

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1. TỔ CHỨC ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁN BỘ 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. TỔ CHỨC TRIỂN KHAI	2
CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA CÁN BỘ VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI	3
2.1. ĐẶC ĐIỂM ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT	3
2.1.1. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo chức danh nghề nghiệp	3
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	6
2.2.1. Lương bổng và phúc lợi.	7
2.2.2. Chính sách và quy trình làm việc.	8
2.2.3. Cơ hội đào tạo và thăng tiến.	10
a. Điểm hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” năm 2021 theo chức danh nghề nghiệp	10
b. Kết quả thăm dò số lần được tham gia hội nghị, hội thảo trong nước và ngoài nước trong 1 năm	11
c. Kết quả thăm dò số lần được tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, các lớp tập huấn phục vụ công tác	13
d. Kết quả thăm dò mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ cho công tác nghiên cứu và giảng dạy	14
e. Kết quả thăm dò mức độ thường xuyên sử dụng tin học cho công tác nghiên cứu và giảng dạy	16
2.2.4. Cấp quản lý trực tiếp.	17
a. Đánh giá chung	17
b. Điểm hài lòng với cấp quản lý trực tiếp (trưởng đơn vị) của khối phòng ban chức năng/trung tâm dịch vụ	18
c. Điểm hài lòng với cấp quản lý trực tiếp (trưởng đơn vị) của khối các	

<i>Khoa/Trung tâm đào tạo</i>	20
<i>2.2.5. Đồng nghiệp.</i>	22
<i>a. Đánh giá chung</i>	22
<i>b. Điểm hài lòng với các phòng ban chức năng</i>	22
<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>	24
<i>2.2.7. Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc (Dành cho CBNV và Giảng viên kiêm nhiệm).</i>	27
<i>2.2.8. Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng</i>	28
<i>2.2.9. 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 chung</i>	33
<i>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.</i>	36
<i>2.4.2. Những điều chưa hài lòng và mong muốn hỗ trợ về điều kiện, trang thiết bị làm việc, các trang thông tin</i>	38
<i>2.4.3. Đề xuất cải tiến, nâng cao chất lượng văn hóa, môi trường làm việc</i>	39
KẾT LUẬN	40
PHỤ LỤC 1 - PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA GIÁO VIÊN, CÁN BỘ VIÊN CHỨC VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC NĂM 2021	41

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

1.1. Mục tiêu khảo sát

Căn cứ Kế hoạch số 135/KH-ĐHCN ngày 08/06/2021 về việc triển khai đo lường sự hài lòng của viên chức, người lao động đối với môi trường làm việc.

Hoạt động Khảo sát sự hài lòng của Cán bộ viên chức (CBVC), 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, giảng viên, nhân viên nhà trường. Kết quả khảo sát là cơ sở để nhà trường xác định được nhu cầu, nguyện vọng của đội ngũ CBVC, NLĐ 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 đội ngũ CBVC, NLĐ.

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

- Xác định được mức độ hài lòng của cán bộ viên chức nhà trường về các vấn đề liên quan trực tiếp đến quá trình làm việc tại nhà trường, 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; 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 9 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 Giảng

viên)

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

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

I. 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, H 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 Giảng viên (GV), CBNV bao gồm cả Giảng viên kiêm nhiệm hiện đang công tác tại trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội.

Cỡ mẫu gồm 1068 người tham gia khảo sát trên tổng thể 1369 CBVC, NLD 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 1068 quan sát. Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha cho thấy, tất cả 9 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> của trường Đại học Công Nghiệp Hà Nội.

1.5. Tổ chức triển khai

Thời gian triển khai thu thập dữ liệu: Từ 10/06/2021 đến 24/06/2021.

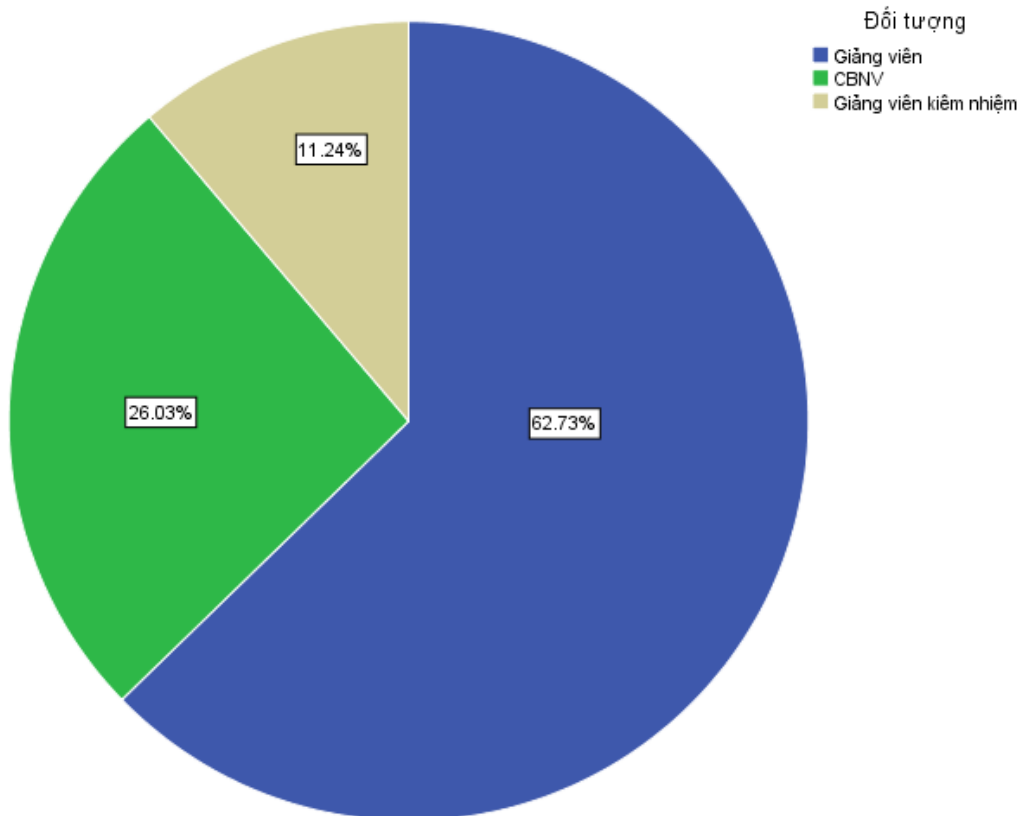
CHƯƠNG 2. KẾT QUẢ HÀI LÒNG CỦA CÁN BỘ VIÊN CHỨC, NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

2.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Để đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của đội ngũ CBVC, 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 1068 CBVC, NLD 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 1068 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 670 người, với tỷ trọng là 62.7%. Nhóm Giảng viên kiêm nhiệm (GV kiêm nhiệm) có 120 người tham gia khảo sát, chiếm 11.2%. Nhóm cán bộ nhân viên (CBNV) có 278 người tham gia khảo sát chiếm 26%.



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 khá lớn, với số lượng gồm 1068 người đến từ 39 đơn vị trong nhà trường;

38/39 Đơn vị tham gia khảo sát có tỉ lệ khảo sát trên 50%. Tổng số lượng người tham gia khảo sát chiếm 76,5% số CBVC, NLD trong toàn trường. Một số đơn vị có bao gồm cả giảng viên thỉnh giảng tham gia trả lời câu hỏi khảo sát sẽ được tính tỉ lệ tham gia khảo sát trên số lượng tổng thể của đơn vị đó dựa trên số tài khoản đăng nhập trên hệ thống đại học điện tử. (Ghi chú *).

TT	Đơn vị	SL KS	Tỉ lệ % tham gia KS tại đơn vị	Tỉ lệ % tham gia khảo sát toàn trường
1	Ban giám hiệu	2	50	0.2
2	Khoa Cơ khí	72	100	6.7
3	Khoa Công nghệ Hóa	38	92.68	3.6
4	Khoa Công nghệ May - TKTT	32	100	3.0
5	Khoa Công nghệ Ô tô	37	100	3.5
6	Khoa Công nghệ thông tin	51	96.23	4.8
7	Khoa Điện	69	100	6.5
8	Khoa Điện tử	39	90.7	3.7
9	Khoa Du lịch	25	100	2.3
10	Khoa Kế toán Kiểm toán	56	94.92	5.2
11	Khoa Khoa học cơ bản	48	92.31	4.5
12	Khoa Lý luận chính trị - Pháp luật	35	100	3.3
13	Khoa Ngoại ngữ	170	73.91	15.9
14	Khoa Quản lý kinh doanh	69	88.46	6.5
15	Phòng Công tác Sinh viên	11	78.57	1.0
16	Phòng Đào Tạo	17	100	1.6

TT	Đơn vị	SL KS	Tỉ lệ % tham gia KS tại đơn vị	Tỉ lệ % tham gia khảo sát toàn trường
17	Phòng Khoa học công nghệ	6	66.67	0.6
18	Phòng Quản Trị	24	68.57	2.2
19	Phòng Tài chính Kế toán	9	75	0.8
20	Phòng Thanh tra giáo dục	17	94.44	1.6
21	Phòng Tổ chức hành chính	15	83.33	1.4
22	Trạm Y tế	7	77.78	0.7
23	Trung tâm Cơ khí	23	88.46	2.2
24	Trung tâm Công nghệ Ô tô và Đào tạo lái xe	11	68.75	1.0
25	Trung tâm Công nghệ thông tin	26	86.67	2.4
26	Trung tâm Đảm bảo Chất lượng	13	92.86	1.2
27	Trung tâm Đào tạo Sau đại học	4	100	0.4
28	Trung tâm Đào tạo thường xuyên	4	100	0.4
29	Trung tâm ĐTKT HaUI – Foxconn	2	100	0.2
30	Trung tâm Giáo dục thể chất và Thể thao	14	60.87	1.3
31	Trung tâm Hợp tác doanh nghiệp	11	100	1.0
32	Trung tâm Hợp tác quốc tế	5	100	0.5
33	Trung tâm Khảo thí	14	93.33	1.3
34	Trung tâm Quản lý KTX	19	43.18	1.8
35	Trung tâm Quốc Phòng - An ninh	8	80	0.7
36	Trung tâm Thông tin thư viện	27	100.00	2.5
37	Trung tâm Truyền thông và QHCC	7	70.00	0.7
38	Trung tâm Việt Nhật	20	76.92	1.9

TT	Đơn vị	SL KS	Tỉ lệ % tham gia KS tại đơn vị	Tỉ lệ % tham gia khảo sát toàn trường
39	Viện Công nghệ - HaUI	11	73.33	1.0
Tổng số		1068		100%

Bảng 2.1: Thống kê đối tượng khảo sát theo đơn vị

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 CBVC, 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 9 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 CBVC, NLD đối với từng lĩnh vực cụ thể.

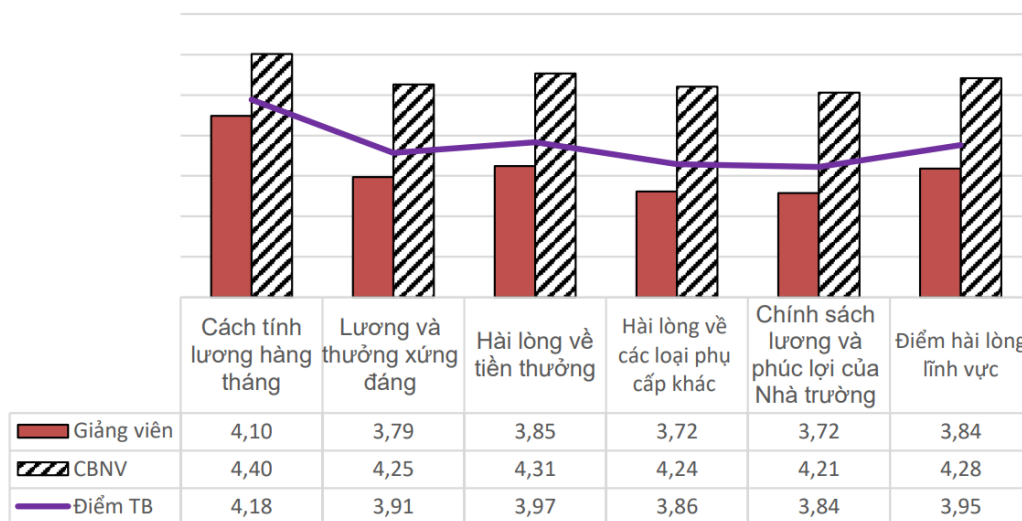
Về số liệu thống kê, nhóm đối tượng là GV kiêm nhiệm (120 người, chiếm 11,2%) sẽ được nhóm khảo sát đưa các số liệu gộp vào số liệu của nhóm GV (670 người, chiếm 62,7%) ở 8/9 lĩnh vực đánh giá nâng tổng số đối tượng Giảng viên lên 790 người, chiếm 74%. Ngoài ra:

- 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 (120 người) và CBNV (278 người). Nâng số đối tượng được phân tích ở nhóm câu hỏi dành cho CBNV lên 398 người, chiếm 37,3%.

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 (790 người) và CBNV (278 người).

2.2.1. Lương bổng và phúc lợi.

Biểu đồ 2.2: Điểm hài lòng lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi” theo chức danh nghề nghiệp năm 2021

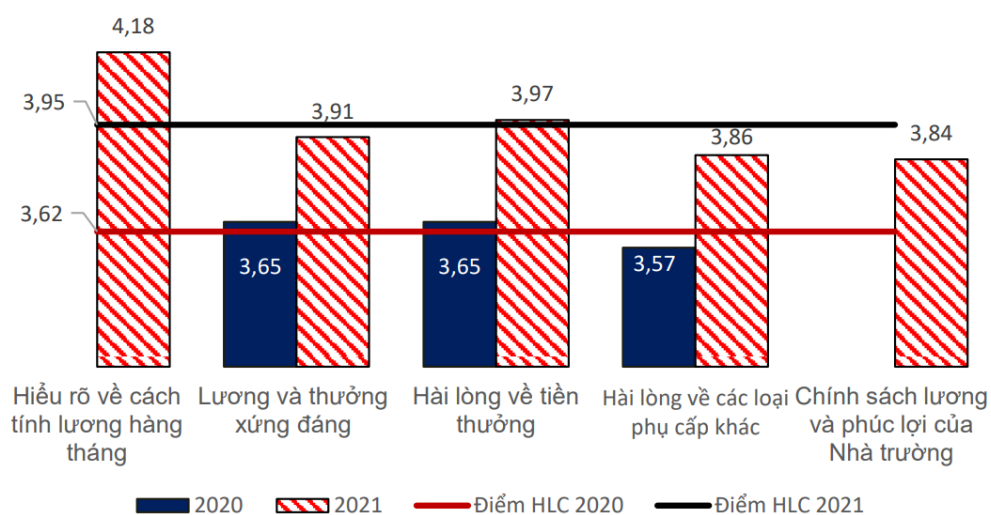


Điểm hài lòng đối tượng đối với lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi” năm 2021 được thể hiện qua biểu đồ 2.2 phía trên. Kết quả cho thấy:

- Có xu hướng hài lòng cao hơn ở nhóm đối tượng là CBNV với sự chênh lệch từ 0,31 đến 0,52 điểm ở các tiêu chí dẫn đến điểm hài lòng chung của CBNV cao hơn GV là 0,45 điểm.
- Điểm hài lòng lĩnh vực toàn trường là 3,95 cho thấy tiêu chí này được CBNV, NLD đánh giá ở mức độ hài lòng.

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. Khắc phục cách đặt câu hỏi không đồng nhất ở cùng kỳ năm 2020, 5/5 câu hỏi của nhóm tiêu chí này được đưa về dạng câu hỏi phức hợp dùng thang đo likert có 5 mức độ. Do đó trên biểu đồ so sánh giữa các năm dưới đây sẽ thiếu dữ liệu so sánh của 2/5 câu hỏi.

