợ kịp thời khi có sự cố về máy móc, thiết bị tại các phòng học/phòng thí nghiệm/xưởng thực hành	3.86	77.11	53.59
Có đầy đủ nội quy và quy định an toàn trong phòng thí nghiệm/xưởng thực hành	4.20	83.94	66.83
Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành có đầy đủ trang thiết bị bảo hộ lao động cần thiết	4.06	81.22	56.29
Được huấn luyện xử lý tình huống khẩn cấp khi xảy ra sự cố	3.88	77.60	53.59

Lĩnh vực/Tiêu chí	Điểm TB	Chỉ số hài lòng	Tỉ lệ hài lòng
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	79.72	59.40
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	3.88	77.62	55.31
Ông/Bà hài lòng về tài liệu Thư viện cung cấp	3.94	78.80	57.27
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)	4.11	82.12	64.87
Lĩnh vực “Điều kiện hỗ trợ thực hiện công việc dành cho CBNV”	4.32	86.38	59.04
Ông/bà được tiếp cận đầy đủ công cụ và nguồn lực cần thiết để hoàn thành công việc của mình.	4.27	85.32	38.15
Công việc được phân công hợp lý	4.31	86.16	38.73
Công việc phù hợp với năng lực	4.36	87.22	39.71
Ông/Bà yêu thích công việc của mình	4.20	83.95	40.20
Ông/Bà hài lòng về trang thiết bị nơi làm việc (Bàn ghế, tủ tài liệu, máy tính, máy in, máy photocopy..)	4.46	89.24	36.85
Lĩnh vực “Hạ tầng, hệ thống công nghệ thông tin”	3.89	77.74	71.21
Ông/Bà thường xuyên sử dụng và hài lòng với các trang thông tin điện tử của nhà trường (egov, havi v..v)	3.54	70.88	85.21
Ông/Bà hài lòng về hạ tầng công nghệ thông tin (Mạng internet, máy tính, thiết bị đa phương tiện)	3.93	78.63	55.39
Ông/Bà hài lòng về hệ thống phần mềm (Hệ thống Đại học điện tử, các phần mềm hỗ trợ dạy học...)	4.19	83.71	73.04
Lĩnh vực “Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng”	4.16	83.11	85.21
Ông/Bà hài lòng với chế độ khám sức khỏe hàng năm của nhà trường	4.30	86.03	89.87
Ông/Bà hài lòng với chế độ chăm sóc y tế do Trạm Y tế cung cấp	4.10	82.06	82.11
Ông/Bà hài lòng với môi trường cảnh quan sạch đẹp, thân thiện, thường xuyên được lau dọn	4.18	83.55	86.76

Lĩnh vực/Tiêu chí	Điểm TB	Chỉ số hài lòng	Tỉ lệ hài lòng
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	79.84	77.78
Ông/Bà được nhà trường tạo điều kiện hỗ trợ NCKH (Được hướng dẫn tham gia NCKH, được hỗ trợ kinh phí, không gian...)	4.13	82.61	84.89
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	4.23	84.59	89.87
“Tự đánh giá mức độ hài lòng”	4.23	84.58	85.46
Ông/Bà hài lòng với công việc hiện tại	4.23	84.58	85.46
Mức độ hài lòng chung toàn trường	4.11	82.21	72.48