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



Kết quả phân tích cho thấy:

- Sự chênh lệch mức độ hài lòng giữa 2 năm trung bình 0,26 đến 0,32 điểm ở các tiêu chí.

- Xu hướng hài lòng lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi” của năm 2021 cao hơn năm 2020. Điểm hài lòng lĩnh vực năm 2021 cao hơn cùng kỳ năm trước là 0,33 điểm. 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.

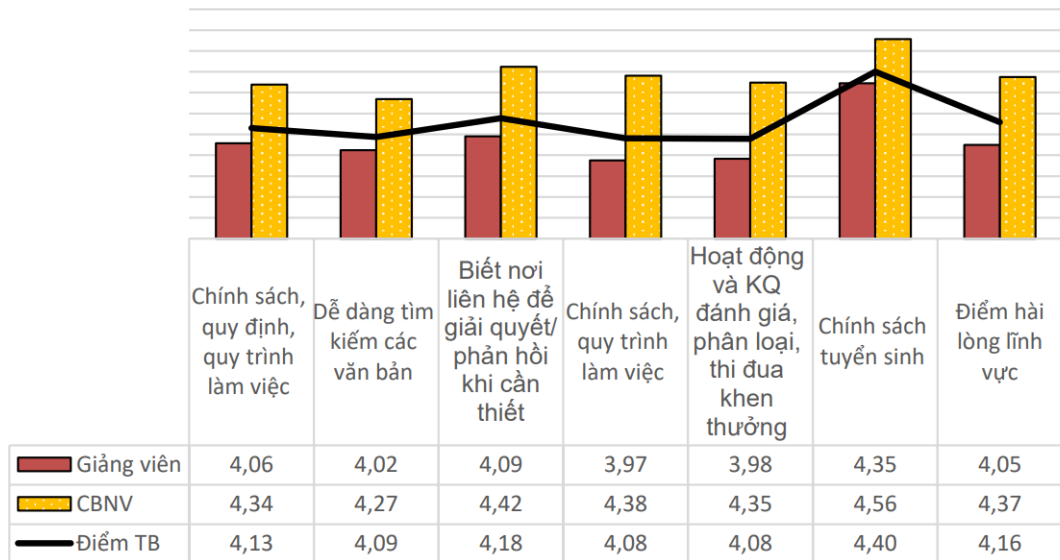
2.2.2. Chính sách và quy trình làm việc.

Mức độ hài lòng ở lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” năm 2021 được thể hiện thông qua biểu đồ 2.4 dưới đây. 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 0,21 đến 0,41 điểm. Đội ngũ GV cảm thấy gặp khó khăn hơn đội ngũ CBNV trong việc tiếp cận văn bản, hiểu rõ chính sách/quy trình làm việc, biết nơi liên hệ khi cần giải quyết vấn đề, v.v...

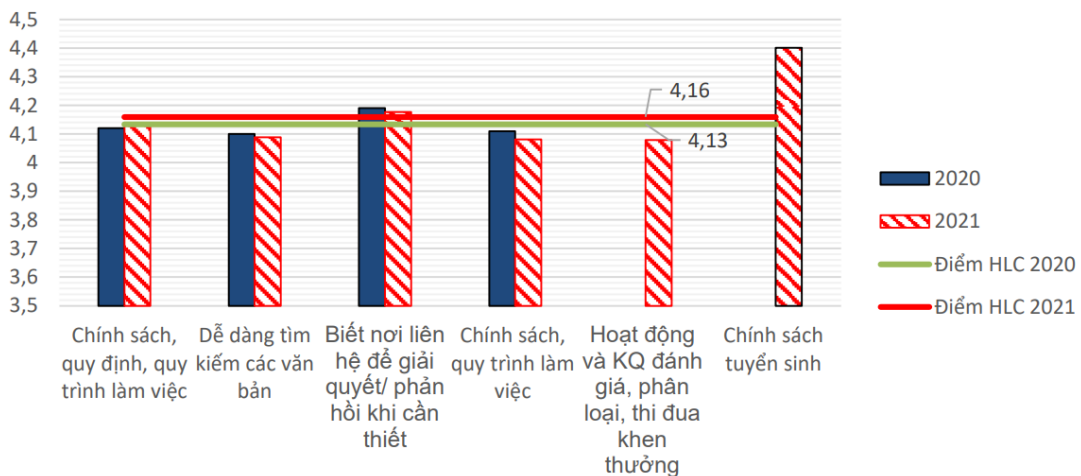
- Điểm hài lòng chung lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” năm 2021 là 4,16 điểm, đạt mức hài lòng.

Biểu đồ 2.4: Điểm hài lòng lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” theo chức danh nghề nghiệp năm 2021



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.

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



Khác biệt với cùng kỳ năm 2020, lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” được bổ sung 2 câu hỏi về “Hoạt động và kết quả đánh giá, phân loại thi đua khen thưởng của nhà trường” và “Chính sách tuyển sinh của nhà trường (Công bằng, minh bạch, các tiêu chí và phương pháp tuyển sinh)”. Vì vậy biểu đồ so sánh dưới đây cũng sẽ thiếu dữ liệu so sánh của 2/6 tiêu chí. Kết quả phân tích chỉ ra rằng:

- Điểm hài lòng các tiêu chí và hài lòng chung của lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” của năm 2021 là tương đối đồng đều so với cùng kỳ năm

2020. Điểm hài lòng các tiêu chí thuộc lĩnh vực này ở năm 2021 thấp hơn so với năm 2020 với mức dao động thấp, chỉ từ 0,01 đến 0,03 điểm. Điều này cho thấy mặc dù đã có sự chuyển đổi rõ rệt ở các hình thức làm việc do ảnh hưởng của đại dịch COVID 19, tuy nhiên đội ngũ CBNV, NLD đã có sự thích nghi và hài lòng với những thay đổi này.

- Điểm hài lòng chung lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc” năm 2021 cao hơn năm 2020 với mức chênh lệch thấp 0,03 điểm.

2.2.3. Cơ hội đào tạo và thăng tiến.

Lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” có sự thay đổi về cơ cấu câu hỏi các tiêu chí so với cùng kỳ năm 2020. Cụ thể như sau:

- 2/6 tiêu chí thăm dò được đưa về dạng câu hỏi phức hợp dùng thang đo Likert 5 mức độ, do đó kết quả khảo sát của lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” năm 2021 sẽ được tính điểm hài lòng thông qua 2 tiêu chí này.

- 4/6 tiêu chí được sử dụng cách hỏi một lựa chọn với nhiều giá trị hợp lệ nhằm thống kê số lần tham gia hội nghị, hội thảo, tập huấn của đội ngũ CBNV, NLD và mức độ sử dụng ngoại ngữ/tin học trong công tác giảng dạy, nghiên cứu trong toàn trường. Trong đó, 2 câu hỏi thống kê số lần tham dự được giữ nguyên từ bảng hỏi năm 2020; câu hỏi về mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ/tin học được tách ra thành 2 câu hỏi riêng biệt.

- Như vậy sẽ không có sự so sánh giữa cùng kỳ năm trước ở 4 tiêu chí có sự thay đổi về cách hỏi thuộc lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” trong báo cáo này.

a. Điểm hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” năm 2021 theo chức danh nghề nghiệp

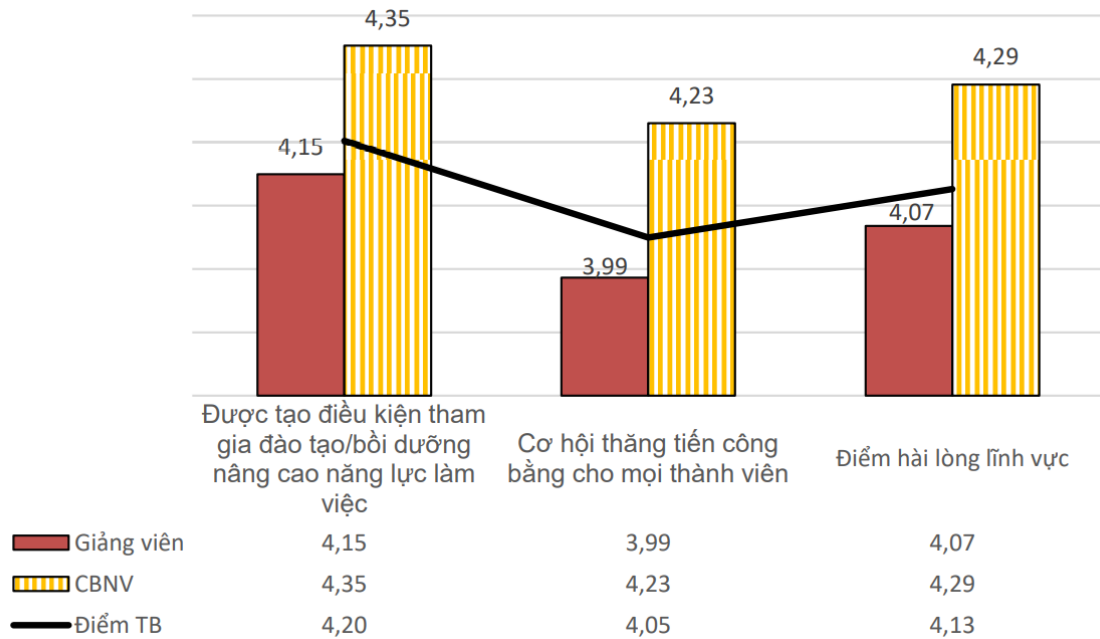
Biểu đồ 2.6 dưới đây thể hiện điểm hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” của CBNV và GV trường Đại học Công nghiệp Hà Nội năm 2021.

Kết quả phân tích chỉ ra:

- Điểm hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” năm 2021 đạt 4,13 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 0,24 điểm.

Biểu đồ 2.6: Điểm hài lòng lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” theo chức danh nghề nghiệp năm 2021



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

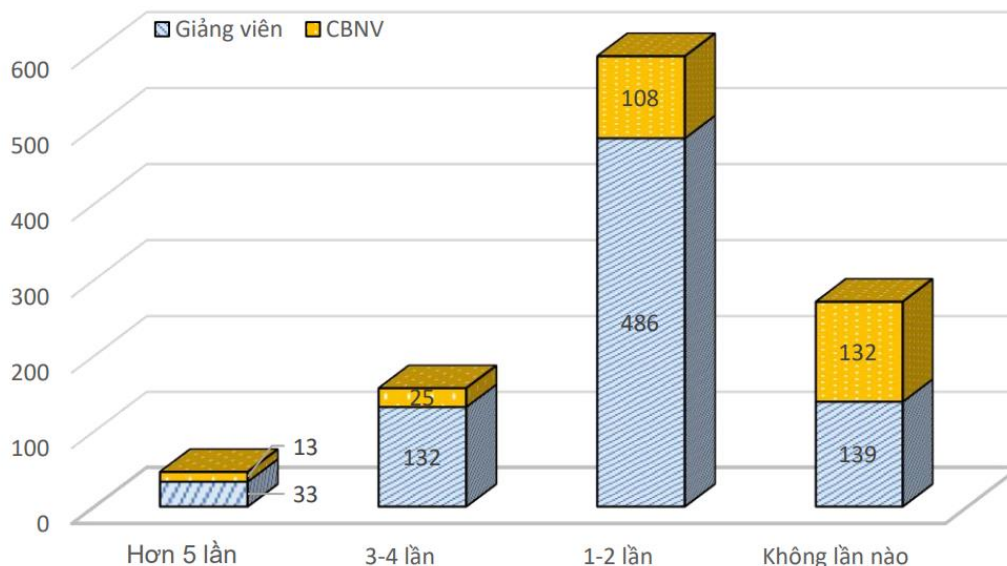
Kết quả biểu đồ 2.7 cho thấy số lần tham gia hội nghị/hội thảo trong nước và nước ngoài trong năm. Kết quả chỉ ra rằng:

- Tổng số CBNV, NLD trả lời được tham gia hội nghị, hội thảo trong nước và ngoài nước trong 1 năm qua là 797 người, chiếm 74,63% người tham gia khảo sát; 271 người trả lời không tham gia hội nghị/hội thảo lần nào, chiếm 25,37% 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 594 người chọn phương án này chiếm 55,62%. Trong đó:

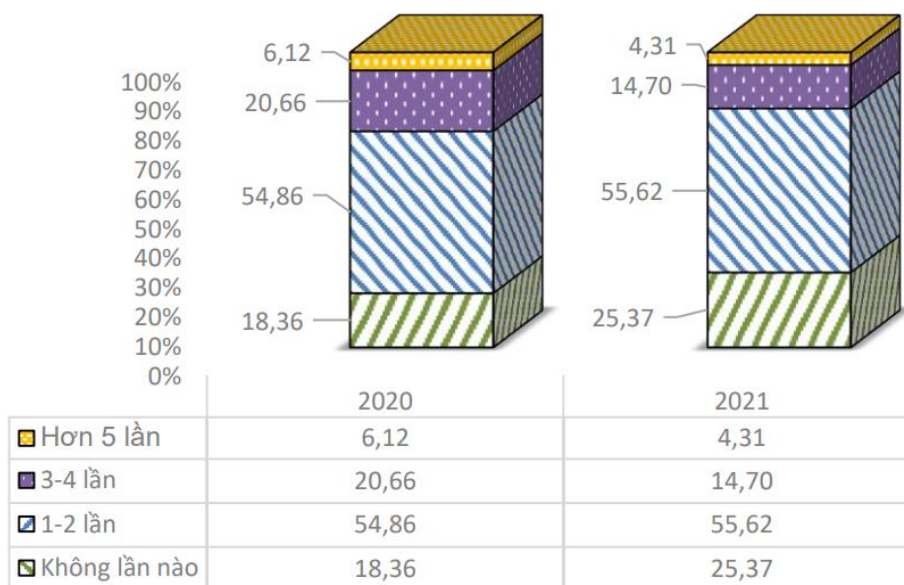
- Đối tượng GV là 486/790 GV (chiếm 61,52% GV tham gia khảo sát)
- Đối tượng CBNV là 108/278 CBNV (chiếm 38,85% CBNV tham gia khảo sát)

Biểu đồ 2.7: Kết quả thăm dò số lần trong 1 năm tham gia hội nghị/hội thảo trong nước và nước ngoài



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 2 năm tại biểu đồ 2.8 dưới đây

Biểu đồ 2.8: Tỉ lệ trả lời số lần 1 năm tham gia hội nghị/hội thảo trong nước và nước ngoài qua các năm



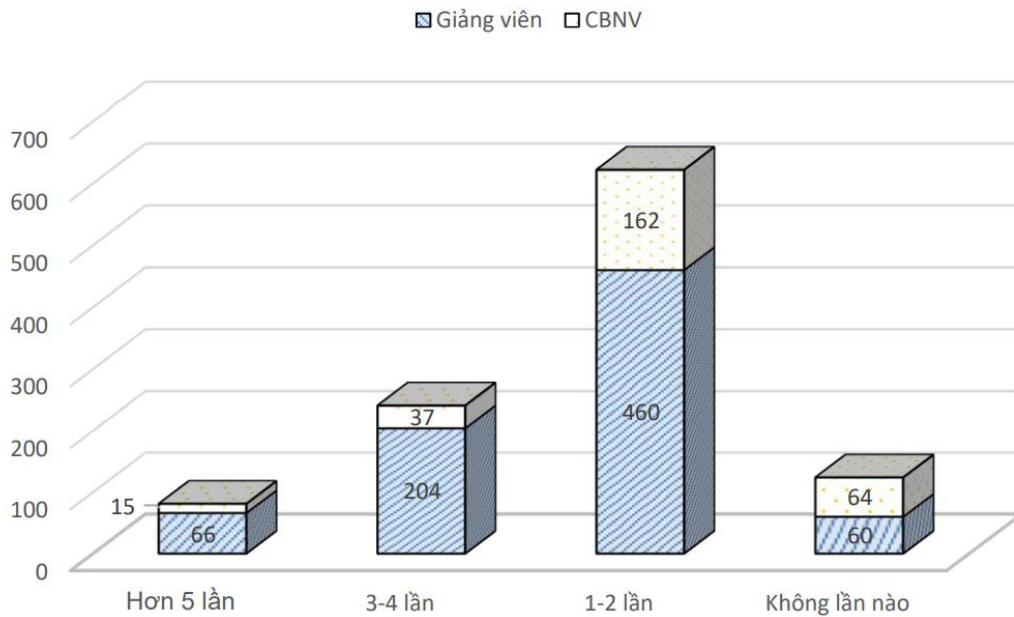
Kết quả như sau:

- Tỉ lệ % số người tham gia khảo sát được tham dự hội thảo/hội nghị trong nước/nước ngoài năm 2021 (đạt 74,63%) thấp hơn năm 2020 (đạt 81,64%). Nhóm khảo sát đánh giá tỉ lệ giảm 7,02% so với cùng kỳ năm ngoái được cho là ảnh hưởng của dịch bệnh COVID-19. Việc cấm các đường bay quốc tế và giãn cách xã hội liên tiếp tại các tỉnh thành trong cả nước suốt năm học

vừa qua quy định dừng các hoạt động tập trung đông người đã tác động mạnh mẽ đến ảnh hưởng tới việc tổ chức các buổi hội thảo/hội nghị. Do đó cũng tác động đến kết quả khảo sát của đội ngũ GV, CBNV trong nhà trường.

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

Biểu đồ 2.9: Kết quả thăm dò số lần được tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, các lớp tập huấn phục vụ công tác



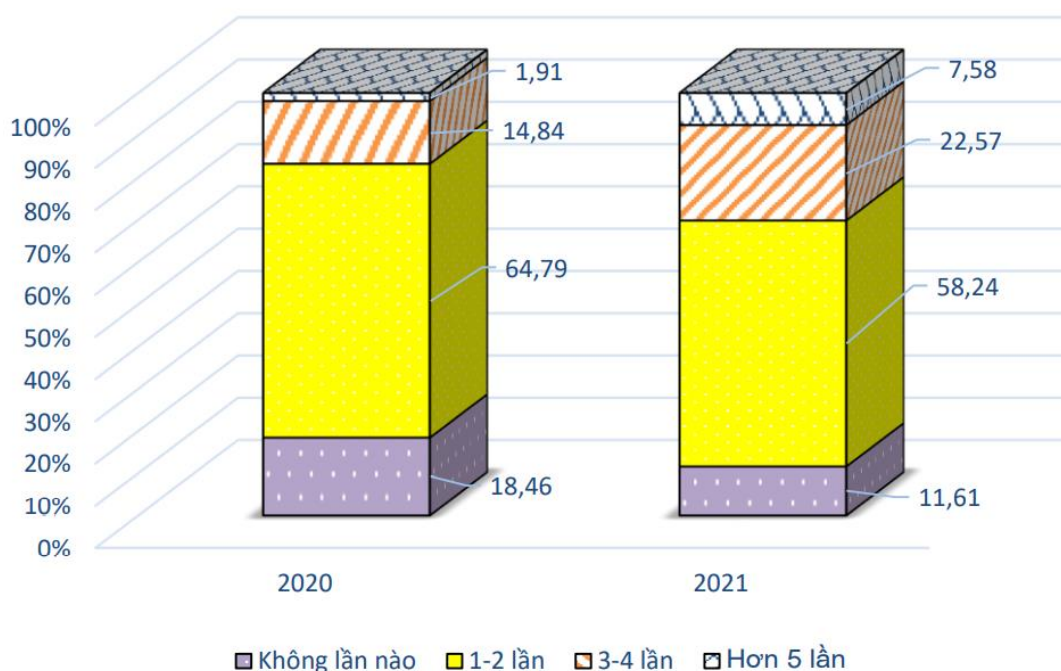
Kết quả khảo sát đội ngũ GV, CBNV về số lần tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, các lớp tập huấn phục vụ công tác được thể hiện qua biểu đồ 2.9 phía trên. Cụ thể:

- 944/1068 người tham gia khảo sát năm 2021 trả lời được tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, các lớp tập huấn phục vụ công tác, chiếm 88,39% số người tham gia khảo sát. Trong đó, chiếm tỉ lệ cao nhất là 622 người (chiếm 58,24%) trả lời “Tham gia 1-2 lớp bồi dưỡng, tập huấn”; 241 người (chiếm 22,57%) trả lời “Tham gia 3-4 lớp” và 81 người (chiếm 7,58%) trả lời “Tham gia trên 5 lớp bồi dưỡng/tập huấn”.

- 124/1068 người tham gia khảo sát (chiếm 11,61%) trả lời “Không tham gia lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, tập huấn phục vụ công tác”.

Biểu đồ 2.10 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.

Biểu đồ 2.10: 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



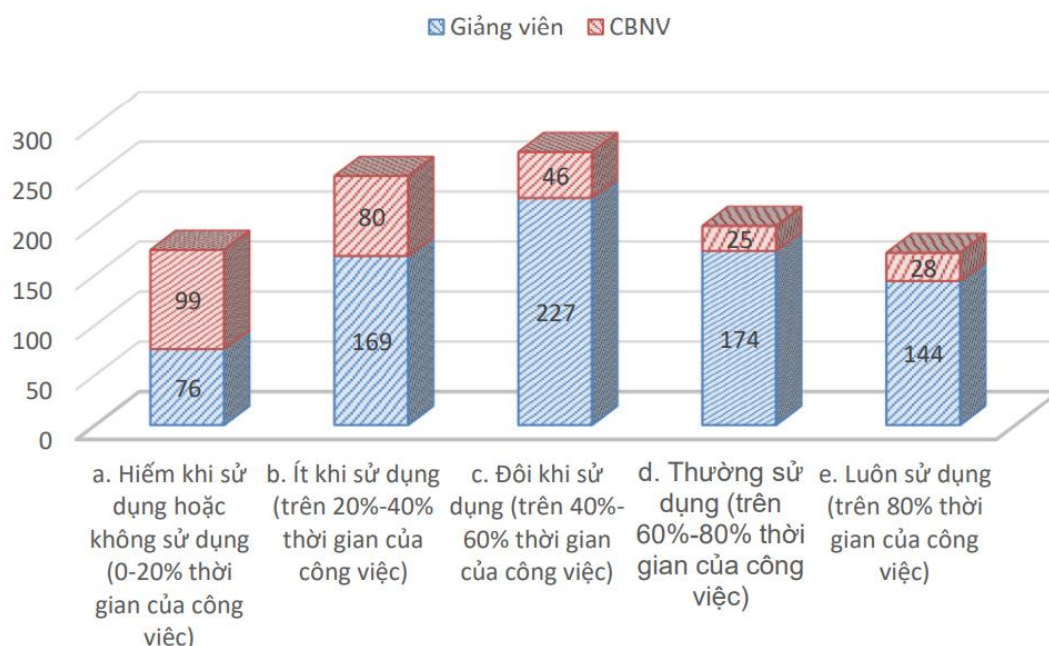
Mặc dù ảnh hưởng của COVID 19 dẫn đến việc tham gia các buổi hội thảo, hội nghị trong và ngoài nước của GV, CBNV nhà trường giảm (Kết quả tại mục 2.2.3.b), tuy nhiên đây lại là năm trường Đại học Công nghiệp Hà Nội áp dụng mạnh mẽ và đồng bộ các hình thức dạy và học, thi trực tuyến. Để đáp ứng tốt việc sử dụng công nghệ thông tin của các thầy cô giáo trên hệ thống đại học điện tử, nhà trường đã tổ chức nhiều lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ có liên quan. Điều này được phản ánh rõ qua kết quả trả lời khảo sát của GV, CBNV:

- Tỷ lệ số GV, CBNV trả lời không tham gia lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, lớp tập huấn phục vụ công tác nào giảm mạnh 6,84% trong năm 2021 so với cùng kỳ năm 2020.

- Tỷ lệ GV, CBNV tham gia nhiều hơn 2 lần các lớp bồi dưỡng/tập huấn cũng tăng mạnh. Cụ thể, so với cùng kỳ năm 2020, tỷ lệ GV, CBNV “Tham gia 3-4 lần các lớp bồi dưỡng” tăng 7,72%; Tỷ lệ trả lời “Tham gia nhiều hơn 5 lần các lớp bồi dưỡng” tăng 5,68%.

d. Kết quả thăm dò mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ cho công tác nghiên cứu và giảng dạy

Biểu đồ 2.11: Kết quả thăm dò mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ cho công tác nghiên cứu và giảng dạy



Biểu đồ 2.11 cho thấy mức độ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ trong công tác giảng dạy và nghiên cứu của GV, CBNV trường ĐHCNHN. Kết quả như sau:

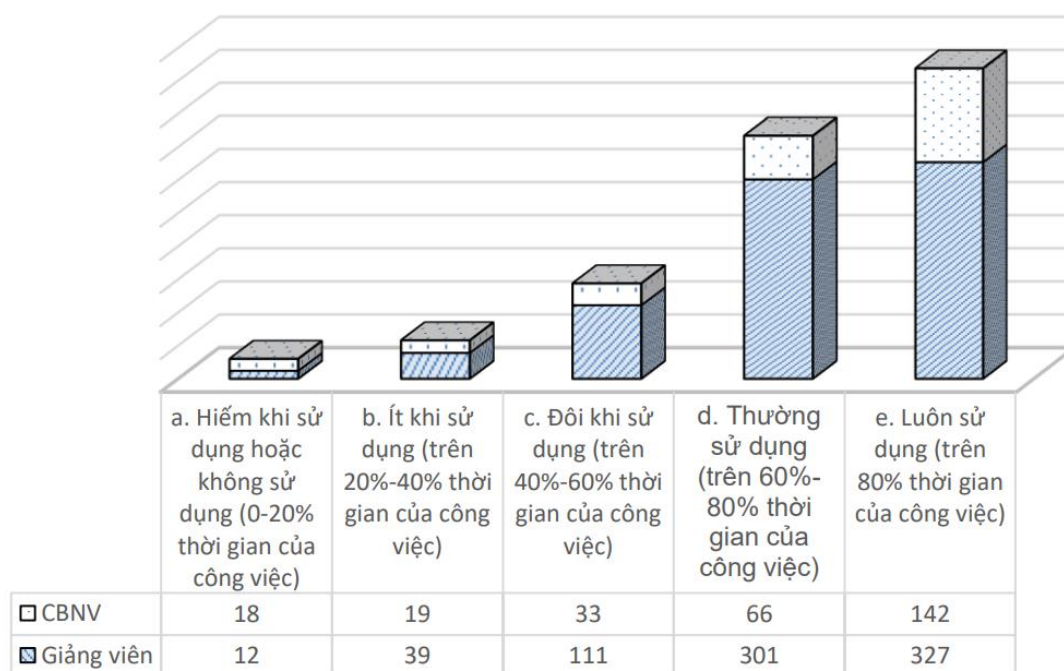
- 16,39% GV, CBNV toàn trường tham gia khảo sát trả lời “Hiếm khi sử dụng hoặc không sử dụng ngoại ngữ”; 23,31% trả lời “Ít khi sử dụng ngoại ngữ”; Tỷ lệ trả lời nhiều nhất là phương án “Đôi khi sử dụng ngoại ngữ” với 25,56%; 18,36% trả lời “Thường sử dụng ngoại ngữ” và 16,1% trả lời “Luôn sử dụng ngoại ngữ” trong công tác nghiên cứu và giảng dạy.

- Đối tượng là GV: 245/790 GV tham gia khảo sát “Hiếm khi” và “Ít khi” sử dụng ngoại ngữ chiếm 31,01%; Có tới 68,99% GV tham gia khảo sát trả lời có mật độ sử dụng ngoại ngữ cao hơn, cụ thể như sau: “Đôi khi” (28,73%); “Thường sử dụng” (22,03%) và “Luôn sử dụng” (18,23%).

- Đối tượng là CBNV: 179/278 CBNV tham gia khảo sát trả lời “Hiếm khi” và “Ít khi” sử dụng ngoại ngữ, chiếm 64,39%; Tỷ lệ trả lời có mật độ sử dụng ngoại ngữ cao hơn trong công tác chiếm 35,61% CBNV tham gia khảo sát. Cụ thể: “Đôi khi” (16,55%); “Thường sử dụng” (8,99%) và “Luôn sử dụng” (10,07%).

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

Biểu đồ 2.12: 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 dạy và học tại trường ĐHCNH vẫn luôn là thế mạnh của nhà trường. Kết quả khảo sát tại biểu đồ 2.12 trên đây đã phản ánh rõ điều này:

- Có tới 91,76% người trả lời “từ 40 đến trên 80%” thời gian làm việc sử dụng tin học. Trong đó cao nhất là 43,91% GV, CBNV trả lời sử dụng tin học trên 80%. Chỉ tồn tại 30/1068 người, chiếm 2,81% trả lời “Hiếm khi hoặc không sử dụng” tin học trong công việc.

- Đối tượng GV: 739/790 (93,54%) GV tham gia khảo sát trả lời “Đôi khi” (14,05%), “Thường xuyên” (38,1%) và “Luôn sử dụng” (41,39%). 51/790 GV trả lời “Hiếm khi hoặc không sử dụng” và “Ít khi” sử dụng tin học, chiếm tỉ lệ 6,46%.

- Đối tượng CBNV: 86,69% CBNV trả lời có thời gian sử dụng tin học trong công việc từ 40% trở lên. 37/278 người (Chiếm 13,31%) trả lời “Hiếm khi hoặc không sử dụng” (6,47%) và Ít khi sử dụng (6,83%).

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 trường đơn vị); cấp độ nhà trường (Đối tượng được đánh giá là Ban giám hiệu) và đánh giá chung toàn trường.

TT	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	4.15	4.58	4.17
2	Cấp trên cung cấp đủ thông tin và nguồn lực giúp Ông/Bà hoàn thành công việc	4.16	4.47	4.17
3	Cấp trên giám sát tiến độ thực hiện công việc và phản hồi kịp thời	4.21	4.47	4.21
4	Cấp trên đánh giá kết quả công việc khách quan, công bằng	4.17	4.58	4.19
5	Cấp trên khen thưởng kịp thời nỗ lực của nhân viên	4.05	4.44	4.06
6	Cấp trên ghi nhận sự đóng góp của ông/bà cho sự phát triển của đơn vị và nhà trường	4.13	4.64	4.14
Điểm hài lòng lĩnh vực		4.14	4.53	4.16

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

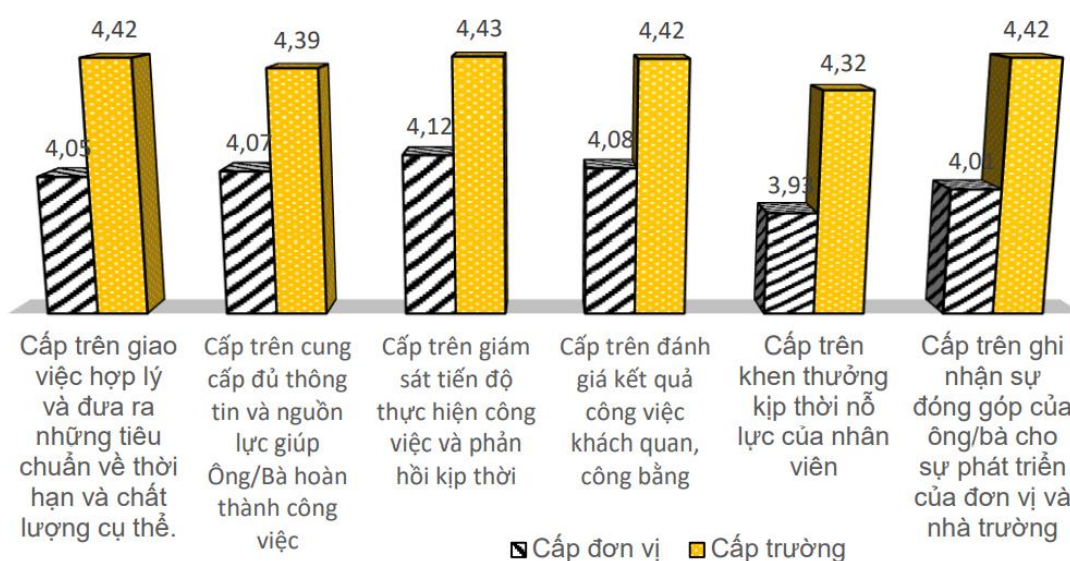
Kết quả thống kê mức độ hài lòng đối với cấp quản lý trực tiếp tại bảng 2.2.4 và biểu đồ xu hướng điểm hài lòng lĩnh vực theo đối tượng được đánh giá 2.13 dưới đây. Kết quả cho thấy:

- Ở cấp độ nhà trường, đối tượng đánh giá là các trường đơn vị, đối tượng được đánh giá là Ban giám hiệu. Điểm hài lòng lĩnh vực đối với cấp quản lý nhà trường đạt 4,40 điểm. Trong đó, các tiêu chí được đánh giá hài lòng có số điểm tương đối đồng đều, dao động từ 4,32 - 4,43 điểm. Tiêu chí được đánh giá cao

nhất là tiêu chí “Cấp trên giám sát tiến độ thực hiện công việc và phản hồi kịp thời” đạt 4,43 điểm.

- Ở cấp độ đơn vị, điểm hài lòng lĩnh vực là 4,04. 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 3,93 điểm.

Biểu đồ 2.13: Điểm hài lòng lĩnh vực “Cấp quản lý trực tiếp” theo đối tượng được đánh giá năm 2021



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. Tuy nhiên để đảm bảo tính chính xác, nhóm khảo sát sẽ không phân tích điểm hài lòng ở 2 đơn vị là TT ĐTKT HaUI – Foxconn và TT quản lý ký túc xá do số lượng người tham gia khảo sát ít (FOXCONN 2 người; TT Quản lý KTX chưa đạt 50% số lượng CBNV tham gia khảo sát)

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

Biểu đồ 2.14: Điểm hài lòng với cấp quản lý trực tiếp (trưởng đơn vị) của khối các phòng ban chức năng/trung tâm dịch vụ



Biểu đồ 2.14 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 2021 dao động từ 3,94 đến 4,92.

- 6 đơn vị đánh giá cấp quản lý ở mức “Rất hài lòng” bao gồm: Phòng Tổ chức hành chính (4,92 điểm); Trung tâm Hợp tác quốc tế (4,75 điểm); Phòng công tác sinh viên và phòng Thanh tra giáo dục (4,68 điểm); Phòng Quản trị và phòng Tài chính kế toán (4,54 điểm). 11 đơn vị đánh giá cấp quản lý ở mức “Hài lòng” với điểm trung bình từ 3,94 đến 4,49.

- Xu hướng điểm hài lòng tăng mạnh ở 1 số đơn vị như: Phòng Tổ chức hành chính, Trung tâm Hợp tác quốc tế, Trung tâm Đào tạo thường xuyên (tăng 0,5 điểm), Viện công nghệ HaUI (tăng 0,35 điểm) phòng Khoa học công nghệ (tăng 0,2 điểm).

- Ở chiều ngược lại, xu hướng hài lòng giảm ở 1 số đơn vị, mức hài lòng giảm nhiều nhất là Trung tâm Đào tạo Sau đại học (giảm 0,5 điểm).

c. Điểm hài lòng với cấp quản lý trực tiếp (trưởng đơn vị) của khối các Khoa/Trung tâm đào tạo

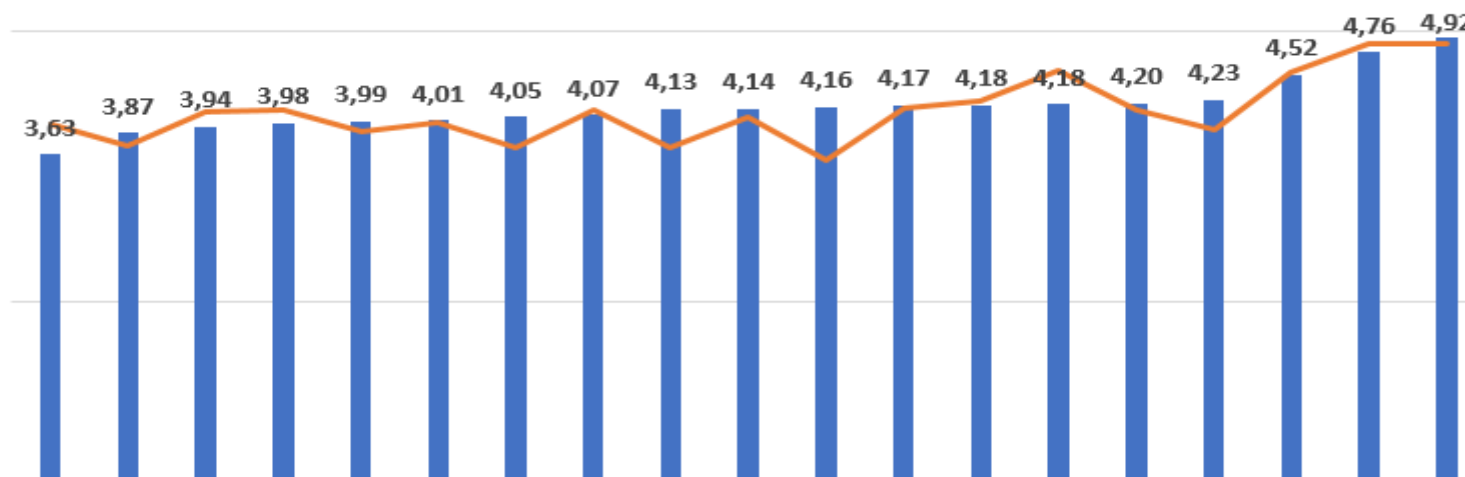
Tương tự, điểm hài lòng của khối các Khoa/Trung tâm đào tạo đối với cấp quản lý trực tiếp được thể hiện ở biểu đồ 2.15 dưới đây. Kết quả phân tích cho thấy, đối với khối đào tạo, điểm hài lòng của các đơn vị tương đối đồng đều.

- Ở khối này, nhóm các đơn vị có điểm trung bình đạt mức “Rất hài lòng” bao gồm: TT GDTC & TT (4,92 điểm), TT Quốc phòng - an ninh (4,76 điểm), TT công nghệ Ô tô và đào tạo lái xe (4,52 điểm). Bên cạnh đó là nhóm 15 đơn vị đánh giá quản lý trực tiếp ở mức độ “Hài lòng”, 1 đơn vị đánh giá “Khá hài lòng”.

- Xu hướng hài lòng tăng mạnh so với cùng kỳ năm 2020 ở 6 đơn vị: Khoa Công nghệ Hóa (Tăng 0,6 điểm); Khoa du lịch (tăng 0,42 điểm), Khoa Công nghệ thông tin (tăng 0,34 điểm) và Trung tâm cơ khí (tăng 0,32 điểm).

- Ở chiều ngược lại, 3 đơn vị có điểm hài lòng giảm tương đối là: TT Việt Nhật (giảm 0,37 điểm), Khoa Cơ khí (giảm 0,33 điểm), Khoa Kế toán kiểm toán (giảm 0,17 điểm). Khoa Điện (giảm 0,14 điểm). Các Khoa/TT đào tạo còn lại có mức dao động không đáng kể so với cùng kỳ năm ngoái.

Biểu đồ 2.15: Điểm hài lòng với cấp quản lý trực tiếp (Trường đơn vị) của
khởi các khoa/TT đào tạo

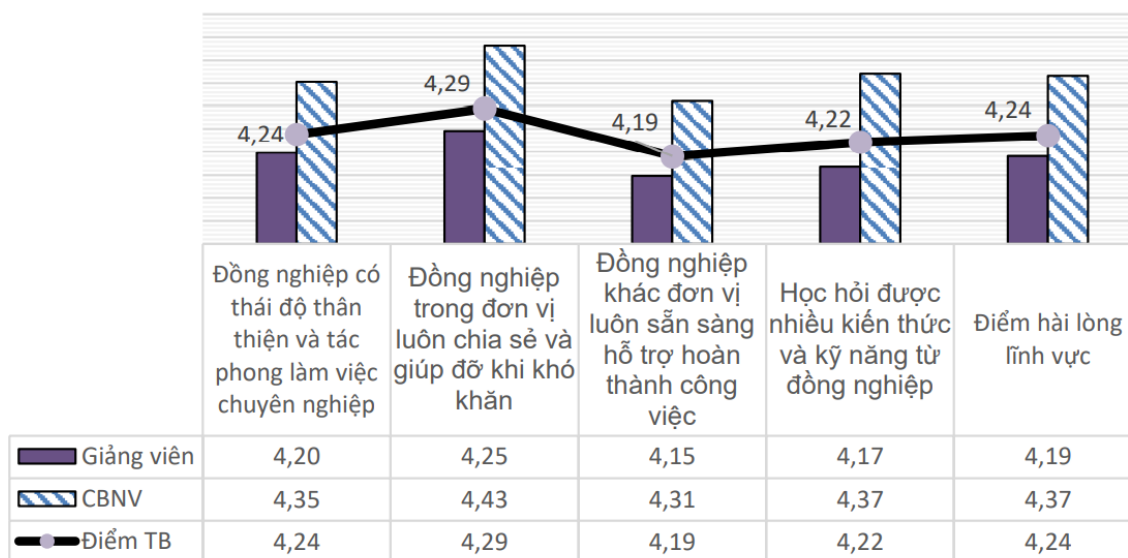


	Khoa Cơ khí	Khoa Công nghệ May - TKTT	Khoa Kế toán Kiểm toán	Khoa Điện	Trung tâm Công nghệ thông tin	Khoa Quản lý kinh doanh	Khoa Công nghệ thông tin	Khoa Lý luận chính trị - Pháp luật	Khoa Du lịch	Khoa Điện tử	Khoa Công nghệ Hóa	Khoa Ngoại ngữ	Khoa Khoa học cơ bản	Trung tâm Việt Nhật	Khoa Công nghệ Ô tô	Trung tâm Cơ khí	Trung tâm Công nghệ Ô tô và Đào tạo lái xe	Trung tâm Quốc Phòng - An ninh	Trung tâm Giáo dục thể chất và Thể thao
2021	3,63	3,87	3,94	3,98	3,99	4,01	4,05	4,07	4,13	4,14	4,16	4,17	4,18	4,18	4,20	4,23	4,52	4,76	4,92
2020	3,96	3,73	4,11	4,12	3,89	3,99	3,71	4,13	3,71	4,04	3,56	4,15	4,23	4,55	4,12	3,91	4,54	4,85	4,85

2.2.5. Đồng nghiệp.

a. Đánh giá chung

Biểu đồ 2.16: Điểm hài lòng lĩnh vực “Đồng nghiệp” năm 2021



Kết quả khảo sát trong biểu đồ 2.16 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 0,16 đến 0,2 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 (4,29 điểm).

b. Điểm hài lòng với các phòng ban chức năng

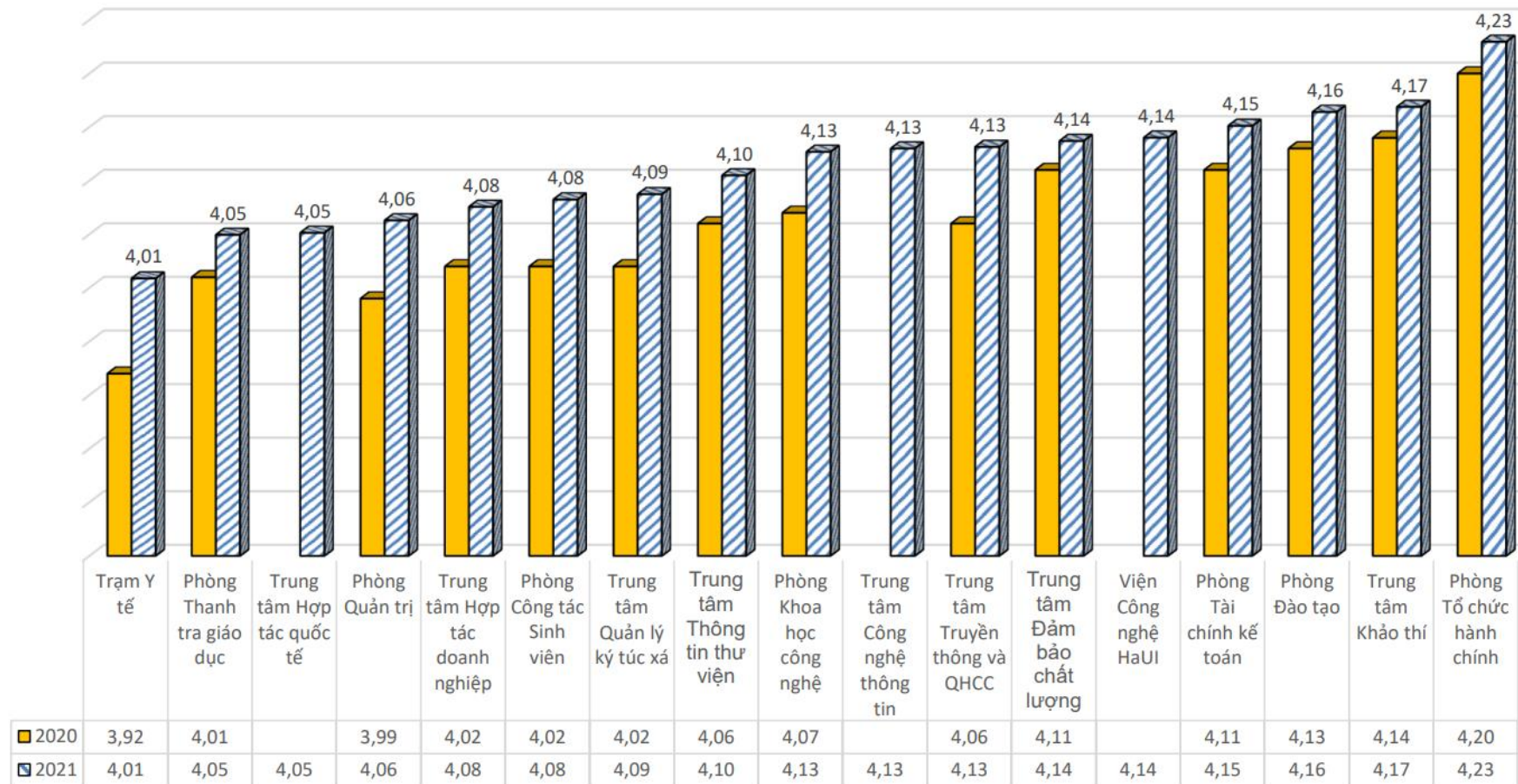
Mức độ hài lòng của đội ngũ CBVC, NLD đối với các phòng ban chức năng được thể hiện qua biểu đồ 2.17 dưới đây. Kết quả cho thấy:

- 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, TT Đảm bảo chất lượng và Viện công nghệ HaUI. Đây đồng thời cũng là nhóm đơn vị đặc thù tiếp xúc thường xuyên với các đơn vị.

- Nhóm đơn vị có điểm hài lòng tăng mạnh so với cùng kỳ năm 2020 là: Trạm Y tế (tăng 0,9 điểm); Phòng quản trị, TT QL Ký túc xá và TT TT&QHCC (tăng 0,7 điểm). Đây là kết quả xứng đáng, ghi nhận sự tiếp thu, thay đổi của các đơn vị trong việc hỗ trợ các đơn vị khác trong năm học vừa qua.

- Năm 2021 khảo sát bổ sung thêm 3 đơn vị: Trung tâm Hợp tác quốc tế, Trung tâm Công nghệ thông tin và Viện HaUI nên 3 đơn vị này chỉ có số liệu năm 2021.

Biểu đồ 2.17: Điểm hài lòng đối với các phòng ban, trung tâm



- Để nâng cao mối quan hệ với đồng nghiệp trong trường, các thầy cô giáo đã đưa ra 1 số góp ý như: Mong muốn thường xuyên được tổ chức các hoạt động giao lưu văn hóa giữa các đơn vị, tổ chức các hoạt động mang tính chuyên môn. Các bộ phận làm công tác hành chính cần linh hoạt trong xử lý công việc chung. 1 số góp ý mong muốn CBNV thuộc phòng thanh tra giáo dục, phòng quản trị cần có tác phong làm việc chuyên nghiệp, mềm mỏng hơn, hạn chế gây khó dễ cho GV...

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

Ghi nhận sự góp ý của Đoàn chuyên gia đánh giá ngoài 1 số chương trình đào tạo của nhà trường, nhóm khảo sát đã bổ sung câu hỏi đánh giá mức độ hài lòng về điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu của đối tượng GV. Cụ thể: tăng thêm 5 câu hỏi đánh giá mức độ hài lòng sử dụng thang đo Likert. Do đó khi tiến hành so sánh kết quả hài lòng qua 2 năm, sẽ có 1 số tiêu chí không có dữ liệu so sánh so với cùng kỳ năm trước.

Nhóm khảo sát sẽ tiến hành phân tích điểm hài lòng lĩnh vực thông qua 16 câu hỏi định lượng và 1 câu hỏi ghi nhận sự góp ý của người tham gia khảo sát. Biểu đồ 2.18 dưới đây thể hiện mức độ hài lòng trung bình theo từng tiêu chí qua 2 năm đối với lĩnh vực điều kiện, công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu. Kết quả chỉ ra rằng:

- Điểm hài lòng lĩnh vực “Điều kiện, công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV” năm 2021 đạt 3,86 điểm, tăng nhẹ 0,02 điểm so với cùng kỳ năm ngoái. Đạt mức hài lòng. Nhìn chung xu hướng hài lòng các tiêu chí thuộc lĩnh vực này phần lớn đều cao hơn so với cùng kỳ năm 2020 với mức dao động từ 0,06 đến 0,18 điểm.

- 11/16 tiêu chí có điểm hài lòng từ 3,73 đến 4,23 đạt mức hài lòng. Một số tiêu chí có điểm hài lòng cao nhất như: “Phân công giờ giảng dạy công bằng” (4,23 điểm); “Lịch giảng dạy khoa học/hợp lý” (4,19 điểm); “Đầy đủ nội quy/quy định an toàn trong phòng thí nghiệm, xưởng thực hành” (4,15 điểm) tiếp tục là các tiêu chí được đánh giá cao qua 2 năm; Bên cạnh đó 1 số tiêu chí mới được đưa vào bảng hỏi cũng có điểm hài lòng trên 4 đó là: “Phương pháp

đánh giá kết quả học tập của SV” (4,03 điểm); “Thường xuyên sử dụng và hài lòng với các trang thông tin điện tử của nhà trường (egov, w.w.w.hau.edu.vn)” (4,19 điểm).

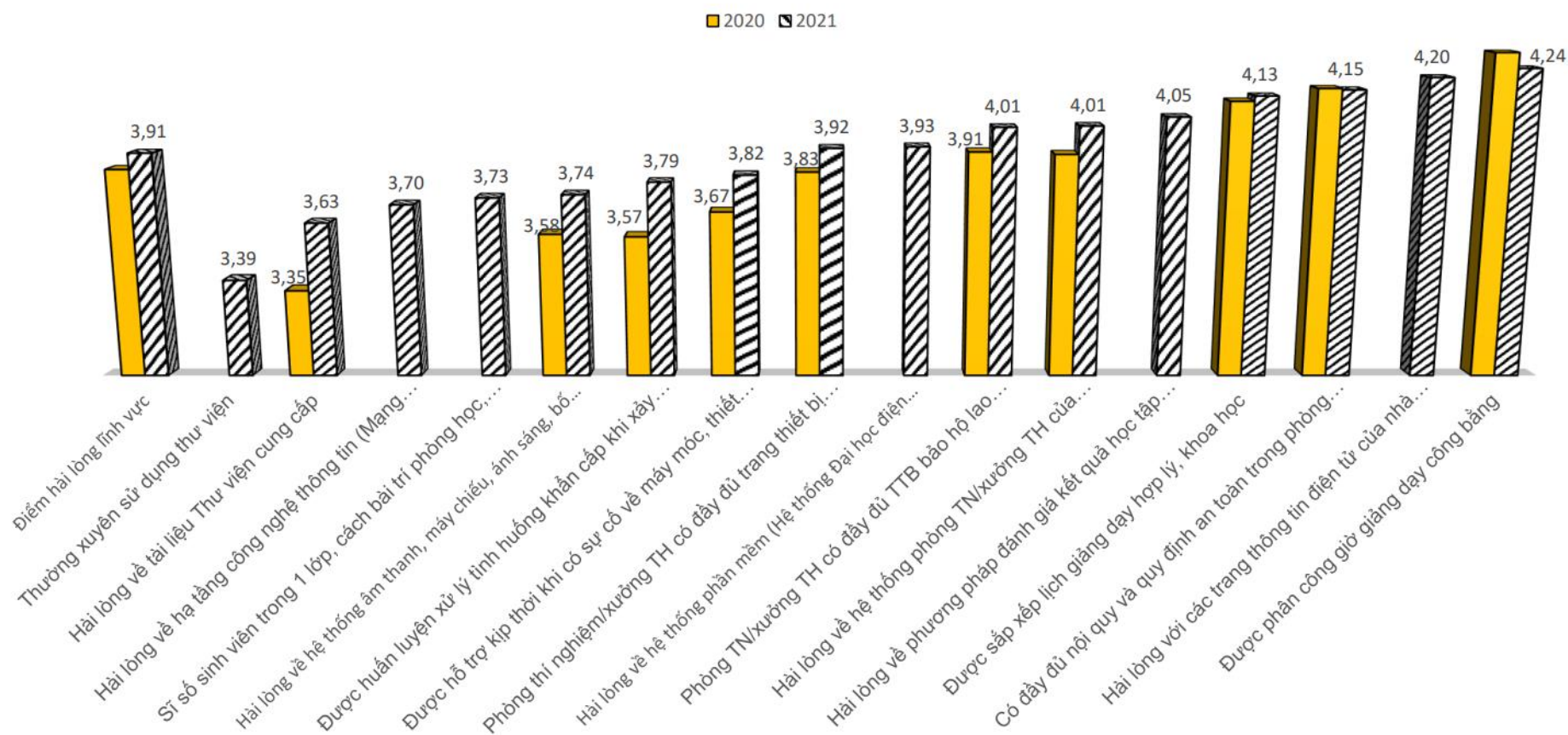
- Có 5/16 tiêu chí có điểm trung bình dưới 3,7 điểm, đạt mức khá hài lòng, cụ thể:

✓ Hệ thống thông tin thư viện của nhà trường có nhiều cải thiện để nâng mức hài lòng tăng 0,18 điểm với cùng kỳ năm ngoái. Thông qua khảo sát, đội ngũ GV mong muốn được đáp ứng nhiều hơn về tài liệu số, phòng họp nhóm, thư viện số... Ghi nhận những đóng góp từ CBNV, NLD trong toàn trường, hệ thống thư viện của nhà trường đã và đang nỗ lực hoàn thiện tốt hơn để đáp ứng tốt nhu cầu nghiên cứu của GV, SV. Đây được đánh giá là tiêu chí sẽ có điểm hài lòng tăng cao trong năm học tiếp theo.

✓ Một số tiêu chí mới được đưa vào bảng hỏi cũng ghi nhận được nhiều đóng góp từ đội ngũ GV: Tiêu chí hài lòng về hạ tầng công nghệ thông tin (mạng, máy tính, thiết bị đa phương tiện...) có điểm trung bình đạt 3,62 điểm. Đây là tiêu chí ghi nhận nhiều góp ý trực tiếp nhất của GV, CBNV toàn trường với mong muốn hệ thống đường truyền internet, thiết bị đa phương tiện phục vụ dạy học, máy tính tại các phòng thực hành được nâng cấp, kịp thời sửa chữa.

✓ Tương tự, mức hài lòng về hệ thống âm thanh, máy chiếu, ánh sáng ... phục vụ phòng học cũng ghi nhận nhiều phản ánh. Điểm trung bình của tiêu chí này đạt 3,67 điểm, tăng 0,09 điểm so với cùng kỳ năm ngoái thể hiện sự ghi nhận và cải thiện của những bộ phận phòng ban chức năng có liên quan. Bên cạnh đó tới 123 ý kiến góp ý trực tiếp dành cho tiêu chí này. Phần lớn các góp ý đều mong muốn được thay thế các trang thiết bị lỗi thời, cũ hỏng gây nhiều bất tiện cho công tác giảng dạy như: Thay thế mic dây bằng mic không dây, thay thế bảng phấn, rèm che nắng, bổ sung điều hòa cho các phòng học, hệ thống loa/máy chiếu/ti vi chất lượng xuống cấp gây ảnh hưởng đến quá trình dạy học... Đây cũng là những góp ý tồn tại từ năm 2020 và vẫn tiếp tục được phản ánh trong khảo sát hài lòng GV, CBNV năm 2021.

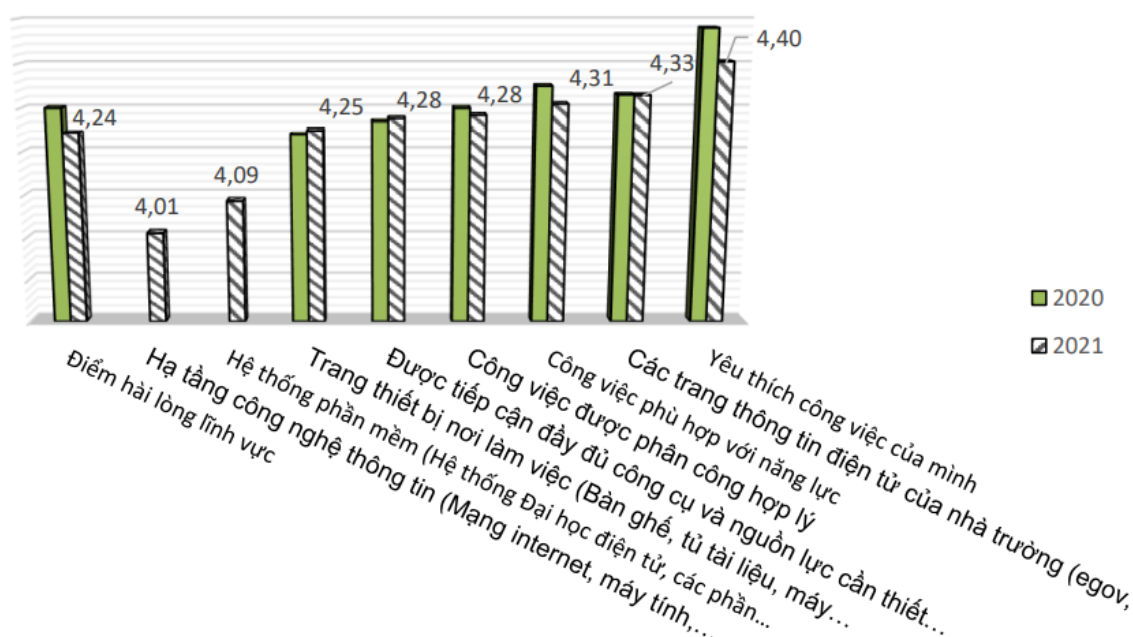
Biểu đồ 2.18: Điểm hài lòng lĩnh vực “Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV” năm 2021



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 9 câu hỏi. Tương tự mục 2.2.6, một số câu hỏi mới được đưa vào bảng hỏi năm 2021 sẽ không có dữ liệu so sánh với cùng kỳ năm 2020.

Bảng 2.19: Thống kê mức độ hài lòng chung đối với công tác hỗ trợ thực hiện công việc đối với CBNV và GV kiêm nhiệm



Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc là lĩnh vực có 2 tiêu chí mới được bổ sung trong bảng hỏi năm 2021. Kết quả cho thấy:

- Điểm hài lòng lĩnh vực “Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc dành cho CBNV” năm 2021 đạt 4,24 điểm, đạt mức “Hài lòng”, giảm 0,08 điểm so với cùng kỳ năm 2020.

- Xu hướng hài lòng mức dao động nhẹ từ 0,01 đến 0,08.

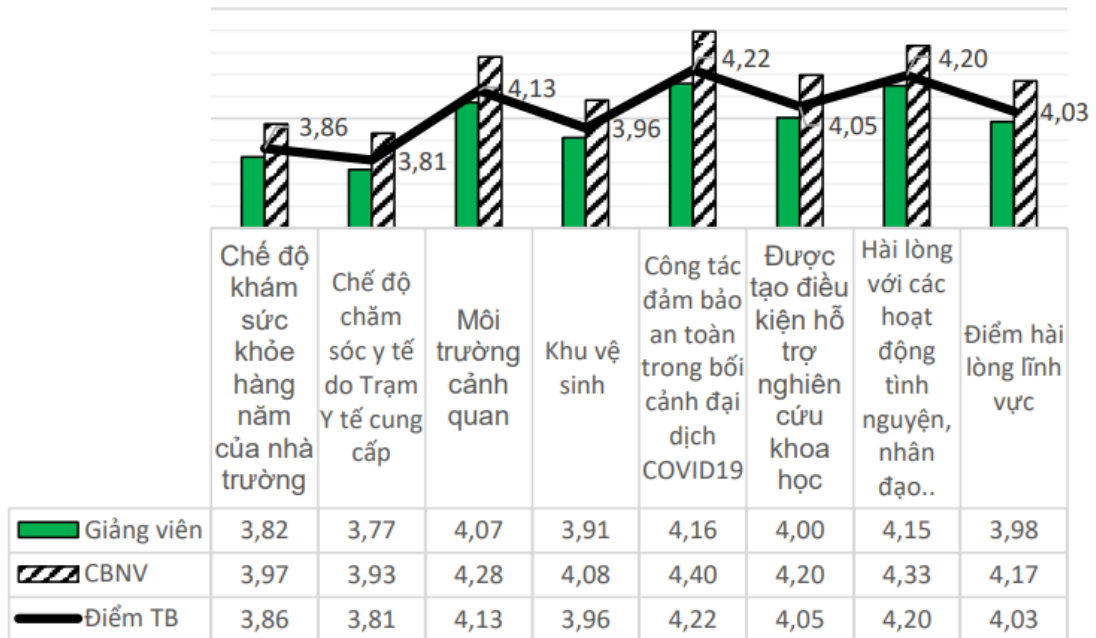
- Ở lĩnh vực này, nhóm khảo sát đã tổng hợp góp ý chủ yếu ở 1 số vấn đề như: Đề xuất nâng cấp mạng internet không dây; Đề xuất thay thế máy tính, photocopy, máy in, scan... trang thiết bị phục vụ công việc nhưng lâu chưa được

đáp ứng; Mong muốn hoàn thiện hệ thống đại học điện tử với giao diện thân thiện, dễ sử dụng hơn ...

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

Lĩnh vực “Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng” là 1 trong những lĩnh vực được bổ sung câu hỏi khảo sát. Khảo sát năm 2021 bổ sung thêm nhóm câu hỏi về hoạt động cộng đồng (NCKH, tình nguyện, hỗ trợ nhóm người yếu thế ...) và câu hỏi về công tác ứng biến của nhà trường đảm bảo an toàn cho CBNV, NLĐ và SV quay trở lại trường trong bối cảnh đại dịch COVID – 19.

Biểu đồ 2.20: 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 2021.



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

- Điểm hài lòng lĩnh vực đạt 4,03 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 0,15 đến 0,21 điểm.
- “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 cảnh đại dịch COVID-19” là tiêu chí được đánh giá cao nhất ở nhóm câu hỏi thuộc lĩnh vực này, đạt 4,22 điểm.

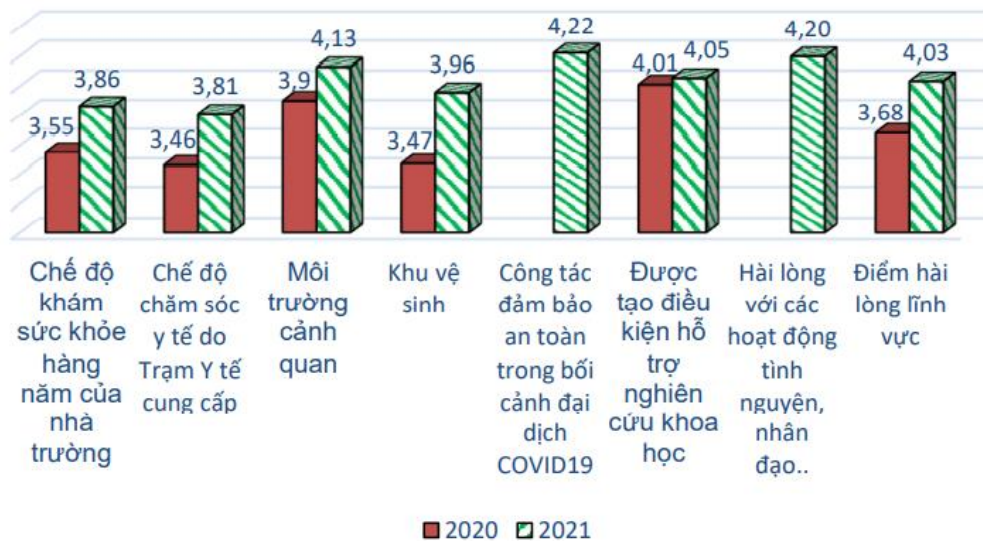
Biểu đồ 2.21 dưới đây thể hiện xu hướng hài lòng lĩnh vực qua 2 năm:

- 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 2021 đều cao hơn so với cùng kỳ năm trước.

- “Chế độ chăm sóc y tế do trạm y tế cung cấp”, “Chế độ khám sức khỏe hàng năm của nhà trường” và “Khu vệ sinh” mặc dù là 3 tiêu chí có điểm hài lòng thấp nhất trong các câu hỏi thuộc lĩnh vực này, tuy nhiên đây cũng là 3 tiêu chí có xu hướng điểm trung bình tăng cao nhất.

- Các ý kiến đóng góp cho lĩnh vực này tập trung ở 1 số vấn đề như: Bổ sung cây xanh trong khuôn viên nhà trường; Nâng cao chất lượng khám sức khỏe hàng năm, thay đổi thời gian khám sức khỏe sang thời điểm CBNV, NLD có khối lượng công việc ít hơn (mùa hè); Khu vệ sinh cần được nâng cấp, vệ sinh thường xuyên; Bổ sung phòng chờ GV tại các tòa nhà, lắp điều hòa, cung cấp cây nước uống nóng lạnh, cốc dùng 1 lần, ghế ngồi, trang thiết bị như máy tính/máy in/scan, thường xuyên vệ sinh cho phòng chờ GV...

Biểu đồ 2.21: Điểm hài lòng lĩnh vực “Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng” qua các năm

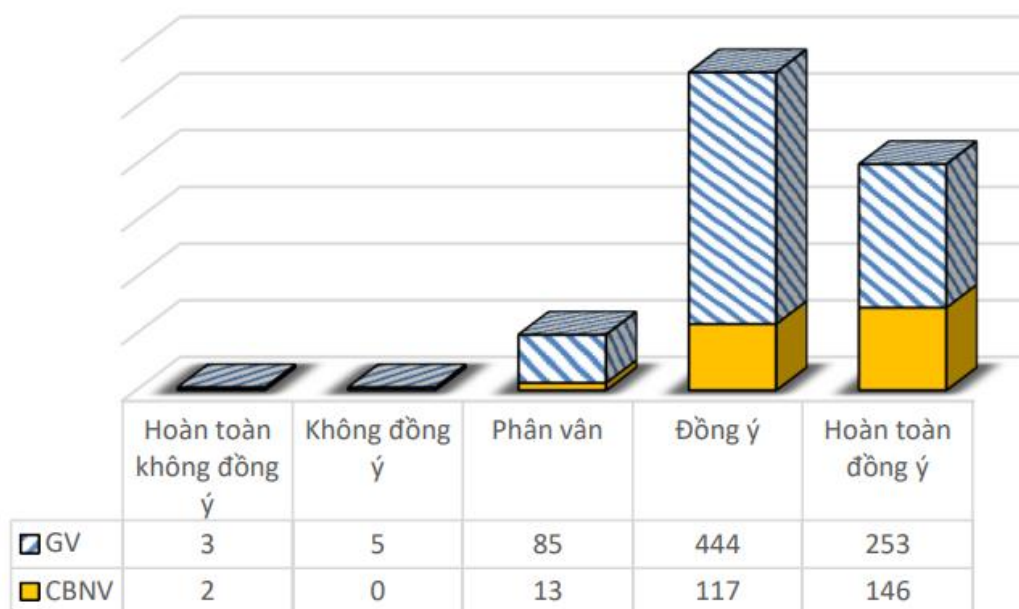


2.2.9. Mức độ hài lòng

Biểu đồ 2.22 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

960/2068 người hài lòng với công việc hiện tại chiếm 89,9%. Trong đó, đối tượng CBNV có 267/278 người hài lòng, tương ứng 94,6%; với GV là 697/790, tương ứng 88,23%. Điểm hài lòng chung ở tiêu chí này là 4,26 điểm.

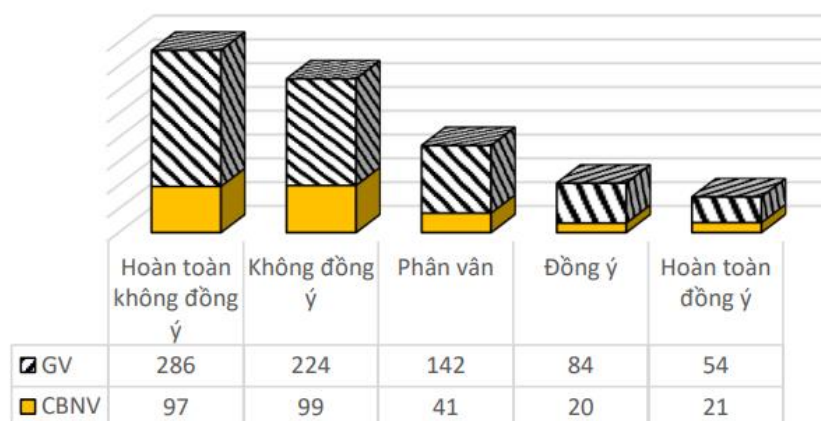
Biểu đồ 2.22: Thống kê đánh giá sự hài lòng của CBNV, NLD đối với công việc hiện tại



Biểu đồ 2.23 thể hiện thống kê thăm dò về ý định luân chuyển công việc của đội ngũ GV, CBNV nhà trường và biểu đồ 2.24 dưới đây thể hiện tỉ lệ trả lời về ý định luân chuyển công việc qua 2 năm. Kết quả chỉ ra rằng:

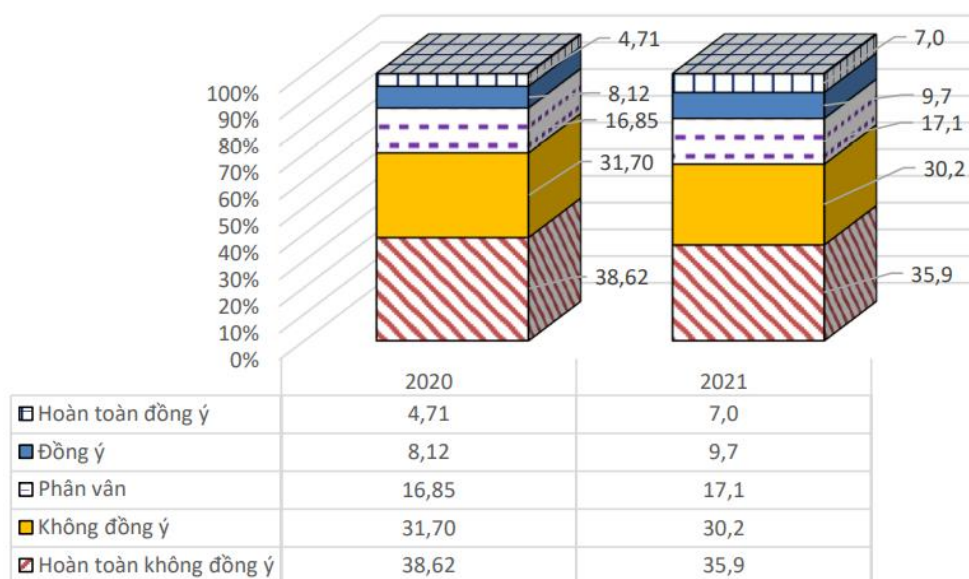
- Có 179/1068 người có ý định luân chuyển công việc, chiếm 16,8% số người tham gia khảo sát. Trong đó, có 138/790 (17,47%) giảng viên và 41/278 (14,75%) CBNV.

Biểu đồ 2.23. Kết quả thăm dò về ý định luân chuyển công việc



- Tỷ lệ không có ý định luân chuyển công việc thông qua khảo sát năm 2021 đạt 66,1%, thấp hơn cùng kỳ khảo sát năm 2020 4,2%. Tỷ lệ phân vân về quyết định luân chuyển năm 2021 tăng 0,28%. Tỷ lệ có ý định luân chuyển năm 2021 chiếm 16,8%, tăng 3,92% so với cùng kỳ năm trước. Điều này đặt ra cho đội ngũ quản lý

Biểu đồ 2.24. Xu hướng kết quả thăm dò về ý định luân chuyển công việc qua các năm.

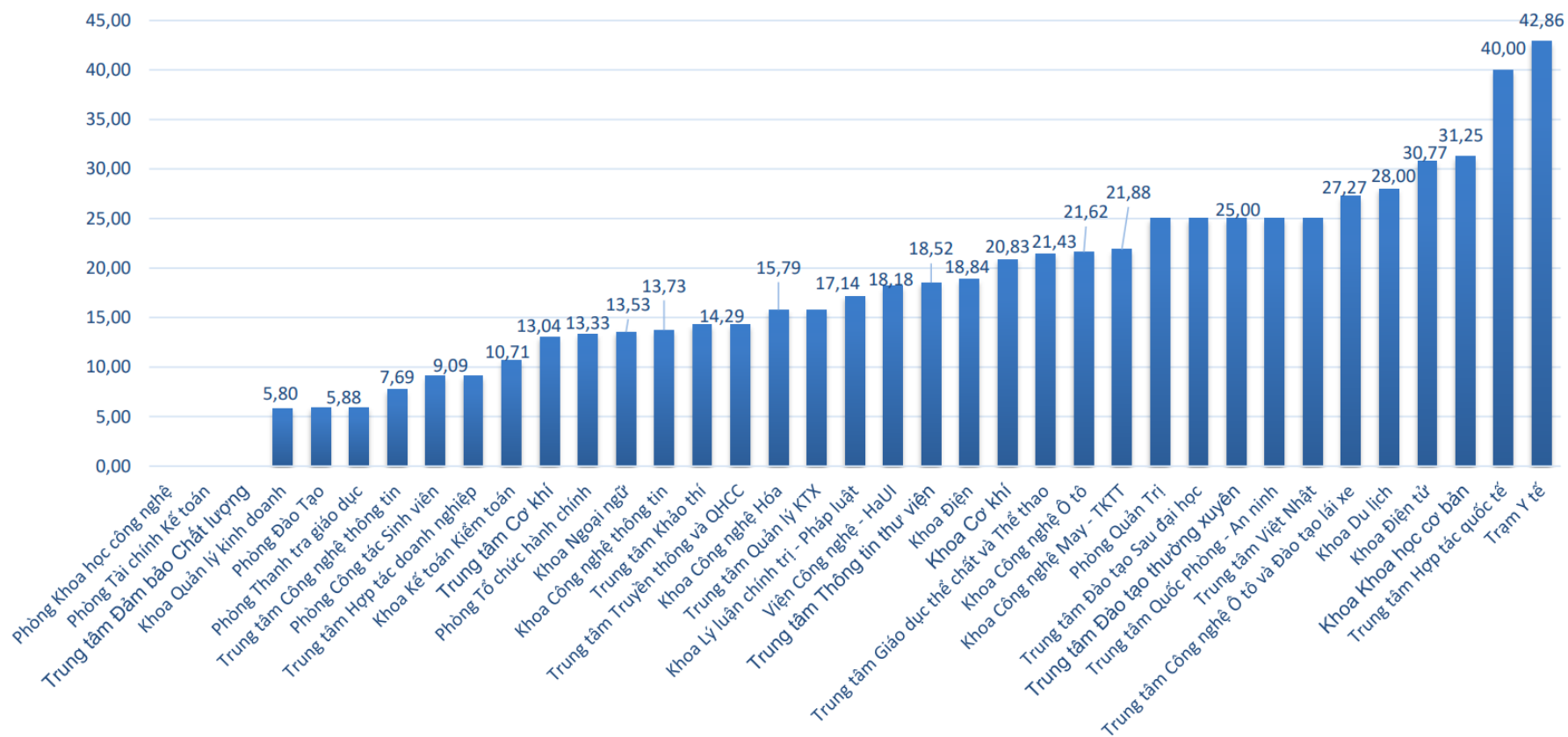


Tỷ lệ có ý định luân chuyển ở các đơn vị trong năm 2021 được thể hiện qua biểu đồ 2.25 dưới đây. Kết quả cho thấy:

- Phòng Khoa học công nghệ, phòng tài chính kế toán và TT Đảm bảo chất lượng là 3 đơn vị có tỷ lệ ý định luân chuyển bằng 0. 10/36 đơn vị có tỷ lệ muốn luân chuyển công việc dưới 10%. 13 đơn vị có tỷ lệ mong muốn luân chuyển công việc từ 10 đến 20%;

- Tỷ lệ muốn luân chuyển từ 20 đến 40% đến từ 13 đơn vị. Trung tâm hợp tác quốc tế và Trạm y tế là 2 đơn vị có tỷ lệ nhân sự muốn luân chuyển trên 40%. Những đơn vị có tỷ lệ muốn luân chuyển cao cần đưa ra những chính sách khích lệ, lắng nghe mong muốn và cảm nhận từ nhân sự của mình. Khi nhân sự có sự gắn kết cao với đơn vị sẽ có đóng góp tích cực hơn, tạo ra kết quả công việc cao hơn đáng kể so với việc không gắn kết hoặc chỉ gắn kết một phần. Khi sự gắn kết cao, họ sẽ đem lại sự phát triển và những thay đổi tích cực cho đơn vị.

Biểu đồ 2.25. Tỷ lệ nhân sự ý định luân chuyển công việc tại các đơn vị



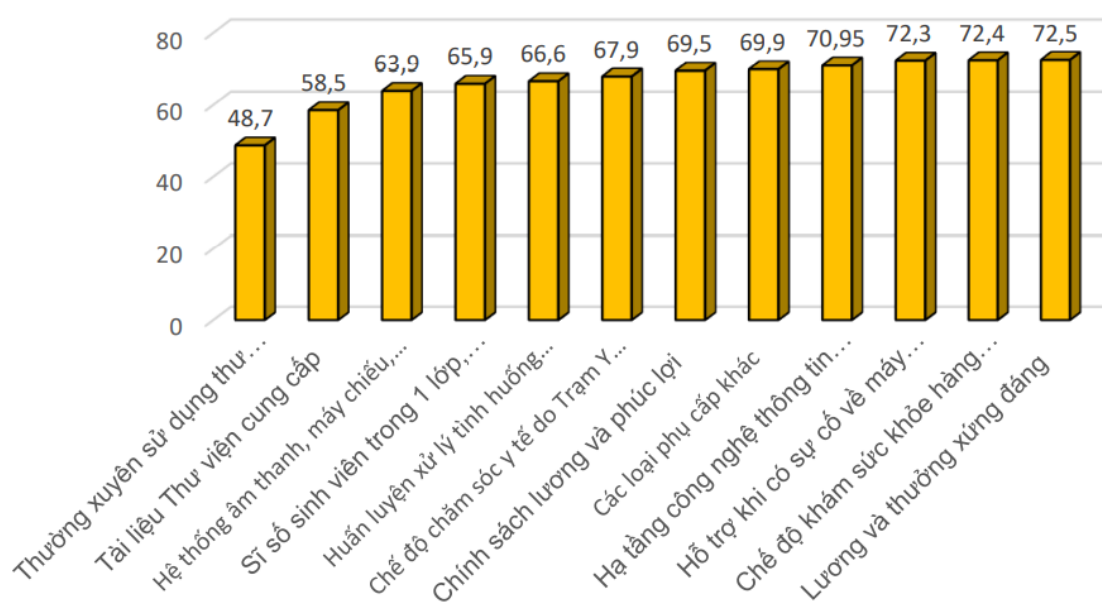
2.3. Đánh giá chung mức độ hài lòng của đội ngũ GV, CBNV đối với môi trường làm việc

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 47 câu hỏi định lượng là 81,2%. Trong đó:

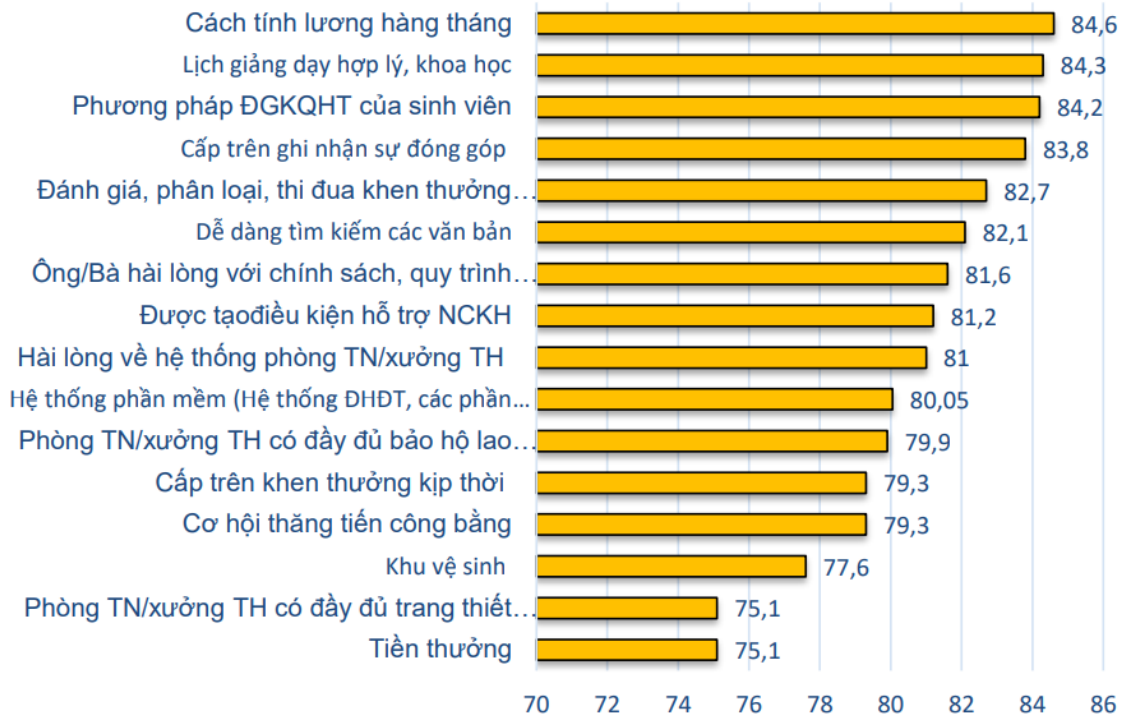
- Nhóm tiêu chí về thư viện vẫn là những tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất. Tỷ lệ hài lòng dao động từ 60-70% tập trung ở các tiêu chí về lương thưởng và phụ cấp, chế độ chăm sóc y tế hàng năm và trạm y tế, 1 số điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV như hệ thống âm thanh, máy chiếu... sĩ số SV trong 1 lớp, được hỗ trợ kịp thời khi gặp sự cố máy móc....

Biểu đồ 2.26: Nhóm tiêu chí có tỷ lệ hài lòng từ 45% - 75%



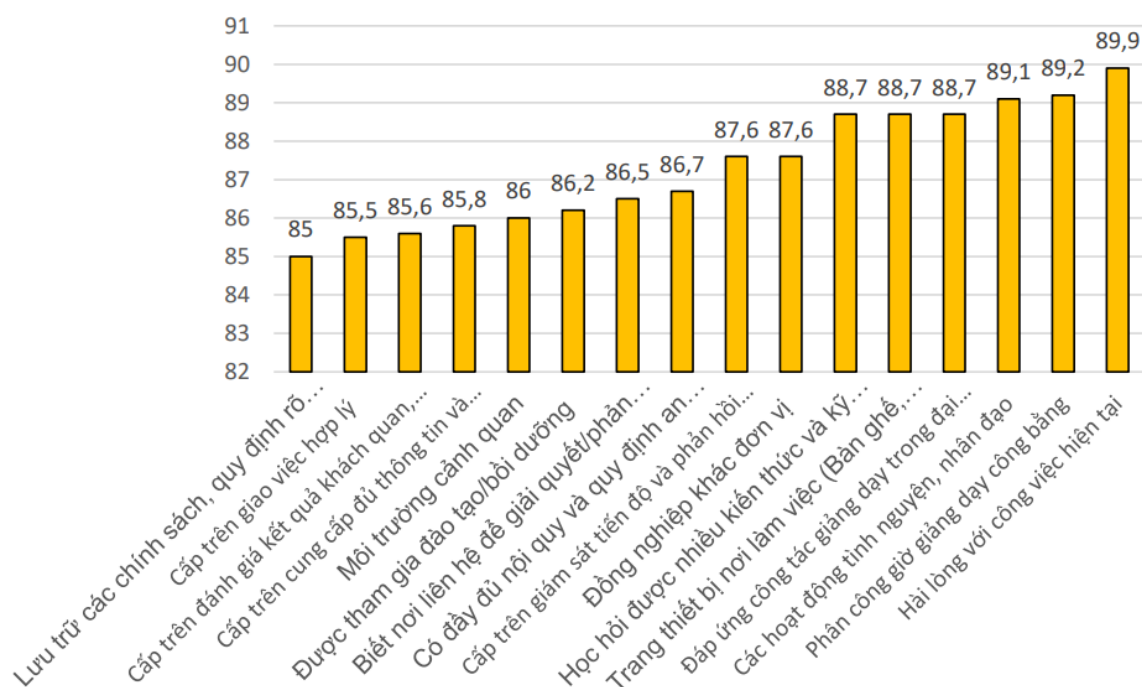
- Nhóm tiêu chí có tỷ lệ hài lòng từ 75-85% chiếm phần là các tiêu chí thuộc lĩnh vực “Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV” như: Lịch giảng dạy hợp lý, phương pháp đánh giá kết quả học tập của SV, nhóm câu hỏi về phòng thí nghiệm/xưởng thực hành... Bên cạnh đó còn 1 số tiêu chí thuộc lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi”, “Y tế, văn hóa môi trường làm việc và hoạt động cộng đồng”, “Cấp quản lý trực tiếp”, “Chính sách và quy trình làm việc”

Biểu đồ 2.27: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 75%-85%



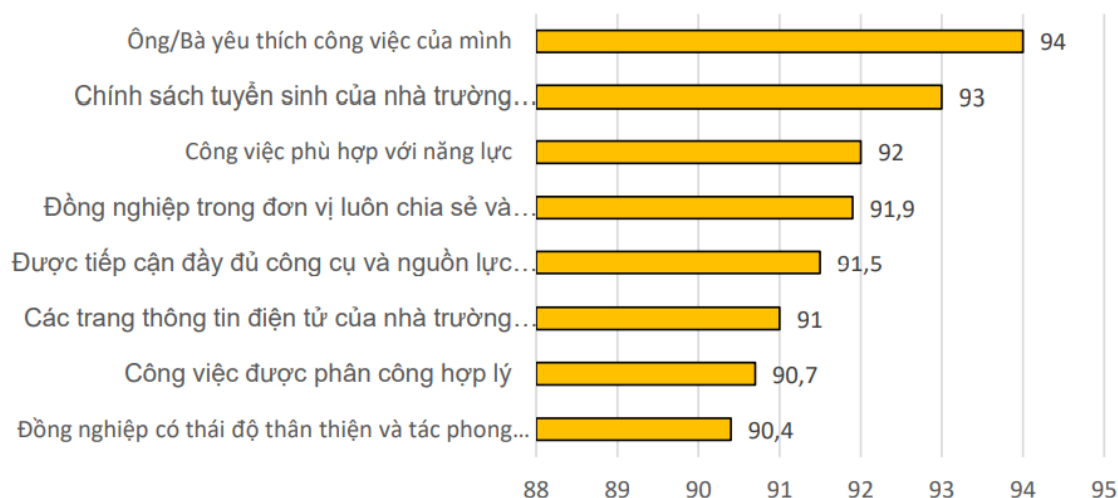
- Nhóm có tỉ lệ hài lòng từ 85 đến 90% chiếm 16 tiêu chí. Các tiêu chí chủ yếu thuộc các lĩnh vực “Cấp quản lý trực tiếp”, “Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc dành cho CBNV”, “chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc và hoạt động cộng đồng”

Biểu đồ 2.28: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng từ 85 - 90%



- Tỉ lệ hài lòng cao nhất (>90%) rơi vào nhóm các tiêu chí như: Mức độ yêu thích công việc, chính sách tuyển sinh của nhà trường, công việc phù hợp với năng lực, hệ thống trang thông tin điện tử của nhà trường, đồng nghiệp trong cùng đơn vị, CBNV được tiếp cận đầy đủ nguồn lực để hoàn thành công việc. Đây là tín hiệu đáng mừng vì phần lớn CBNV, NLD đã và đang hài lòng với công việc, yêu quý đồng nghiệp xung quanh...

Biểu đồ 2.29: Nhóm tiêu chí có tỉ lệ hài lòng trên 90%



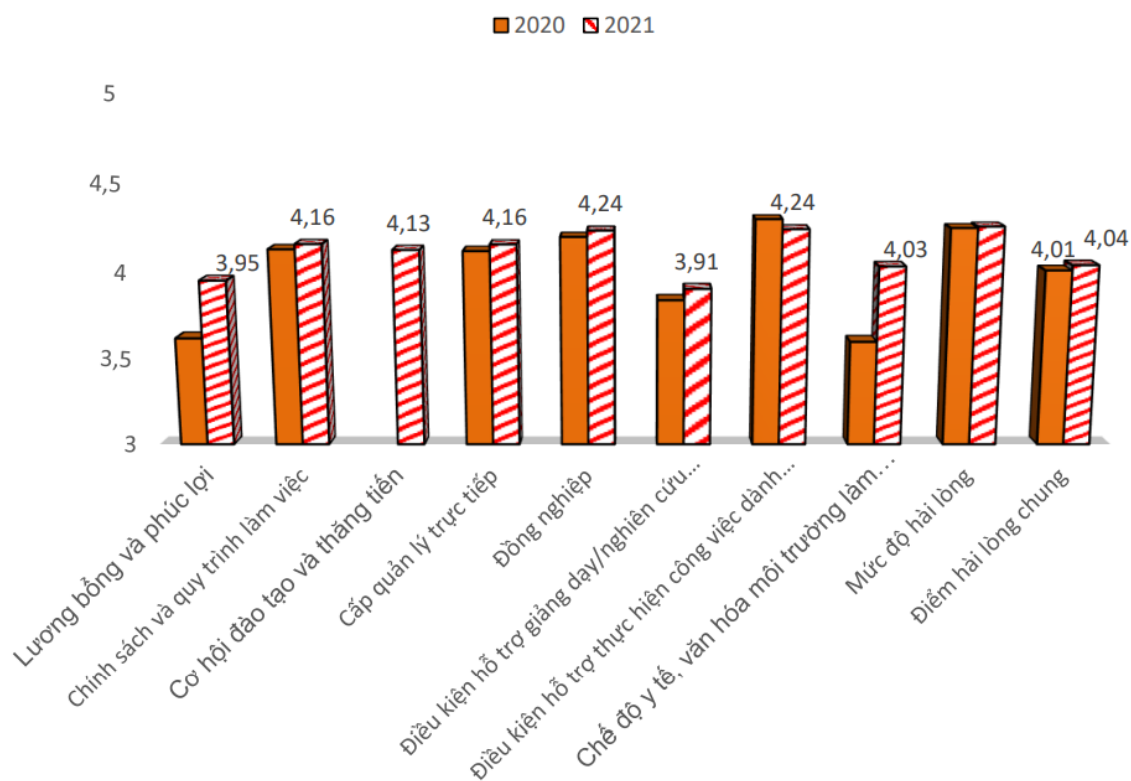
2.3.2. Điểm hài lòng chung của đội ngũ CBVC, NLD đối với môi trường làm việc tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

Trên cơ sở điểm đánh giá mức độ hài lòng của các lĩnh vực khảo sát, biểu đồ 2.30 thống kê, thể hiện xu hướng điểm hài lòng chung ở các lĩnh vực qua 2 năm 2020 và 2021. Kết quả cho thấy:

- Điểm bình quân khi khảo sát thông qua 9 lĩnh vực năm 2021 là 4,04 – cao hơn cùng kỳ năm trước 0,03 điểm. Điều này cho thấy mức độ hài lòng của CBVC, NLD về môi trường Trường ĐHCNHN là khá tốt và không bị ảnh hưởng bởi yếu tố đại dịch COVID.

- Xu hướng điểm hài lòng năm 2021 tăng đều so với cùng kỳ năm 2020 với mức dao động từ 0,03 đến 0,43 điểm. Lĩnh vực có điểm hài lòng giảm so với năm 2020 là điều kiện hỗ trợ thực hiện công việc dành cho CBNV, giảm 0,06 điểm. Lĩnh vực có điểm hài lòng tăng cao nhất là lĩnh vực chế độ y tế, môi trường làm việc và hoạt động cộng đồng (tăng 0,43 điểm).

Biểu đồ 2.30: 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 nâng cao mối quan hệ với quản lý trực tiếp và đồng nghiệp

- 14 ý kiến đóng góp mong muốn cấp quản lý cấp trên quan tâm nhiều hơn đến đời sống vật chất của cấp dưới, có các giải pháp nhằm nâng cao thu nhập cho nhân viên.

- 45 ý kiến mong muốn cấp trên chỉ đạo công việc kịp thời, khoa học, linh hoạt, chuyên nghiệp hơn, xây dựng kế hoạch dài hạn, bớt áp đặt. Phân công đúng người đúng việc. Trao đổi trực tiếp, rõ ràng về nội dung công việc. Nỗ lực hơn để làm ng lãnh đạo có tâm, có tài, làm gương cho cấp dưới. Luôn nỗ lực vì tập thể, vì nhà trường.

- 53 ý kiến mong muốn trưởng đơn vị gần gũi hơn với nhân viên. Bớt cứng nhắc, giao tiếp nhẹ nhàng, cần động viên tinh thần, động lực làm việc, lắng nghe, công bằng, chấp nhận cá tính, gần gũi chia sẻ.

- 21 đề xuất giảm bớt những công việc không cần thiết, tăng sinh hoạt chuyên môn, hạn chế giao công việc cuối tuần. Hạn chế các cuộc họp không cần thiết. Chuẩn bị kỹ nội dung cuộc họp để tránh các cuộc họp dài, mất nhiều thời gian. Tăng các buổi tập huấn nâng cao năng lực, trao đổi chuyên môn, chuyên đề.

- 15 góp ý mong muốn đánh giá công khai minh bạch, rõ ràng, ghi nhận công bằng phần đầu, nỗ lực của CBVC. Hạn chế lợi ích nhóm, tình cảm, bè phái trong đơn vị.

- 62 ý kiến mong được cấp trên trao đổi trực tiếp khi giao việc, thảo luận các giải pháp cho công việc.

- 7 ý kiến đề xuất nên xây dựng kênh trao đổi công việc khác thay vì dùng mạng xã hội zalo.

- 108 đề xuất mong muốn thường xuyên được tổ chức giao lưu giữa các khoa, trung tâm qua các hoạt động chung như hội thảo, học chuyên môn, thể thao...nhằm nâng cao mối quan hệ giữa cấp trên cấp dưới, đồng nghiệp trong trường, GV với SV.

- 4 đề xuất các đơn vị phòng ban chức năng cần linh hoạt hơn nữa trong xử lý những công việc liên quan đến nhiều bộ phận. Tạo điều kiện giúp đồng nghiệp hoàn thành tốt nhiệm vụ.

- Ngoài ra còn 1 số đề xuất cụ thể dành cho các đơn vị như: 4 ý kiến cho rằng một số phòng Thanh tra giáo dục và phòng quản trị cần có tác phong, nghiệp vụ chuyên nghiệp hơn trong môi trường giáo dục.

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

- 176 ý kiến phàn nàn mong nâng cấp hệ thống đường truyền internet phục vụ công tác trong nhà trường.

- 23 đề xuất mong được tích hợp các trang thông tin, hệ thống đại học điện tử của nhà trường, cải tiến giao diện thân thiện, dễ dùng hơn. 27 ý kiến mong muốn hoàn thiện, nâng cấp hệ thống đại học điện tử.

- 125 đề xuất nâng cấp các thiết bị đã cũ, hỏng tại các phòng học. Bổ sung rèm che nắng tại các phòng học. Mic thường xuyên hỏng, chất lượng kém, đề xuất thay mic không dây. Hệ thống loa, máy chiếu cần thay thế. Đây cũng là những đề xuất được đánh giá là xuất hiện nhiều qua khảo sát 2 năm liên tiếp.

- 32 ý kiến mong muốn các bộ phận hỗ trợ phòng học cần làm tốt hơn. Đề xuất có cán bộ chuyên trách phụ trách phòng thực hành.

- 10 đề xuất Thư viện điện tử cần nhiều tài liệu bản mềm. Liên kết với thư viện học liệu của các trường khác. Bố trí mặt bằng hợp lý hơn.

- 22 đề xuất mong muốn có không gian làm việc cho GV tại khoa, có đầy đủ trang thiết bị phục vụ công việc như máy scan, photocopy, máy in...

- 10 ý kiến đề xuất nhà trường có hỗ trợ bản quyền các phần mềm phục vụ giảng dạy, soạn giáo án điện tử.

- 20 ý kiến mong muốn giảm số lượng sĩ số/lớp.

- 7 ý kiến phàn nàn về việc không vệ sinh không gian lớp học kịp thời.

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

- 14 đề xuất cải thiện công tác khám sức khỏe định kỳ hàng năm để đạt kết quả chính xác hơn. Thay đổi thời gian khám sức khỏe vào thời điểm hè (ít sinh viên, giảm tải khối lượng công việc).

- 52 ý kiến đề nghị nâng cấp, thường xuyên sửa chữa, vệ sinh nhà vệ sinh. Nước sinh hoạt tại các nhà vệ sinh nhiều khi có màu đục, không có nước rửa tay, giấy vệ sinh thường xuyên. Chưa đảm bảo khu để xe cho giáo viên chưa riêng biệt, chưa có người trông coi. Giáo viên đi xe máy chưa có chỗ để xe phù hợp.

- 25 ý kiến đề xuất cải tạo, mở rộng khuôn viên cây xanh.

- 10 đề xuất bổ sung phòng chờ, lắp điều hòa, cung cấp cây nước uống nóng lạnh, cốc dùng 1 lần, ghế ngồi, trang thiết bị cho các phòng chờ GV tại các tòa nhà trong toàn trường, ở tất cả các cơ sở.

- 10 ý kiến phàn nàn về thái độ tác phong của đội ngũ bảo vệ đối với GV, SV và khách mời vào trường.

- 13 đề xuất cần có chính sách mạnh mẽ để thu hút và tạo động lực phát triển tối đa cho các nhà khoa học có năng lực và khát vọng cống hiến. Hỗ trợ phần mềm và trang thiết bị để nghiên cứu khoa học. Đầu tư hơn nữa cho công tác đào tạo và nghiên cứu khoa học (hỗ trợ kinh phí cho đề tài, bài báo KH).

- 11 ý kiến đề tăng chất lượng văn hóa môi trường làm việc, cần tuyên truyền, vận động viên chức và người lao động tích cực đề xuất, cải tiến nâng cao chất lượng, văn hóa, môi trường làm việc. Cần có các giải pháp hoạt động để xây dựng trau dồi tính nhân văn, tương trợ của cán bộ, giáo viên. Có đề án xây dựng " Văn hóa HaUI".

KẾT LUẬN

Quá trình khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của đội ngũ CBVC, NLD đối với môi trường làm việc của Nhà trường năm 2021 tiếp tục được diễn ra trong bối cảnh đặc biệt. Thời điểm tiến hành khảo sát vào giai đoạn cách ly xã hội. Với sự thích ứng trong công tác dạy và học, CBNV và NLD nhà trường đã dần chuyển đổi sang phương thức làm việc online, do vậy số các đơn vị có lượng CBVC, NLD tham gia khảo sát trên 50% là 39/40 đơn vị chiếm tỉ lệ 76,5%. 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 năm 2020, khảo sát đánh giá hài lòng giảng viên 2021 đã có nhiều thay đổi tích cực như: tăng số câu hỏi khảo sát nhằm đánh giá sâu hơn ở 1 số lĩnh vực, nhiều câu hỏi thăm dò được đưa về dạng 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. Việc khảo sát trên hệ thống đại học điện tử tiếp tục được đánh giá là phương pháp phù hợp với bối cảnh xã hội.

Kết quả khảo sát định lượng với 9 lĩnh vực cho kết quả mức độ hài lòng ở tất cả các lĩnh vực (từ 3,95 tới 4,26 điểm). Điểm hài lòng chung của toàn trường là 4,04 điểm, tỉ lệ hài lòng (điểm 4+5) chiếm 81,2%.

Việc thu nhận được nhiều ý kiến đóng góp, đề xuất từ phía cán bộ, viên chức và giảng viên nhà trường cho thấy được những vấn đề vẫn còn tồn tại qua các năm nhưng chưa được giải quyết triệt để.

Hà Nội, ngày tháng năm 2021

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

BÙI THỊ NGÂN

**Phụ lục 1 - PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA GIÁO VIÊN, CÁN BỘ VIÊN CHỨC
VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC NĂM 2021**

Họ và tên:

Chức vụ:

Đơn vị:

I. Tiêu chí 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. Tiêu chí 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 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. Tiêu chí 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:
- Hiếm khi sử dụng hoặc không sử dụng (0-20% thời gian của công việc)
 - Ít khi sử dụng (trên 20%-40% thời gian của công việc)
 - Đôi khi sử dụng (trên 40%-60% thời gian của công việc)
 - Thường sử dụng (trên 60%-80% thời gian của công việc)
 - Luôn sử dụng (trên 80% thời gian của công việc)

IV. Tiêu chí 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.

- Hoàn toàn không đồng ý*
- Không đồng ý*
- Phân vân*
- Đồng ý*
- Hoàn toàn đồng ý*

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí – chỉ số đánh giá</i>	<i>Mức độ đồng ý</i>				
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. Tiêu chí 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.

- 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	5	4	3	2	1	0

	dục						
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. Tiêu chí 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

<i>TT</i>	<i>Tiêu chí – chỉ số đánh giá</i>	<i>Mức độ đồng ý</i>				
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 thường xuyên sử dụng thư viện	5	4	3	2	1
12	Ông/Bà hài lòng về tài liệu Thư viện cung cấp	5	4	3	2	1
13	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
14	Ông/Bà thường xuyên sử dụng và hài lòng với các trang thông tin điện tử của nhà trường (egov, haui v..v)	5	4	3	2	1
15	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
16	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

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. Tiêu chí 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 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
6	Ông/Bà thường xuyên sử dụng và hài lòng với các trang thông tin điện tử của nhà trường (egov, hau1 v..v)	5	4	3	2	1
7	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
8	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

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. Tiêu chí 7: 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	5	4	3	2	1

	cầu sử dụng, không làm ô nhiễm môi trường					
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 cảnh đại dịch COVID19	5	4	3	2	1
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?

.....

VIII. Tiêu chí 8: 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 2021

Lĩnh vực/Tiêu chí	Điểm TB	Tỉ lệ Hài lòng
Lĩnh vực “Lương bổng và phúc lợi”	3.95	
Ông/Bà hiểu rõ và hài lòng về cách tính lương hàng tháng	4.18	84.6
Lương và thưởng xứng đáng cho trách nhiệm và chất lượng công việc	3.91	72.5
Ông/Bà hài lòng về tiền thưởng (các dịp lễ tết, thành tích cá nhân, v.v)	3.97	75.1
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	3.86	69.9
Chính sách lương và phúc lợi của Nhà trường khuyến khích tinh thần làm việc tích cực của CBVC	3.84	69.5
Lĩnh vực “Chính sách và quy trình làm việc”	4.16	
Nhà trường lưu trữ các chính sách, quy định, quy trình làm việc rõ ràng, khoa học	4.13	85
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	82.1
Ông/Bà biết nơi liên hệ để giải quyết/phản hồi các công việc khi cần thiết	4.18	86.5
Ông/Bà hài lòng với chính sách, quy trình làm việc của nhà trường	4.08	81.6
Ông/Bà hài lòng về hoạt động và kết quả đánh giá, phân loại, thi đua khen thưởng của nhà trường.	4.08	82.7
Ông/Bà hài lòng về chính sách tuyển sinh của nhà trường (Công khai, minh bạch, các tiêu chí và phương pháp tuyển sinh...)	4.40	93
Lĩnh vực “Cơ hội đào tạo và thăng tiến”	4.13	
Ông/Bà được tạo điều kiện tham gia đào tạo/bồi dưỡng nâng cao năng lực làm việc	4.20	86.2
Cơ hội thăng tiến công bằng cho mọi thành viên	4.05	79.3
Lĩnh vực “Cấp quản lý trực tiếp”	4.16	
Cấp trên giao việc hợp lý và đưa ra những tiêu chuẩn về thời hạn và chất lượng cụ thể.	4.17	85.5
Cấp trên cung cấp đủ thông tin và nguồn lực giúp Ông/Bà hoàn thành công việc	4.17	85.8
Cấp trên giám sát tiến độ thực hiện công việc và phản hồi kịp thời	4.21	87.6
Cấp trên đánh giá kết quả công việc khách quan, công bằng	4.19	85.6
Cấp trên khen thưởng kịp thời nỗ lực của nhân viên	4.06	79.3
Cấp trên ghi nhận sự đóng góp của ông/bà cho sự phát triển của đơn vị và nhà trường	4.14	83.8
Lĩnh vực “Đồng nghiệp”	4.24	

Đồng nghiệp có thái độ thân thiện và tác phong làm việc chuyên nghiệp	4.24	90.4
Đồng nghiệp trong đơn vị luôn chia sẻ và giúp đỡ khi khó khăn	4.29	91.9
Đồng nghiệp khác đơn vị luôn sẵn sàng hỗ trợ hoàn thành công việc	4.19	87.6
Ông/Bà học hỏi được nhiều kiến thức và kỹ năng từ đồng nghiệp	4.22	88.7
Lĩnh vực “Điều kiện hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu dành cho GV”	3.91	
Ông/Bà được phân công giờ giảng dạy công bằng	4.24	89.2
Ông/Bà được sắp xếp lịch giảng dạy hợp lý, khoa học	4.13	84.3
Ông/Bà hài lòng về hệ thống âm thanh, máy chiếu, ánh sáng, bố trí trang thiết bị phục vụ phòng học	3.74	63.9
Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành có đầy đủ trang thiết bị máy móc đáp ứng yêu cầu bài giảng	3.92	75.1
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	72.3
Có đầy đủ nội quy và quy định an toàn trong phòng thí nghiệm/xưởng thực hành	4.15	86.7
Phòng thí nghiệm/xưởng thực hành có đầy đủ trang thiết bị bảo hộ lao động cần thiết	4.01	79.9
Được huấn luyện xử lý tình huống khẩn cấp khi xảy ra sự cố	3.79	66.6
Nhìn chung, Ông/Bà hài lòng về hệ thống phòng thí nghiệm/xưởng thực hành phục vụ giảng dạy của Khoa/ Trung tâm	4.01	81
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	3.73	65.9
Ông/Bà thường xuyên sử dụng thư viện	3.39	48.7
Ông/Bà hài lòng về tài liệu Thư viện cung cấp	3.63	58.5
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	84.2
Ông/Bà thường xuyên sử dụng và hài lòng với các trang thông tin điện tử của nhà trường (egov, hai v..v)	4.20	91
Ông/Bà hài lòng về hạ tầng công nghệ thông tin (Mạng internet, máy tính, thiết bị đa phương tiện)	3.70	70.95
Ông/Bà hài lòng về hệ thống phần mềm (Hệ thống Đại học điện tử, các phần mềm hỗ trợ dạy học...)	3.93	80.05
Lĩnh vực “Điều kiện hỗ trợ thực hiện công việc dành cho CBNV”	4.24	
Ông/bà được tiếp cận đầy đủ công cụ và nguồn lực cần thiết để hoàn thành công việc của mình.	4.28	91.5
Công việc được phân công hợp lý	4.28	90.7
Công việc phù hợp với năng lực	4.31	92
Ông/Bà yêu thích công việc của mình	4.40	94
Ông/Bà hài lòng về trang thiết bị nơi làm việc (Bàn ghế, tủ tài liệu, máy tính, máy in, máy photocopy..)	4.25	88.7

Ông/Bà thường xuyên sử dụng và hài lòng với các trang thông tin điện tử của nhà trường (egov, haui v..v)	4.33	
Ông/Bà hài lòng về hạ tầng công nghệ thông tin (Mạng internet, máy tính, thiết bị đa phương tiện)	4.01	
Ông/Bà hài lòng về hệ thống phần mềm (Hệ thống Đại học điện tử, các phần mềm hỗ trợ dạy học...)	4.09	
Lĩnh vực “Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc, hoạt động cộng đồng”	4.03	
Ông/Bà hài lòng với chế độ khám sức khỏe hàng năm của nhà trường	3.86	72.4
Ông/Bà hài lòng với chế độ chăm sóc y tế do Trạm Y tế cung cấp	3.81	67.9
Ông/Bà hài lòng với môi trường cảnh quan sạch đẹp, thân thiện, thường xuyên được lau dọn	4.13	86
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	3.96	77.6
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	4.22	88.7
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,	4.05	81.2
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 độn	4.20	89.1
“Mức độ hài lòng”	4.26	
Ông/Bà hài lòng với công việc hiện tại	4.26	89.9